

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Relatório de Gestão da Diretoria de Fiscalização - DIFIS

Maio/2014 a Abril/2017

Simone Sanches Freire





Relatório de Gestão da Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Maio/2014 a Abril/2017

Presidência

José Carlos de Souza Abrahão

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Martha Regina de Oliveira

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Simone Sanches Freire

Diretoria de Gestão – DIGES

José Carlos de Souza Abrahão

Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE

Leandro Fonseca da Silva

Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO

Karla Santa Cruz Coelho

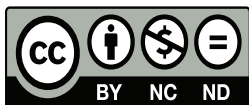
AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR
Diretoria de Fiscalização

Relatório de Gestão da Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Maio/2014 a Abril/2017



Rio de Janeiro
2017



2017. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial – Sem Derivações. Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

O conteúdo desta, e de outras obras da Agência Nacional de Saúde Suplementar, pode ser acessado na página www.ans.gov.br

Versão *online*

Elaboração, distribuição e informações

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Diretoria Adjunta – DIRAD

Assessoria de Informação – ASSIF

Av. Augusto Severo, 84 – Glória

CEP 20.021-040

Rio de Janeiro, RJ – Brasil

Tel.: +55(21) 2105-0000

Disque ANS 0800 701 9656

www.ans.gov.br

Diretoria Colegiada da ANS

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Diretoria de Gestão – DIGES

Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE

Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO

Coordenação

Frederico Cortez

Rodrigo Aguiar

Elaboração

Equipes ASSIF/DIRAD, GAMAF e GEPJI

Projeto Gráfico

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SEGER/DICOL

Normalização

Biblioteca/CGECO/GEQIN/DIRAD/DIGES

Ficha Catalográfica

A 265r

Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil)

Relatório gestão da Diretoria de Fiscalização – DIFIS [recurso eletrônico] : base maio-2014 a abril-2017 / Agência Nacional de Saúde Suplementar. Diretoria de Fiscalização. Diretoria Adjunta. Assessoria de Informação. – Rio de Janeiro: ANS, 2017.
2.2MB; ePUB.

1. Relatório de gestão. 2. Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). i. Título.

CDD 352.806

Catálogo na fonte – Biblioteca ANS

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Demandas de informação recebidas e analisadas em até 10 dias	15
Gráfico 2 – Demandas de informação, 1º, 2º e 3º ano de gestão	17
Gráfico 3 – Demandas de reclamação, 1º, 2º e 3º ano de gestão	18
Gráfico 4 – Demandas de informações por subtema	18
Gráfico 5 – Demandas de reclamação por subtema	19
Gráfico 6 – Demandas de reclamação por subtema – Administradoras de Benefícios	20
Gráfico 7 – Índice de resolatividade NIP Assistencial - 1º, 2º e 3º ano de gestão	24
Gráfico 8 – Distribuição dos respondentes da pesquisa, conforme o meio de resolução da demanda por período	26
Gráfico 9 – Fluxo simplificado da NIP	27
Gráfico 10 – Índice de Resolutividade NIP Não Assistencial - 1º, 2º e 3º ano de gestão	31
Gráfico 11 – Juízo de reconsideração Passivo x Produção – maio 2014 a abril 2017	38
Gráfico 12 – Altos lavrados (demandas do consumidor e institucionais)	45
Gráfico 13 – Documentos de Decisão (demandas do consumidor e institucionais)	46
Gráfico 14 – Passivo de demandas do consumidor e institucionais	47
Gráfico 15 – Lavratura de Auto de NIP Não Resolvida	48

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Monitoramento de demandas inativas no fluxo da NIP Assistencial	25
Quadro 2 – Quantidade de demandas classificadas como NA, NP, Núcleo e RVE e tempo médio de classificação das demandas NIP assistenciais no 1º, 2º e 3º ano de gestão	27
Quadro 3 – Etapas do processo de Auditoria das Demandas NIP	33
Quadro 4 – Multas aplicadas e arrecadadas até 2016, por ano de competência	49
Quadro 5 – Percentual de multas arrecadadas até 2016, por ano de competência	49
Quadro 6 – Requerimentos de 2016, por temas	52
Quadro 7 – Acordos assinados em 2015	66
Quadro 8 – Acordos assinados em 2016	66
Quadro 9 – Acordos assinados em 2017 (*até 31/03/2017)	66

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Informação do Disque ANS – 1º, 2º e 3º ano de gestão	16
Tabela 2 – Total de demandas cadastradas no SIF – 1º, 2º e 3º ano de gestão	17
Tabela 3 – Classificação das demandas NIP's assistenciais recebidas no 1º, 2º e 3º ano de gestão	23
Tabela 4 – Subtemas demandas assistenciais – 1º, 2º e 3º ano de gestão	23
Tabela 5 – Percentual de demandas encaminhadas ao Núcleos da ANS, após a devida notificação da Operadora	28
Tabela 6 – Subtemas demandas não assistenciais - 1º, 2º e 3º ano de gestão	30
Tabela 7 – Passivo de representação	40
Tabela 8 – Eventos realizados	72
Tabela 9 – Quantidade de expedientes que entraram na DIRAD/DIFIS	73

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
CAPÍTULO I: DO REGISTRO DAS DEMANDAS	13
1.1. ATIVIDADES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR	13
1.1.1. SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO	13
1.1.2. AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS	14
1.1.3. RESULTADOS ALCANÇADOS	15
1.1.3.1. DADOS DE ATENDIMENTO	16
1.1.3.2. DETALHAMENTO DAS DEMANDAS DO 1º E 3º ANO DE GESTÃO	17
a. Demandas de informação	18
b. Demandas de reclamação	19
c. Administradoras de Benefícios	19
CAPÍTULO II: DO FLUXO NIP	21
2.1 NIP ASSISTENCIAL	21
2.1.1. SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO	21
2.1.2. AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS	21
2.1.3. RESULTADOS ALCANÇADOS	23
a. Índice de Resolutividade NIP Assistencial	24
b. Monitoramento de Demandas Inativas no Fluxo da NIP assistencial	24
C. Indicador de tempo médio de classificação	26
2.2 NIP NÃO ASSISTENCIAIS	27
2.2.1 SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO	27
2.2.2 AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS	27

2.2.3 RESULTADOS ALCANÇADOS	28
a. Índice de Resolutividade das demandas NIP Não Assistencial	30
2.3 AUDITORIA DAS DEMANDAS NIP	31
CAPÍTULO III: FASE PROCESSUAL	35
3.1 SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO	35
3.2 DOS PROCESSOS DE TRABALHO E SUAS ALTERAÇÕES ESPECÍFICAS	35
3.2.1 DA IMPLEMENTAÇÃO DE METAS DE PRODUTIVIDADE (GEPJI E NÚCLEOS)	35
3.2.1.1 SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO	35
3.2.1.2 AÇÕES DE MELHORIAS IMPLANTADAS	35
a. Controle da Meta Mensal:	36
b. Portaria nº 069, de 20 de julho de 2016 - Implantação da experiência piloto de teletrabalho na Diretoria de Fiscalização e nos Núcleos da ANS.	36
3.2.1.3 RESULTADOS ALCANÇADOS	36
3.2.2 DO JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO.	37
3.2.2.1 SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO	37
3.2.2.2 AÇÕES DE MELHORIAS IMPLEMENTADAS	37
3.2.2.3 RESULTADOS ALCANÇADOS	38
3.2.3 DAS REPRESENTAÇÕES	39
3.2.3.1 SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO	39
3.2.3.2 AÇÕES DE MELHORIAS IMPLEMENTADAS	39
3.2.3.3 RESULTADOS ALCANÇADOS	40
3.2.4 DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PREPARATÓRIO – PAP	40
3.2.4.1 SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO	40
3.2.4.2 AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS	40

3.2.4.3 RESULTADOS ALCANÇADOS	41
3.2.5 DOS PROCESSOS RELATIVOS AO PROGRAMA “OLHO VIVO”	41
3.2.5.1 SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO	41
3.2.5.2 AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS	41
3.2.5.3 RESULTADOS ALCANÇADOS	41
3.2.6 DA INTERVENÇÃO FISCALIZATÓRIA	42
3.2.6.1 SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO	42
3.2.6.2 AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS	42
3.2.6.3 RESULTADOS ALCANÇADOS	43
3.2.7 DOS PROCESSOS DO CONSUMIDOR E INSTITUCIONAIS	43
3.2.7.1 SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO	43
3.2.7.2 AÇÕES DE MELHORIAS IMPLEMENTADAS	43
3.2.7.3 RESULTADOS ALCANÇADOS	45
CAPÍTULO IV: MULTAS APLICADAS E ARRECADADAS	49
CAPÍTULO V: COAJU/ASSNT	51
5.1 LOCALIZAÇÃO REGIMENTAL E ATRIBUIÇÕES	51
5.2 CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES SOBRE A SITUAÇÃO ENCONTRADA	51
5.3 PASSIVO COAJU ANTES DA RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 372/2015	51
5.4 COAJU APÓS A RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 372/2015	52
5.5 MEDIDAS TOMADAS NO ÂMBITO DA COAJU ENTRE OS ANOS DE 2014 A 2017	54
5.6 TERMOS DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA – TCAC CELEBRADOS ENTRE 2014 A 2017	55
5.7 TERMOS DE COMPROMISSO – TC CELEBRADOS ENTRE 2014 A 2017	55
CAPÍTULO VI: COANI/ASSNT	57

6.1 A LOCALIZAÇÃO REGIMENTAL E ATRIBUIÇÕES:	57
6.2 CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES:	57
6.3 SITUAÇÃO ENCONTRADA	57
6.4 AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS:	58
6.5 RELATÓRIO QUANTITATIVO E RELATO DAS DEMAIS AÇÕES:	63
CAPÍTULO VII: COADM/ASSNT	69
7.1 LOCALIZAÇÃO REGIMENTAL E ATRIBUIÇÕES	69
7.2 SITUAÇÃO ENCONTRADA	69
7.3 MEDIDAS TOMADAS NO ÂMBITO DA COADM ENTRE OS ANOS DE 2014 A 2017	69
7.4 ATIVIDADES DESEMPENHADAS:	70
CAPÍTULO VIII: ASSESSORIA DE SISTEMAS (ASSIS/DIFIS)	75
8.1 MÓDULO NIP	75
8.2 DESENVOLVIMENTO DO MÓDULO TCAC - SIF	76
8.3 DESENVOLVIMENTO DO MÓDULO DE NOTÍCIAS - SIF	76
8.4 ELABORAÇÃO DE PROJETO BÁSICO (TERMO DE REFERÊNCIA) PARA A CONTRATAÇÃO DE FÁBRICA DE SOFTWARE	76
8.5 MAPEAMENTO DOS FLUXOS DE TRABALHO DA GGOFI	76
8.6 ADEQUAÇÃO DO SIF – RN 388	77
8.7 PARTICIPAÇÃO NA IMPLANTAÇÃO DO SEI E INTEGRAÇÃO COM O SIF	77
8.8 IMPLANTAÇÃO DO MÓDULO DE INTERVENÇÃO FISCALIZATÓRIA	78
8.9 IMPLANTAÇÃO DO ENVIO DE SMS/TORPEDOS	78

INTRODUÇÃO

O presente documento visa apresentar as medidas implementadas, os ajustes estruturais e contextuais efetivados, bem como os aprimoramentos observados na gestão da DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO durante os 3 (três) anos de mandato da Dr^a. Diretora Simone Sanches Freire, iniciado em 12/05/2014 e concluído em 11/05/2017.

Embora não seja o objetivo deste relatório, serão apresentados também, de forma resumida e pontual, alguns dos resultados alcançados a partir das ações promovidas, já que os resultados efetivos e objetivos apurados pela Diretoria de Fiscalização foram apresentados no Relatório de Resultados da Diretoria de Fiscalização da ANS – ano 2016 que agrega e consolida os resultados de todo o ano de 2016 aos resultados divulgados através do Relatório de Resultados da Diretoria de Fiscalização da ANS – 1º semestre de 2016, previamente publicado em julho de 2016, que pode ser consultado através do link:

<http://www.ans.gov.br/aans/noticias-ans/sobre-a-ans/3773-ans-divulga-relatorio-anual-da-diretoria-de-fiscalizacao>

Sendo assim, este relatório apresentará pormenorizadamente, para cada um dos processos de trabalho conduzidos pela Diretoria de Fiscalização, de acordo com sua competência regimental, a situação encontrada no início da gestão, as ações, medidas e aprimoramentos implementados e, por conseguinte, os resultados obtidos, a fim de demonstrar a evolução na qualidade regulatória, bem como a evolução na qualidade da gestão de pessoas, projetos e estruturas.

Por fim, para fins de compreensão e leitura deste relatório, entende-se como **1º ano** (1º ano de gestão) o período compreendido entre **01/05/2014 à 30/04/2015**, como **2º ano** (2º ano de gestão) o período compreendido entre **01/05/2015 à 30/04/2016** e **3º ano** (3º ano de gestão) o período compreendido entre **01/05/2016 à 30/04/2017**.

CAPÍTULO I: DO REGISTRO DAS DEMANDAS

1.1. ATIVIDADES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

1.1.1. SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO

Inicialmente, é imperioso destacar que compete à Central de Relacionamento da ANS a gestão dos canais de atendimento aos beneficiários de planos privados de assistência à saúde, operadoras e prestadores de serviço de saúde, por meio do atendimento telefônico e do portal da ANS, e a supervisão do Disque ANS.

Quanto ao cenário existente em maio de 2014, início da atual gestão, cabe esclarecer que dois meses antes entrou em produção, junto com a “Nova NIP”, o atendimento de Nível 2 no Disque ANS (demandas respondidas por atendente do disque ANS com base em respostas pré-formuladas). E, assim como na NIP, ocorreram vários problemas sistêmicos que dificultaram a completa implementação do novo nível de atendimento.

No que concerne ao atendimento aos beneficiários e ao cadastro de demandas, deve-se destacar que, apesar de já existirem projetos de implementação de monitoria de qualidade das demandas de informação cadastradas pelo Disque ANS, não existia um programa permanente de monitoria. Assim, a verificação de possíveis inconsistências era feita de forma pontual, em casos específicos, como, por exemplo, reclamações recebidas pela ouvidoria da ANS.

Além disso, insta salientar que a pesquisa de satisfação do consumidor (beneficiários) era realizada de forma eletrônica, após o atendimento prestado pelo Disque ANS. Contudo, não era possível fazer uma análise mais adequada e estruturada sobre quais fatores influenciavam a sua avaliação.

Quanto à supervisão do Disque ANS e ao atendimento telefônico prestado, vale realçar que em 2014 encontravam-se vigentes os contratos 63 e 66/2012. Apesar de estarem em pleno funcionamento, de acordo com as características contratadas à época da licitação, os referidos contratos não estavam completamente de acordo com o disposto no Decreto 6.523/2008. Não possuindo, por exemplo, um canal exclusivo para atendimento a deficientes auditivos e de fala no Disque ANS.

No que se refere ao processo de cadastramento de demandas e comunicação com o beneficiário, destaca-se que no início da atual gestão havia acabado de ser implementada uma nova tela de cadastro de demandas, com necessidade de cadastro de interlocutor. Todavia, alguns erros sistêmicos ainda estavam sendo diagnosticados.

Ademais, apesar de o cadastro unificado ter possibilitado um melhor acompanhamento das demandas cadastradas na ANS pelos beneficiários, as formas de comunicação existentes se resumiam à comunicação telefônica ativa realizada pelo Disque ANS e/ou ao envio de e-mail aos interlocutores. Não sendo utilizadas novas ferramentas de comunicação, como, por exemplo, o envio de SMS para fornecimento de protocolo.

1.1.2. AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS

No período compreendido entre 01 de maio de 2014 a 31 de março de 2017, a Coordenadoria da Central de Atendimento (COCEN) implementou e deu continuidade a várias ações visando ao aperfeiçoamento dos seus processos de trabalho. Principalmente no que concerne à melhoria do atendimento prestado pela Central de Relacionamento e ao aprimoramento do cadastramento de demandas, dando mais transparência e facilitando o acesso dos beneficiários.

Em 2014, após a entrada em produção do Nível 2 de atendimento, a equipe da COCEN auxiliou no ajuste e correção dos erros de implementação nas telas de cadastro de demandas e no fluxo do Nível 2 de atendimento telefônico e do portal da ANS. Primordialmente no que diz respeito ao fluxo de Nível 2 de demandas oriundas do site, já que ele estava discriminado no Termo de referência de contratação do Disque ANS e era de suma importância para minimizar os efeitos nocivos de eventuais picos de demandas, cumprindo e diminuindo o tempo de resposta ao consumidor previsto na Carta de Serviços. Quanto à gestão da Central de Relacionamento, insta salientar que no final de 2015 foi realizado novo processo licitatório do Disque ANS, com início da operação em 06/01/2016, no qual foi possível ajustar o antigo Termo de Referência, vigente desde 2012, dando mais transparência aos dados da operação do Disque ANS. Vale frisar que os quantitativos contratados e as funções da monitoria foram adequados, acrescentando a reciclagem periódica dos atendentes e incluindo a necessidade de um programa de acompanhamento psicológico aos operadores, visando melhorar o atendimento prestado à sociedade, principalmente com relação ao acolhimento.

Ademais, com o escopo de melhorar a comunicação junto aos interlocutores, acerca dos protocolos gerados junto à Central de Relacionamento da ANS e do andamento de demandas durante o fluxo de NIP, foi realizada, por meio de processo licitatório, a contratação do serviço de mensagens de texto SMS (Short Message Service).

No que tange aos aspectos de acessibilidade, destaca-se que em novembro de 2016 entrou em operação o canal exclusivo para atendimento a deficientes auditivos e de fala no Disque ANS. O serviço é disponibilizado por meio de um novo número gratuito fornecido pela ANATEL (0800 021 2105), garantindo o acesso ao atendimento telefônico da ANS para deficientes auditivos e de fala.

Além disso, visando à melhoria do processo de atendimento e cadastro de demanda, iniciou-se em abril de 2017, após ter ocorrido em caráter piloto nos meses de junho a setembro de 2015, a monitoria da qualidade das demandas de informação registradas pelo Disque ANS. A monitoria busca avaliar a qualidade do atendimento, analisando as gravações realizadas no mês anterior, a fim de verificar a existência de possíveis ruídos e falhas de comunicação, buscando identificar os pontos críticos e aspectos a serem melhorados no âmbito do atendimento telefônico.

Também com o objetivo de melhorar a qualificação do atendimento, possibilitando uma atuação maior junto à operação e uma ampliação da percepção de empatia pelo público alvo do Disque ANS, desde abril de 2016, é realizada de forma contínua a Pesquisa mensal Quali-quantitativa de Satisfação do Disque ANS. Como resultado, em dezembro/2016 e janeiro/2017 foram realizadas reuniões e treinamentos específicos na operação do Disque ANS, baseado nos resultados da pesquisa Quali-quantitativa.

Outra questão relevante foi a elaboração e atualização do “Script Eletrônico de Atendimento”, tendo como objetivo auxiliar e sugerir ao atendente o tipo de classificação dos atendimentos, reduzindo a discricionariedade dos agentes de atendimento na classificação de demandas cadastradas e

diminuindo o risco de tais erros durante o atendimento. Trata-se de importante ferramenta de auxílio ao atendimento telefônico, alterando a lógica de cadastro das demandas, direcionando e agilizando o atendimento e que está em testes desde abril de 2017.

Não se pode deixar de destacar que desde o início da gestão são realizados monitoramento e treinamento contínuo dos atendentes e monitores do DISQUE/ANS, em razão de ser o canal de atendimento mais utilizado pelos beneficiários.

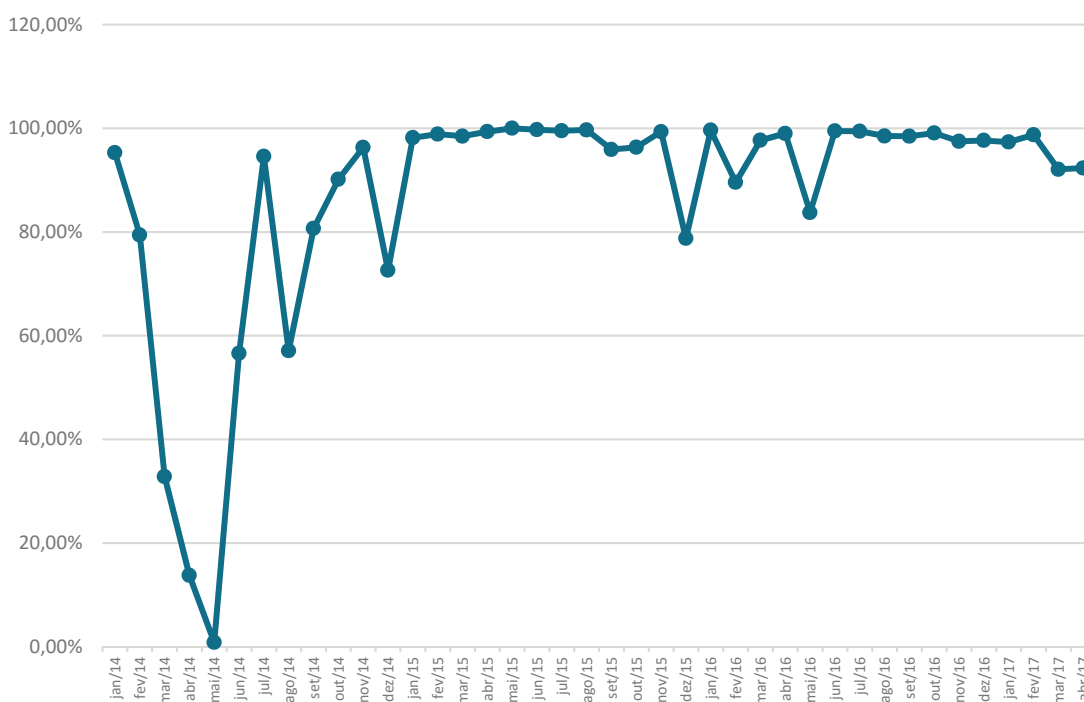
1.1.3. RESULTADOS ALCANÇADOS

Nesses 3 anos de gestão, de maio de 2014 a abril de 2017, foram constatados vários avanços no processo de trabalho da COCEN e na qualidade de atendimento prestado pela ANS à Sociedade.

O Disque ANS está cada vez mais adequado ao disposto no Decreto 6.523/2008 possuindo um canal exclusivo para atendimento a deficientes auditivos e de fala, bem como está focado em realizar um atendimento rápido e objetivo, priorizando a qualidade do atendimento, a qualidade da informação prestada e o acolhimento dos beneficiários que entram em contato com a ANS, muitas vezes após a negativa de cobertura para procedimentos de urgência/emergência.

A efetiva operação do Nível 2 de atendimento, após as correções da implementação de março de 2014, possibilitou o cumprimento dos prazos previstos na carta de serviço da ANS para atendimento às demandas de informação em mais de 95% das demandas, nos anos de 2015 e 2016, conforme Gráfico 1.

GRÁFICO 1: DEMANDAS DE INFORMAÇÃO RECEBIDAS E ANALISADAS EM ATÉ 10 DIAS



Além disso, a pesquisa mensal Quali-quantitativa de Satisfação do Disque ANS possibilitou a implementação de melhorias no atendimento prestado pelo Disque ANS à sociedade e permitiu uma melhor avaliação dos resultados registrados pela pesquisa de satisfação realizada logo após o atendimento e que fazia parte do contrato de gestão firmado entre a ANS e o Ministério da Saúde.

A seguir são apresentados os dados relativos às demandas de informação e reclamação registradas pelos canais de atendimento da ANS, deixando claro o papel relevante que a Central de Relacionamento possui no atendimento aos três principais agentes do mercado, quais sejam, beneficiários, operadoras e prestadores.

1.1.3.1. DADOS DE ATENDIMENTO

Conforme demonstrado, na Tabela 1, no 3º ano de gestão o Disque ANS recebeu 676.371 ligações, uma redução de 22,4 e 22,1% quando comparado ao 1º e 2º ano da gestão, respectivamente. No 3º ano de gestão apenas 1% das ligações do Disque foram abandonadas, 27% foram finalizadas na URA e 72% (485.673) tiveram um atendimento pela equipe do Disque, no 1º ano 60% (519.905) das ligações foram atendidas e no 2º ano 57% (497.144).

TABELA 1: INFORMAÇÕES DO DISQUE ANS – 1º, 2º E 3º ANO DE GESTÃO

Período comparativo	1º ano	2º ano	3º ano	Varição (%)
Total de ligações recebidas Disque ANS	871.515	868.774	676.371	-22,4%
Finalizadas na URA	339.683	219.166	185.362	-45%
Atendidas	519.905	497.144	485.673	-7%
Abandonos	11.927	93.323	5.336	
Outros atendimentos(*)	209.567	51.651	126.211	
Demandas cadastradas no SIF	298.411	352.170	354.126	
Informação	222.164	266.329	278.020	
Reclamação	65.131	76.564	65.029	
Informação Prestador e Operadora	11.116	9.277	11.077	

Fonte: Dados da COCEN/GAMAF e SIF Consulta – extração: 16/06/2016 e 03/05/2017

Nota: Outros Atendimentos: São atendimentos que não geraram demanda, solicitações impertinentes à ANS ou problemas no SIF na hora do atendimento que consequentemente não geraram protocolo.

Além das demandas apresentadas na tabela anterior, recebidas pelo canal de atendimento do Disque ANS, no 3º ano de gestão outras 22.574 demandas de reclamação e 8.785 demandas de informação foram recebidas por outros canais de atendimento (e-mail, site, ofício, atendimento pessoal, dentre outros). A **Tabela 2** representa o total das demandas cadastradas no 1º 2º e 3º ano de gestão, por classificação do atendimento, meio de atendimento, tipo de demanda e interlocutor.

TABELA 2: TOTAL DE DEMANDAS CADASTRADAS NO SIF – 1º, 2º E 3º ANO DE GESTÃO

Tipo de Demanda	Meio de atendimento	1º ano	2º ano	3º ano	Varição (%)
Reclamação	Telefone	65.131	76.564	65.029	
	Site	15.751	17.405	15.466	
	Outros	7.720	8.924	7.108	
	Total Reclamação	88.602	102.893	87.603	-1%
Informação	Telefone	222.164	266.329	278.020	
	Site	4.731	4.684	3.442	
	Outros	948	1.227	820	
	Total Informação	227.843	272.240	282.282	24%
Total de demandas analisadas		316.445	375.133	369.885	17%
Informação Prestador e Operadora	Telefone	11.116	9.277	11.077	
	E-mail	5.040	0	4.521	
	Outros	0	4.347	2	
Total Informação Prestador e Operadora		16.156	13.624	15.600	-3%

Fonte: SIF Consulta – extração: 16/06/2016 e 03/05/2017

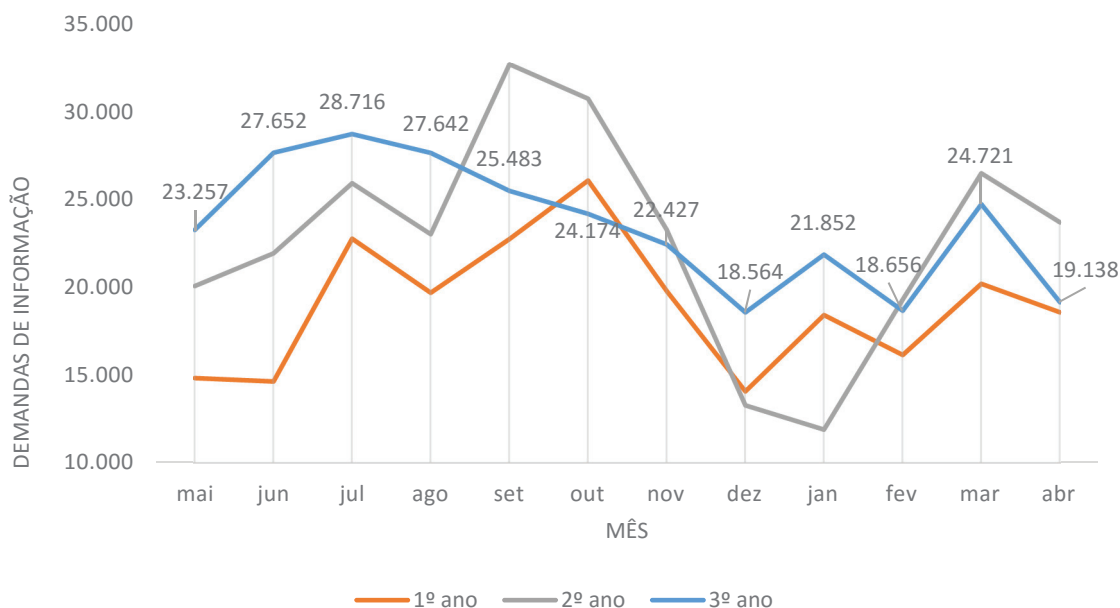
Nota 1: Outros são reclamações/informações encaminhadas à ANS através de diferentes meios de comunicação como Carta/Ofício, Despacho, Ouvidoria, e-mail ou por atendimento pessoal nos núcleos.

Nota 2: Foram excluídas da análise demandas de Reclamação que estavam no status “Demandas NIP Finalizada por Duplicidade” e no status “Em atendimento”, demandas que, por um erro, foram replicadas, gerando duplicidades. Além disso, considerou-se apenas demandas do eixo “Produto e Plano”, os demais eixos foram excluídos da análise, por não tratarem de demanda de consumidor. Total de demandas excluídas da análise: 1º ano – 5.154 / 2º ano – 6.616 / 3º ano – 6.519.

1.1.3.2. DETALHAMENTO DAS DEMANDAS DO 1º E 3º ANO DE GESTÃO

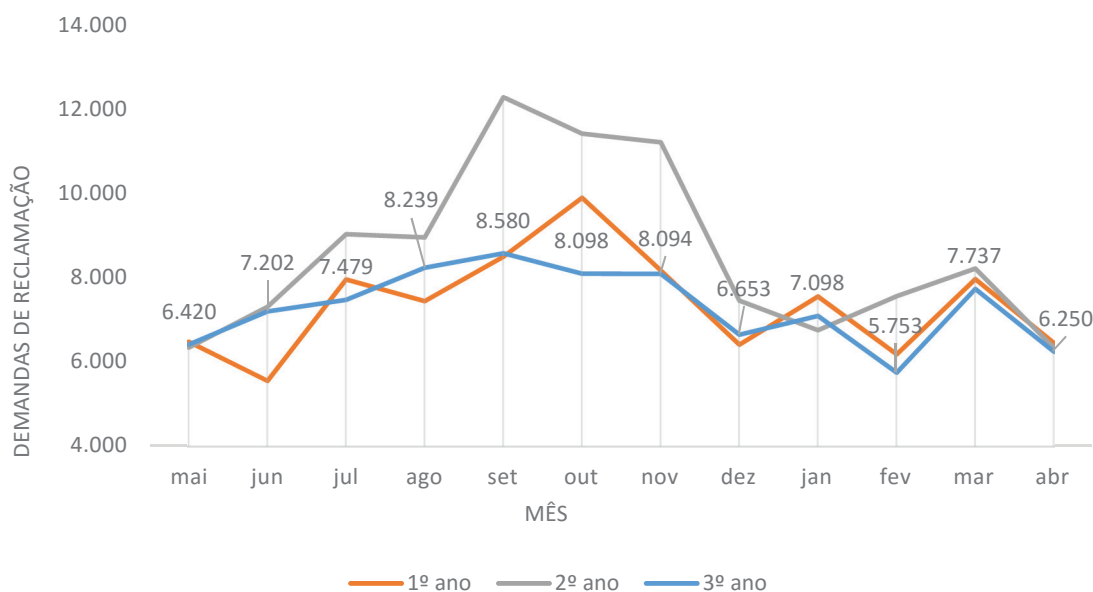
As Gráfico 2 e Gráfico 3 apresentam a evolução das demandas de informação e reclamação, respectivamente, para o 1º, 2º e 3º ano de gestão.

GRÁFICO 2: DEMANDAS DE INFORMAÇÃO, 1º, 2º E 3º ANO DE GESTÃO



Fonte: SIF Consulta – data da última extração: 03/05/2017

GRÁFICO 3: DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO, 1º, 2º E 3º ANO DE GESTÃO

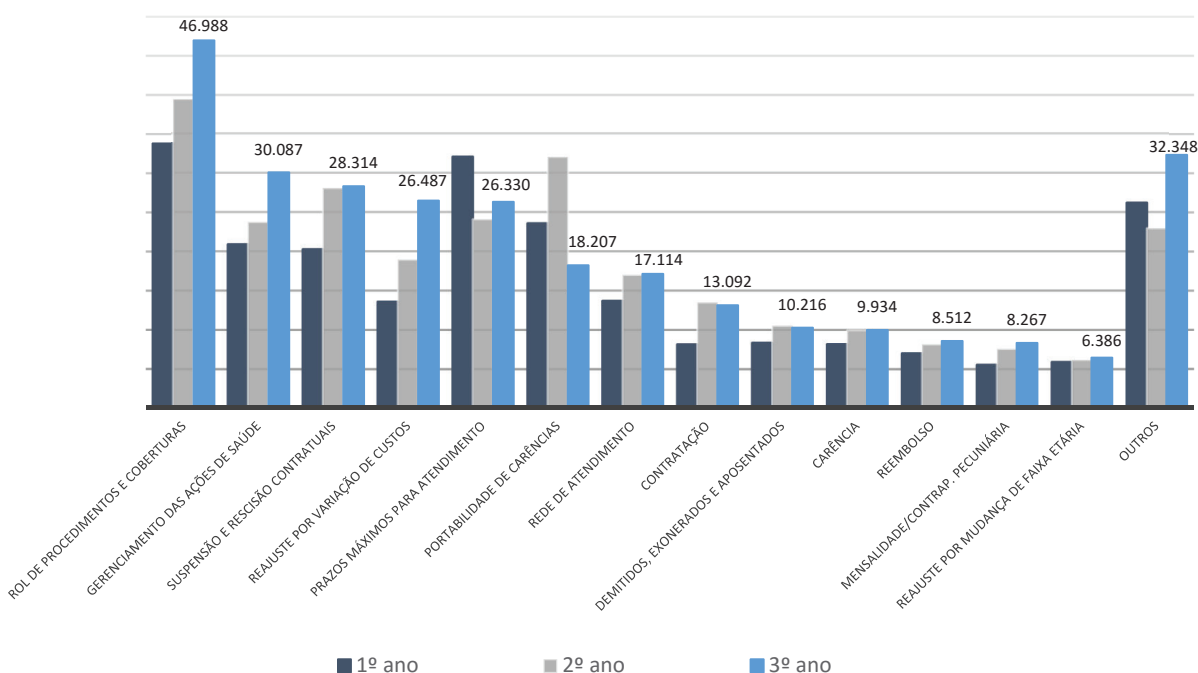


Fonte: SIF Consulta – data da última extração: 03/05/2017

a. Demandas de informação

Os subtemas mais frequentes nas demandas de informação para os 3 anos de gestão estão apresentados no Gráfico 4. De uma forma geral no 3º ano o quantitativo de informações teve um aumento de 7,7% em relação ao 2º ano, passando de 262.007 para 282.282. Proporcionalmente os subtemas “Prazos Máximos para Atendimento” e “Portabilidade de Carências” tiveram uma significativa redução, passando de 2º e 3º temas mais demandando no 1º ano para 5º e 6º temas, respectivamente, mais demandado no 3º ano de gestão.

GRÁFICO 4: DEMANDAS DE INFORMAÇÕES POR SUBTEMA

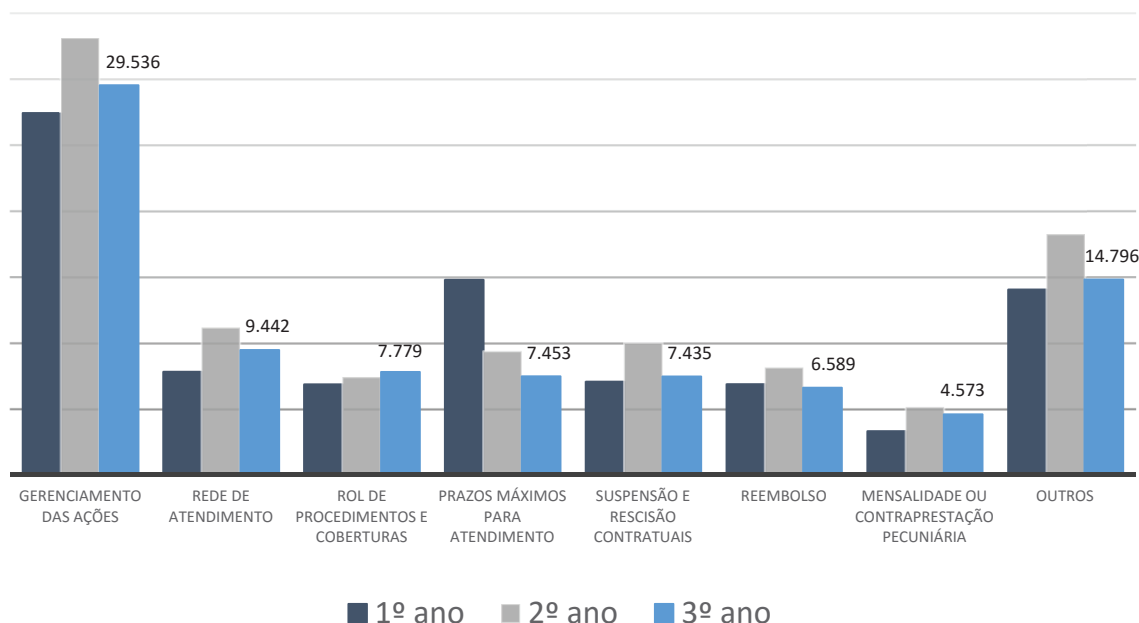


Fonte: SIF Consulta – data da última extração: 03/05/2017

b. Demandas de reclamação

Em relação às demandas de reclamação, os subtemas mais frequentes, para os 3 anos de gestão, estão apresentados na Gráfico5. Apesar das demandas de informação terem tido um aumento em relação ao ano anterior, as demandas de reclamação tiveram uma redução de 15% quando comparada ao 2º ano de gestão, passando de 102.893 demandas para 87.603 no 3º ano. Proporcionalmente o subtema “Prazos Máximos para Atendimento” teve uma significativa redução, passando de 2º subtema mais demandado no 1º ano para 4º subtema mais demandado no 2º ano e 3º ano.

GRÁFICO 5: DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO POR SUBTEMA



Fonte: SIF Consulta – data da última extração: 03/05/2017

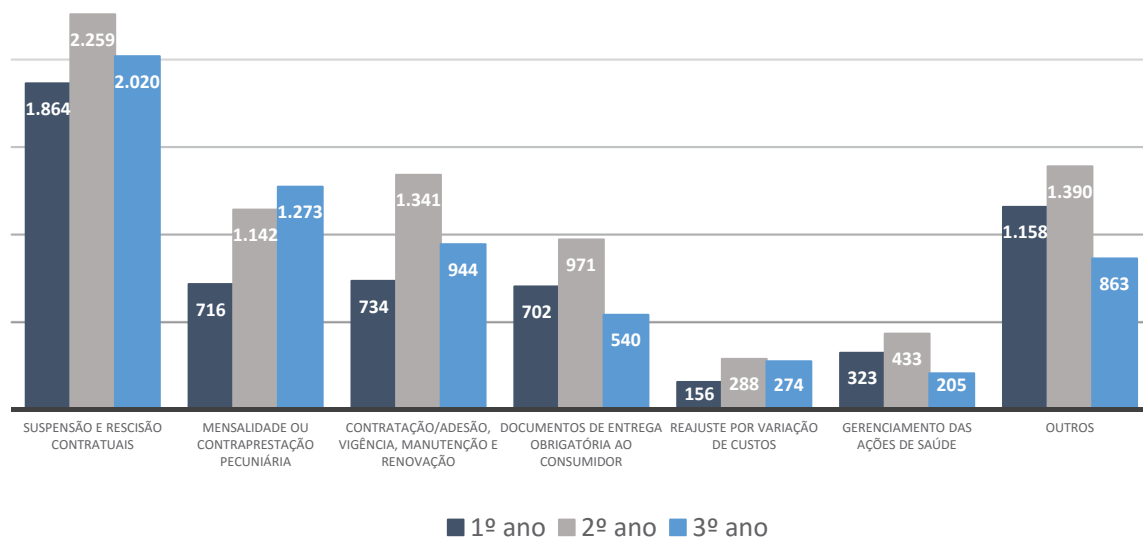
Ainda assim, cabe ressaltar que no ano 2016 fatores extraordinários impactaram diretamente no número total de reclamações registradas na ANS, quais sejam:

- A saída do mercado da operadora Unilife Saúde Ltda, responsável por 3.479 (4,0%) das demandas registradas no 3º ano da gestão;
- O desequilíbrio demonstrado pela Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro, responsável por 5.523 (6,3%) das demandas registradas no 3º ano da gestão (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).

c. Administradoras de Benefícios

O gráfico 6 demonstra os principais subtemas de demandas de reclamação entre as administradoras de benefício nos 3 anos de gestão.

GRÁFICO 6: DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO POR SUBTEMA - ADMINISTRADORAS DE BENEFÍCIOS



Fonte: SIF Consulta – data da última extração: 03/05/2017

Apenas os subtemas “Mensalidade ou Contraprestação Pecuniária” e “Reajuste por Variação de Custos” tiveram um aumento considerável do 1º para o 3º ano de gestão. Em termos proporcionais, os demais subtemas tiveram aumento pouco significativo ou mantiveram a mesma proporção no 3º ano.

CAPÍTULO II: DO FLUXO NIP

2.1. NIP ASSISTENCIAL

2.1.1. SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO

O número de demandas de reclamação de consumidores e de processos administrativos sancionadores crescia de forma exponencial ao longo dos anos. Em contrapartida, o quadro de servidores da ANS não sofria acréscimos expressivos que pudessem acompanhar esse quantitativo de trabalho, ocasionando aumento significativo do passivo processual.

Nesse contexto, apesar de a NIP assistencial funcionar de maneira bastante satisfatória, possuindo elevados índices de resolutividade, não havia um fluxo perfeitamente delineado, nem uma estrutura adequada para o tratamento das demandas de natureza não assistencial. Em suma, não havia a análise fiscalizatória das demandas não assistenciais, tampouco havia uma Coordenação pertinente para tratar essas demandas.

Além disso, verificava-se a ausência de mecanismos mais eficientes para tratar e monitorar as demandas NIP assistencial que eram inativadas. Não havia uma pesquisa metodologicamente estruturada para monitorar essas demandas inativas.

Outra relevante questão diz respeito ao fato de que o conteúdo e os fluxos de análise das demandas NIP assistenciais não estavam estruturados e consolidados em um único documento. Constatava-se a necessidade de elaboração de um manual para a orientação das análises fiscalizatórias, bem como a realização de treinamentos periódicos com toda a equipe, de modo a dirimir dúvidas e padronizar as análises.

2.1.2. AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS

A partir da edição da Resolução Normativa – RN nº 388/2015 ocorreu o aprimoramento da medição de conflitos entre beneficiários e operadoras de planos de saúde, tendo como principais mudanças:

- Demandas objeto de NIP que, na fase eletrônica, foram consideradas “não resolvidas” pelos usuários ou se enquadraram nos casos previstos no artigo 13 da norma, passando a ser objeto de Análise Fiscalizatória, independentemente de sua natureza (assistencial ou não assistencial).
- As análises fiscalizatórias são realizadas por equipes distintas, de acordo com a natureza da demanda.
- As análises fiscalizatórias elaboradas passarão obrigatoriamente a conter a descrição da conduta da operadora para a qual foram verificados indícios de infração.
- Elaboração e atualização constante do Manual de Orientação Para Análise Fiscalizatória.

Ainda em 2015, teve início o processo de elaboração de fluxogramas para tratamento das demandas NIP de natureza assistencial. O objetivo principal era sistematizar e uniformizar a análise das demandas assistenciais cadastradas sob diferentes temas, de acordo com as suas especificidades. Os fluxogramas foram desenhados para orientar de forma visual e clara o trabalho dos analistas auxiliando-os na classificação correta das demandas NIP.

MANUAL DE ORIENTAÇÃO PARA ANÁLISE FISCALIZATÓRIA

Diretoria de Fiscalização – ANS/2016

Nip Assistencial

Eles foram reunidos em um Manual, o “Manual de Orientação para Análise Fiscalizatória” que passou a nortear o trabalho da equipe da NIP assistencial a partir de 2016 para padronizar aspectos relacionados à análise das demandas objeto de NIP, promovendo a qualidade dos documentos produzidos na Análise Fiscalizatória. O Manual não só contém os fluxogramas, mas também entendimentos, diretrizes e apontamentos baseados na Legislação normativa vigente na ANS, afim de se obter um maior alinhamento entre as etapas da fiscalização da ANS. A padronização dos procedimentos visa melhor eficiência nas análises fiscalizatórias.

- Realização de treinamento internos para a equipe de Analistas

Com o intuito de equalizar os entendimentos normativos e nivelar as Análises Fiscalizatórias no âmbito da NIP Assistencial, foram realizados treinamentos internos durante o período. Tais treinamentos eram realizados em períodos mais espaçados e foi constatado a necessidade de encontros mais frequentes entre os analistas da equipe para aprofundamento das discussões e redução das divergências nas finalizações.

Em dezembro de 2016 foi realizado um treinamento com toda equipe em função da revisão implementada no Manual de Elaboração de Análises Fiscalizatórias.

Em 2017 foram realizados 2 encontros (Janeiro e Março) para o nivelamento de novos Analistas entrantes na equipe da NIP Assistencial.

- Monitoramento de Demandas Inativas no Fluxo da NIP assistencial

No intuito de monitorar constantemente a resolutividade da NIP assistencial e o volume/quantitativo de demandas finalizadas como inativas, identificando os fatores que causam a inativação de parte das demandas de natureza assistencial, por ausência de resposta do consumidor à resolução do conflito originalmente descrito em sua reclamação, foi implementado no segundo semestre de 2014 a pesquisa das demandas inativas.

2.1.3. RESULTADOS ALCANÇADOS

As tabelas e figuras a seguir irão expor os dados das NIP's assistenciais durante os anos da atual gestão da Diretoria de Fiscalização.

Observa-se na Tabela 3 que em quase todas as classificações houve redução na quantidade de demandas. Apenas "Exceção" e "Em andamento" tiveram um aumento no 3º ano, mas isso também se deve à extração das informações terem sido feitas logo após o final do período de análise (04/04/2017), 91% das demandas com classificação "Em andamento" são do mês de abril/2017. Dessa forma, muitas demandas ainda não haviam sido devidamente classificadas.

TABELA 3: CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS NIP'S ASSISTENCIAIS RECEBIDAS NO 1º, 2º E 3º ANO DE GESTÃO

Classificação	1º ano		2º ano		3º ano	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Inativa	40.313	65,72%	45.512	67,66%	39.535	65,46%
Núcleo	9.828	16,02%	7.905	11,75%	7.542	12,49%
NA	4.255	6,94%	7.035	10,46%	4.573	7,57%
NP	4.324	7,05%	3.885	5,78%	3.373	5,58%
RVE	2.515	4,10%	2.132	3,17%	1.388	2,30%
Em andamento	15	0,01%	451	0,67%	3.891	6,44%
Retorno de fluxo	47	0,08%	332	0,49%	14	0,02%
Exceção	51	0,08%	13	0,02%	80	0,13%
Total	61.338	100,00%	67.265	100,00%	60.396	100,00%

Fonte: SIF Consulta – extração em 08/06/16 e 03/05/2017

Nota 1: No total de demandas classificadas como NA estão incluídas 3.112 demandas finalizadas por OTRS com o status "demanda nip finalizada- duplicidade" no 3º ano.

A tabela 4 apresenta os subtemas mais demandados nos três anos de gestão analisados, destas informações foram excluídas as demandas em duplicidade (Demanda NIP Finalizada – Duplicidade), por se tratarem de demandas que, por um erro, foram replicadas, gerando duplicidades.

TABELA 4: SUBTEMAS DEMANDAS ASSISTENCIAIS – 1º, 2º E 3º ANO DE GESTÃO

Subtema	1º ano		2º ano		3º ano	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Gerenciamento das Ações	22.723	37,05%	27.742	41,55%	25.735	45,23%
Prazos Máximos para Atendimento	16.963	27,65%	12.719	19,05%	7.440	13,07%
Reembolso	7.246	11,81%	8.529	12,77%	6.492	11,41%
Rede de Atendimento	6.018	9,81%	8.426	12,62%	7.999	14,06%
Rol de Procedimentos	6.574	10,72%	7.271	10,89%	7.291	12,81%
Carência	1.045	1,70%	1.360	2,04%	1.178	2,07%
DLP, CPT e Agravo	769	1,25%	718	1,08%	768	1,35%
Total	61.338	100,00%	66.765	100,00%	56.903	100,00%

Fonte: SIF Consulta – extração em 08/06/16 e 03/05/2017

Nota: Foram excluídas 3.493 demandas em duplicidade no 3º ano de gestão.

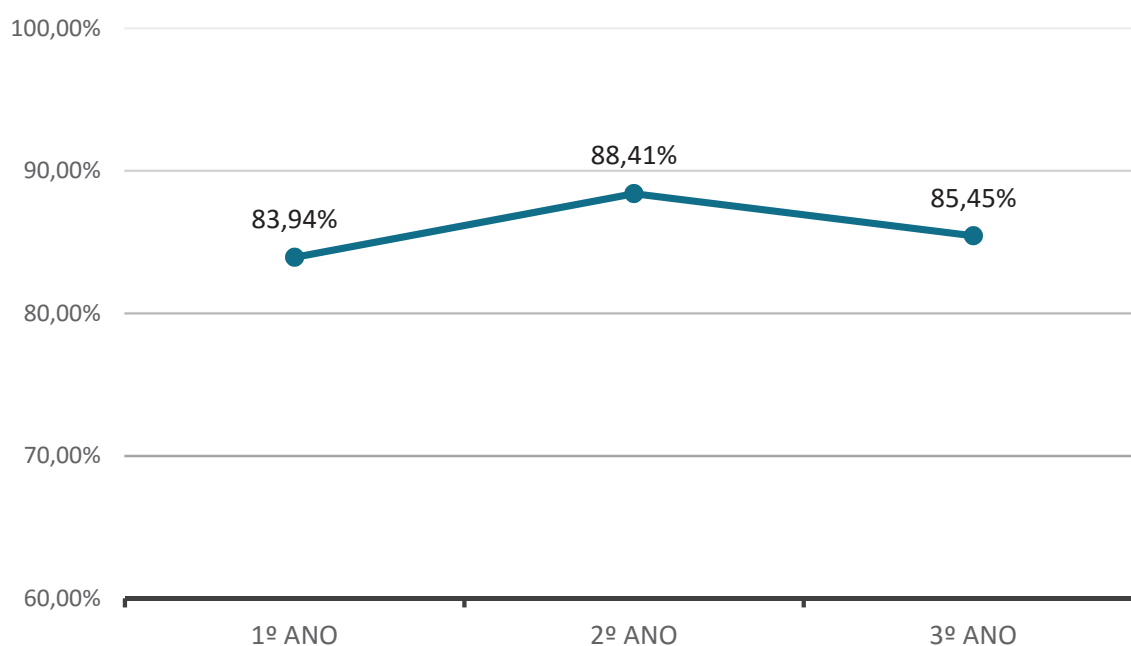
Ao comparar a distribuição dos subtemas, na Tabela 4, verifica-se que não houve aumento significativo nas demandas em nenhum tema específico, em contra partida nota-se uma significativa redução no número de demandas relacionadas ao subtema “Prazos Máximos de Atendimento”.

a. Índice de Resolutividade NIP Assistencial

No intuito de monitorar e avaliar o procedimento de resolução extrajudicial de conflitos, foi criado o Índice de Resolutividade da NIP. A meta pactuada no contrato de gestão celebrado entre a ANS e o Ministério da Saúde utiliza como insumo o índice de resolutividade NIP para acompanhar a eficiência do projeto. O índice é aferido trimestralmente.

Nota-se, conforme Gráfico 7, que a taxa de resolutividade da NIP aumentou em 1,5% no 3º ano se comparado ao 1º ano e teve uma redução de 3,0% quando comparado ao 2º ano de gestão. Entretanto, cabe ressaltar que, como ainda há muitas demandas “em andamento” no último período analisado, este índice poderá sofrer alterações.

GRÁFICO 7: ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE NIP ASSISTENCIAL – 1º, 2º E 3º ANO DE GESTÃO



Fonte: SIF Consulta – data da última extração: 03/05/2017

b. Monitoramento de Demandas Inativas no Fluxo da NIP assistencial

As pesquisas realizadas no segundo semestre de 2014, referente ao 11º e 12º ciclos foram pesquisas pilotos, sendo que a partir do 13º ciclo (período de 19.12.2014 a 18.03.2015) foi elaborada metodologia própria para extração da amostra, conforme apresentado no Quadro 1.

QUADRO 1: MONITORAMENTO DE DEMANDAS INATIVAS NO FLUXO DA NIP ASSISTENCIAL

Período de realização da pesquisa	Ciclos de monitoramento abrangidos	Tamanho da amostra	Nº de beneficiários pesquisados	% de beneficiários informaram resolatividade da Reclamação
2º semestre de 2014	11º e 12º	3.147	1.951	71%
4º trimestre de 2015 e 1º trimestre de 2016	13º	2.825	1.792	69,1%
2º trimestre de 2016	14º, 15º, 16º e 17º	2.333	2.654	70,7%
3º trimestre de 2016	18º	1.951	1.949	81,7%
1º trimestre de 2017	19º	2.026	1.266	78%

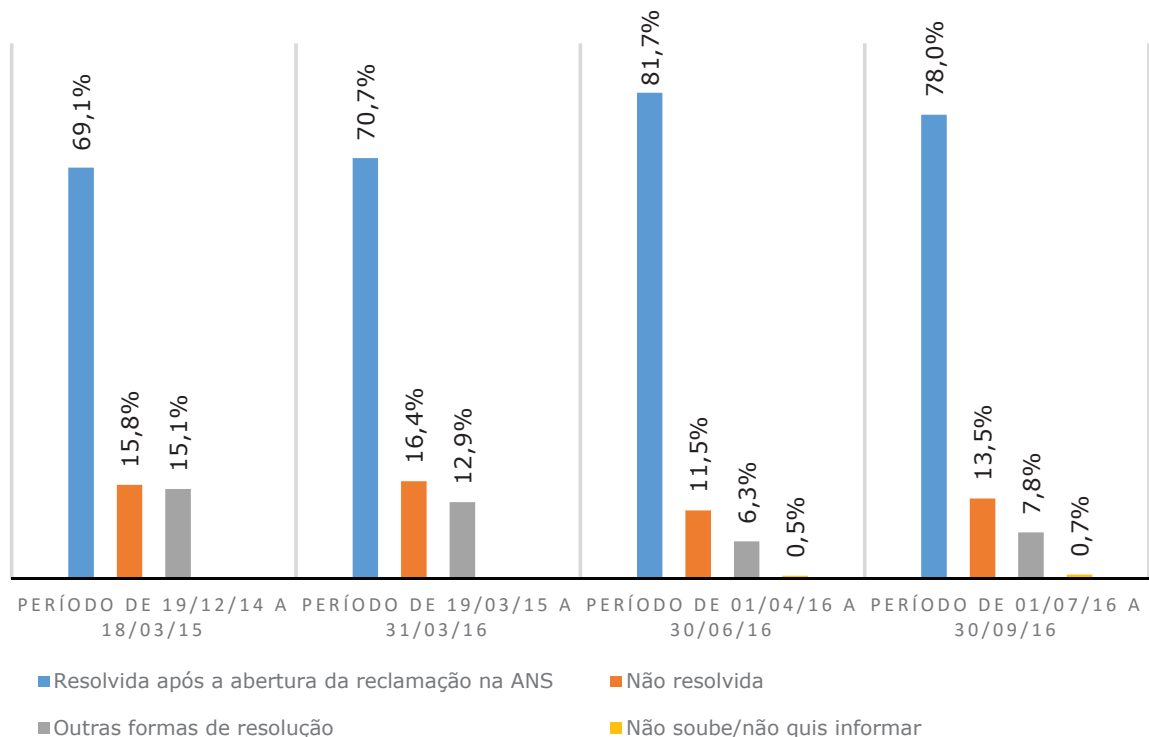
Fonte: Pesquisa de Inativas Trimestral

Considerando a importância da continuidade do mapeamento sobre os principais fatores que levam os beneficiários a não responderem ao formulário eletrônico de resposta NIP, a pesquisa das demandas inativas é realizada de forma sistemática, utilizando os seus resultados para a melhoria do instrumento de mediação entre os beneficiários e as operadoras.

A análise dos dados extraídos da pesquisa das demandas finalizadas como inativas no período de 01 de julho de 2016 a 30 de setembro de 2016, 19º Ciclo, demonstram que de acordo com as respostas dadas pelos respondentes da pesquisa, o processo de trabalho da NIP relacionado à resolatividade dos conflitos mostra-se eficiente, em razão de cerca de 78% das demandas que foram inativadas, os interlocutores/beneficiários informaram que a sua reclamação havia sido resolvida por meio da intervenção da ANS, após a abertura da NIP.

Ao compararmos os dados dos respondentes da pesquisa, referente ao período de 19/12/2015 a 18/03/2015 (69,1%), 19/03/2015 a 31/03/2016 (70,7%), 01/04/2016 a 30/06/2016 (81,7%) observamos que o percentual de resolatividade das demandas inativas tem aumentado a cada período pesquisado, estando atualmente em torno de 80%.

GRÁFICO 8: DISTRIBUIÇÃO DOS RESPONDENTES DA PESQUISA, CONFORME O MEIO DE RESOLUÇÃO DA DEMANDA, POR PERÍODO. FONTE: PESQUISA DE INATIVAS TRIMESTRAL.



Cabe ressaltar que a partir da edição da Instrução Normativa – IN nº 14, de 11/11/2016, as demandas inativas passaram a compor o Indicador de Fiscalização. Tal indicador corresponde à média aritmética ponderada das demandas de informação e de reclamação, assistenciais e não assistenciais, classificadas durante o ciclo de fiscalização, para cada conjunto de 10.000 beneficiários. Por meio do Indicador de Fiscalização poderá ser deliberada a Intervenção Fiscalizatória nas operadoras de planos de saúde.

c. Indicador de Tempo Médio de Classificação

No 3º ano de gestão, 16.667 demandas NIP Assistenciais foram analisadas, sendo 13.431 analisadas e classificadas no fluxo normal e 3.236 demandas foram reabertas e reclassificadas. O tempo médio de classificação das demandas no fluxo normal foi de 60 dias contando da Data de Atendimento até a Data de Classificação, 13 dias a menos que no 1º ano e 3 dias a menos que o 2º ano de gestão. No Quadro 2 apresenta-se um comparativo entre o 1º e o 3º ano de gestão.

QUADRO 2: QUANTIDADE DE DEMANDAS CLASSIFICADAS COMO NA, NP, NÚCLEO E RVE E TEMPO MÉDIO DE CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS NIP ASSISTENCIAIS NO 1º E 3º ANO DE GESTÃO.

Fluxo das demandas Assistenciais	1º Ano (01/05/2014 a 30/04/2015)		3º Ano (01/05/2016 a 30/04/2017)	
	Qtd. Demandas Classificadas	Tempo Médio de Classificação	Qtd. Demandas Classificadas	Tempo Médio de Classificação
Fluxo normal	16.069	73 dias	13.431	60 dias
Demandas Reabertas	761	1 dia	3.236	3 dias
Total de Demandas	16.830	-	16.667	-

Fonte: SIF Consulta - "Demandas NIP" – filtro: "Dt. de Classificação da NIP" – extração: 20/06/2016 e 03/05/2017

Nota 1: Para o cálculo do indicador de Tempo Médio de Classificação utilizou-se a Data de classificação da Demanda menos a Data de Atendimento, não havendo desconto do tempo de resposta da operadora.

2.2. NIP NÃO ASSISTENCIAIS

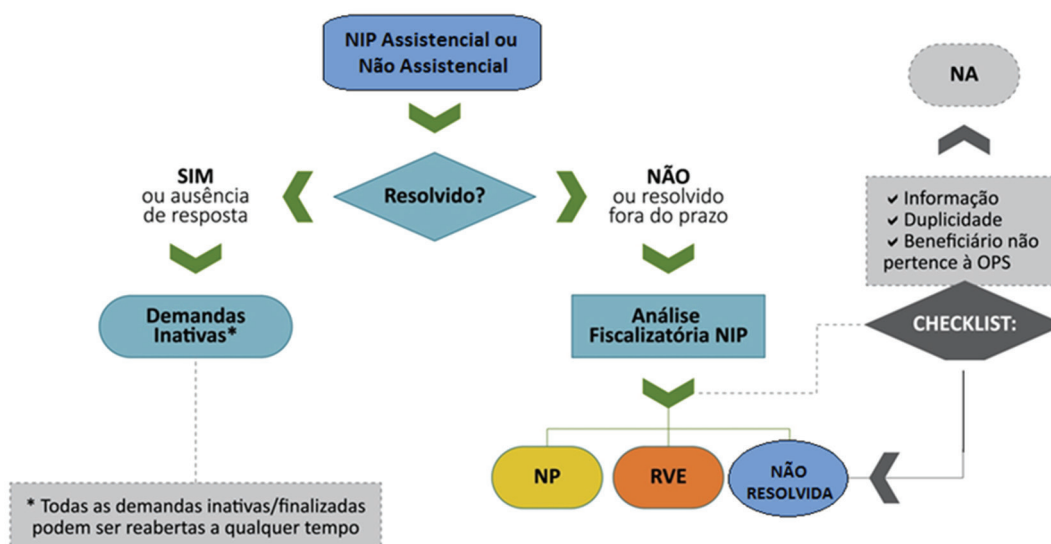
2.2.1. SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO

No início da atual gestão não eram realizadas análises fiscalizatórias das demandas de natureza não assistencial. Logo, sequer existiam insumos para tratar do tema de maneira adequada no âmbito da NIP.

2.2.2. AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS

Com a entrada em vigor da Resolução Normativa nº 388 de 2015 todas as denúncias que não tenham como referência a restrição de acesso à cobertura assistencial, desde que o beneficiário seja diretamente afetado pela conduta praticada pela Operadora e a situação seja passível de intermediação, passaram a ter o mesmo tratamento das demandas de natureza assistencial, representado de forma simplificada na Gráfico 9.

GRÁFICO 9: FLUXO SIMPLIFICADO DA NIP



MANUAL DE ORIENTAÇÃO PARA ANÁLISE FISCALIZATÓRIA

Diretoria de Fiscalização – ANS/2017

*NIP Não
Assistencial*

Além disso, da mesma forma como ocorreu com a NIP Assistencial, também foi produzido o “Manual de Orientação para Análise Fiscalizatória”, promovendo a qualidade dos documentos produzidos na Análise Fiscalizatória. O Manual não só contém os fluxogramas, mas também entendimentos, diretrizes e apontamentos baseados na Legislação normativa vigente na ANS, afim de se obter um maior alinhamento entre as etapas da fiscalização da ANS. A padronização dos procedimentos visa melhor eficiência nas análises fiscalizatórias.

Outra questão que merece ser destacada diz respeito à realização de treinamento internos para a equipe de analistas da NIP, com o intuito de equalizar os entendimentos normativos e nivelar as Análises Fiscalizatórias no âmbito da NIP não Assistencial. Tais treinamentos eram realizados em períodos mais espaçados e foi constatado a necessidade de encontros mais frequentes entre os analistas da equipe para aprofundamento das discussões e redução das divergências nas finalizações.

2.2.3. RESULTADOS ALCANÇADOS

O novo tratamento conferido às demandas de natureza não assistencial reduziu a quantidade de demandas encaminhadas ao Núcleo da ANS, conforme se pode observar na Tabela 5.

TABELA 5: PERCENTUAL DE DEMANDAS ENCAMINHADAS AOS NÚCLEOS DA ANS, APÓS A DEVIDA NOTIFICAÇÃO DA OPERADORA.

Período da gestão	Quantidade de demandas recebidas	Quantidade de demandas encaminhadas ao Núcleo da ANS, pós-notificação da operadora	Percentual de demandas encaminhadas ao Núcleo da ANS, pós-notificação da operadora
1º	30.452(*1)	11.257	36,96%
2º	40.075(*1)	12.055	30,08%
3º	30.717(*2)	3.104	10,11%

(*1) Dados extraídos na data 20/06/2016

(*2) Dados extraídos na data 03/05/2017

Antes de fev/16

Embora as Operadoras já fossem automaticamente notificadas, quando do registro da demanda de natureza não assistencial na ANS, não havia uma análise preliminar das respostas apresentadas, fazendo com que todas as demandas não inativadas fossem diretamente encaminhadas para o Núcleo da ANS

Ponto negativo: Maior tempo de retorno da análise da ANS ao consumidor, em relação ao tempo de resposta após a implementação da NIP nos termos da RN 388/15



A partir de fev/16

Há uma análise prévia da denúncia, podendo a demanda ser finalizada na fase preliminar, caso, com base na documentação apresentada, constata-se que os fatos narrados não constituem infração à legislação de saúde suplementar em vigor, ou que houve a reparação voluntária e eficaz de todos os prejuízos causados

Principais consequências:

- Redução no tempo de retorno ao consumidor
- Maior eficiência, visto que, com a triagem inicial, só são direcionadas ao Núcleo as demandas em que, de fato, há indício de infração à Lei 9.656/98 e a sua regulamentação normativa.

A probabilidade de uma demanda ser encaminhada para o Núcleo da ANS, dado que ela foi registrada na Agência no período do 1º ano de gestão (maio/14 a abr/15), era de aproximadamente 37%. Nos períodos do 2º e 3º anos de gestão essa probabilidade diminuiu para 30,08% e 10,11%, respectivamente.

A redução observada tanto do 1º para o 2º ano de gestão, quanto do 2º para o 3º pode ser atribuída ao seguinte escopo perseguido na gestão dessa Diretoria, no que se refere à análise de denúncias recebidas na ANS: uniformização de entendimentos, o qual foi consubstanciado no âmbito da NIP Não assistencial por meio de treinamentos à equipe; do controle de metas; de realização de auditorias; e da elaboração de uma nova versão do manual até então vigente.

Ao comparar a distribuição dos subtemas na Tabela 6, verifica-se que houve aumento percentual nas demandas relacionadas aos subtemas “Mensalidade ou Contraprestação Pecuniária” e uma redução percentual no número de demandas relacionadas ao subtema “Gerenciamento de ações por parte das Operadoras” que era de 16% no 1º ano e chegou a 12% no 3º ano.

TABELA 6: SUBTEMAS DEMANDAS NÃO ASSISTENCIAIS – 1º, 2º E 3º ANO DA GESTÃO

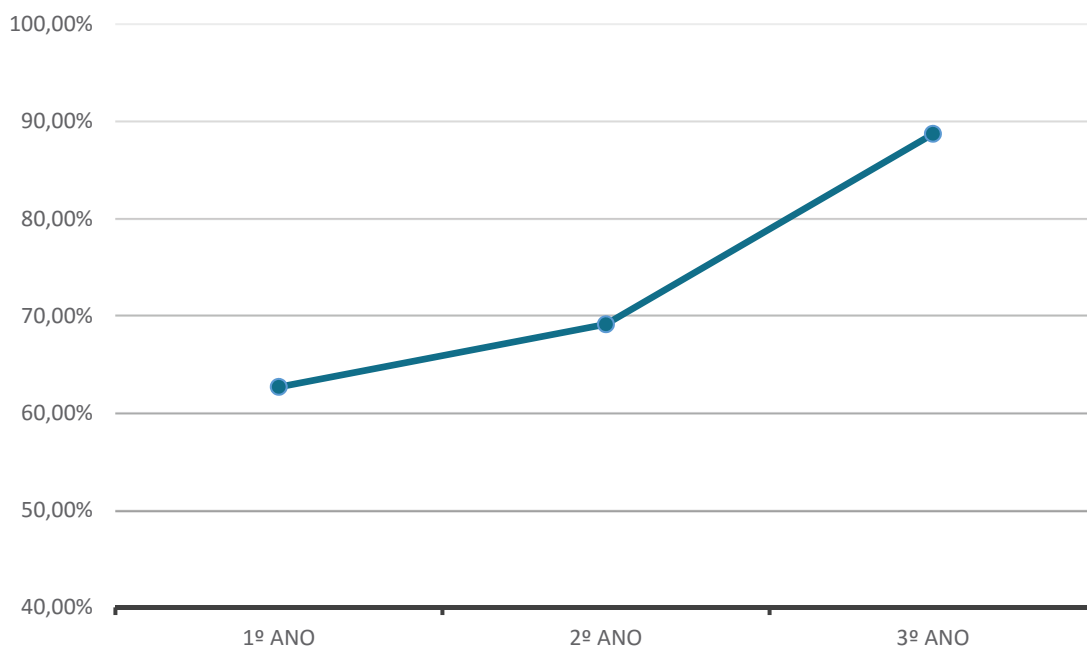
Subtema	1º ano		2º ano		3º ano	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Suspensão e Rescisão Contratuais	7.125	23%	10.044	25%	7.467	24%
Gerenciamento das Ações de Saúde	4.842	16%	5.021	13%	3.764	12%
Mensalidade ou Contraprestação Pecuniária	3.380	11%	5.178	13%	4.577	15%
Documentos de Entrega Obrigatória	2.325	8%	3.268	8%	2.220	7%
Contratação/Adesão(...)	2.209	7%	3.897	10%	2.953	10%
Rede de Atendimento (rede conveniada)	2.066	7%	2.799	7%	1.492	5%
Portabilidade de Carências	1.423	5%	1.826	5%	884	3%
Itens Obrigatórios e Cláusulas Contratuais	1.356	4%	1.577	4%	1.565	5%
Reajuste por Mudança de Faixa Etária	1.340	4%	1.297	3%	1.094	4%
Reajuste por Variação de Custos	1.267	4%	1.610	4%	1.698	6%
Inclusão de Dependentes do Consumidor	786	3%	875	2%	868	3%
Demitidos, Exonerados e Aposentados	756	2%	969	2%	831	3%
Rol de Procedimentos e Coberturas	572	2%	588	1%	499	2%
Migração, Adaptação e Sucessão Contratuais	0	0%	605	2%	442	1%
Outros	1.005	3%	521	1%	363	1%
Total Geral	30.452	100%	40.075	100%	30.717	100%

Fonte: Sif Consulta- extração 20/06/2016 e 03/05/2017

a. Índice de Resolutividade das demandas NIP Não Assistencial

A Resolução Normativa - RN 388/2015 introduziu no procedimento de Notificação de Intermediação Preliminar a análise fiscalizatória das demandas não assistenciais, que até então era restrito às demandas de natureza assistencial. Conforme Gráfico 10, verifica-se que a taxa de resolutividade da NIP Não Assistencial é expressiva, acima de 80%. Vale lembrar que, como ainda há muitas demandas “em andamento” no último período analisado, este índice poderá sofrer alterações.

GRÁFICO 10: ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE NIP NÃO ASSISTENCIAL – 1º, 2º E 3º ANO DE GESTÃO



Fonte: SIF Consulta – data da última extração: 03/05/2017

2.3. AUDITORIA DAS DEMANDAS NIP

Como o presente tema perpassa tanto pela NIP de natureza assistencial, como pela de natureza não assistencial, vale destacar que a questão das auditorias das demandas será tratada no presente tópico.

Com Resolução Normativa nº 388/2015, o procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, que até então era restrito às demandas de natureza assistencial, estendeu-se às demandas de natureza não assistencial, tendo em vista, sobretudo, o alto índice de resolutividade que tal procedimento trouxe para o processo fiscalizatório da ANS.

De forma similar, tanto o controle da produtividade dos analistas, como a auditoria interna das demandas tratadas pelas duas equipes (NIP Assistencial e NIP Não assistencial) passaram a ser realizados, com os objetivos de imprimir maior qualidade às análises fiscalizatórias, identificar potenciais erros de fluxo e análise, bem como propor melhorias no processo de trabalho como na performance de cada analista.

Desde que foi iniciada em 2014, a auditoria interna das demandas se dá a partir de uma análise amostral mensal. Contudo, o próprio processo de auditoria dessas demandas vem sendo aprimorado. Inicialmente, em 2014, a auditoria buscava verificar a adequação de aspectos relacionados à análise, como a classificação correta da NIP, o tema sob o qual foi cadastrada, a clareza e a pertinência das informações prestadas no relatório produzido. Os problemas identificados, bem como os pontos positivos, eram repassados à equipe de forma individual para que cada componente tivesse a oportunidade de verificar seus pontos fortes e fracos e de aperfeiçoar o trabalho realizado.

Em 2015, a auditoria até então realizada nos moldes acima descritos, passou por um processo de qualificação. A partir de 2016, com o advento da RN 388/2015 e o novo modelo de fiscalização proposto pela Diretoria, a auditoria, que continuou sendo amostral e mensal, passou a se dar sob critérios mais específicos.

A partir de 2017, o processo de auditoria, que já era comum às demandas assistenciais estendeu-se às não assistenciais, tendo sido incluídos dois novos critérios comuns às duas naturezas de demandas (comunicação com o Interlocutor e aspectos formais dos textos produzidos), um novo critério para as assistenciais (classificação dos procedimentos) e um novo critério para as não assistenciais (natureza da demanda), tendo em vista as especificidades de cada uma delas.

Ressalte-se que desde o início, há a preocupação em fornecer feedbacks individuais aos analistas, sendo que, desde 2015, tais feedbacks tornaram-se mais direcionados e contextualizados, considerando a adequação ou não aos critérios apresentados e relacionando as demandas que fizeram parte da amostra analisada com as respectivas considerações referentes a cada uma delas.

Além disso, permanece a prática adotada pela Gerência de elaboração de um relatório geral mensal disponibilizado para toda a equipe e Diretoria, a fim de promover maior conhecimento e crítica sobre os principais problemas identificados, bem como sobre os aspectos positivos mapeados.

Tais iniciativas buscaram um melhor resultado por parte da equipe, que estaria mais ciente e vigilante a respeito dos pontos a serem aprimorados, mediante um retorno mais claro e objetivo acerca do trabalho desenvolvido.

Importa destacar ainda que a auditoria das demandas é realizada tomando por base os Manuais de Orientação para Análise Fiscalizatória, que objetivam padronizar aspectos relacionados à análise das demandas NIP e promover a qualidade dos documentos produzidos na Análise Fiscalizatória. Quadro 3, é possível verificar as diversas etapas do processo de Auditoria das demandas NIP.

QUADRO 3: ETAPAS DO PROCESSO DE AUDITORIA DAS DEMANDAS NIP.

Qualificação da Análise Fiscalizatória	Itens Avaliados	“Feedback” Individual	Relatório Geral
Autoria Piloto 2014	<ul style="list-style-type: none">• Tema• Classificação• Forma	Destaque dos pontos positivos e negativos sem especificar as demandas analisadas	Não havia
Auditoria 2015/2016	<ul style="list-style-type: none">• Tema• Classificação• Contextualização• Exposição do caso• Juízo e fundamentação• Conclusão• Descrição da conduta	Adequação ou não a cada um dos critérios avaliados com considerações sobre cada demanda da amostra	Encaminhado para toda a equipe com informações gerais sobre os principais problemas e destaques
Auditoria 2017	<ul style="list-style-type: none">• Tema• Classificação• Contextualização• Exposição do caso• Juízo e fundamentação• Conclusão• Descrição da conduta• Classificação dos procedimentos (apenas para a NIP Assistencial)• Natureza da demanda (apenas para a NIP Não Assistencial)• Comunicação com o Interlocutor• Aspectos formais dos textos produzidos	Adequação ou não a cada um dos critérios avaliados com considerações sobre cada demanda da amostra	Encaminhado para toda a equipe com informações gerais sobre os principais problemas e destaques

CAPÍTULO III: FASE PROCESSUAL

3.1. SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO

De maneira geral, havia a existência de grande passivo processual, o que ocasionava um grande retardo no tempo de apuração, no tempo de duração de todas as fases processuais e no tempo de resposta à sociedade, relativa às denúncias apresentadas.

Os Núcleos da ANS e a Gerencia de Processos Sancionadores Julgamento e Intervenção - GEPJI (que à época possuía outra denominação), em maio de 2014 apresentavam um quantitativo bastante elevado de demandas estagnadas e pendentes de análise, com um tempo de tramitação médio demasiado longo.

Após a análise pertinente, diagnosticou-se que havia a insuficiência de servidores envolvidos na análise fiscalizatória de denúncias, havia a necessidade de definição clara de metas de produtividade e do apropriado controle de seu cumprimento, bem como a insuficiência de medidas adicionais de incentivo ao escoamento de processos sancionadores.

Ademais, contactou-se a necessidade de implementação de ações fiscalizatórias mais eficientes, que realmente fossem capazes de induzir boas práticas, por parte do mercado regulado. As ações fiscalizatórias existentes tratavam apenas do caso a caso, sem possibilitar uma visão mais ampla de eventuais distorções ocorridas no mercado.

Tornava-se evidente a necessidade de alteração do modelo de fiscalização até então vigente. Desse modo, foi editada a Resolução Normativa nº 388, de 25 de novembro de 2015, com vistas a trazer mais eficiência e celeridade às ações fiscalizatórias.

3.2. DOS PROCESSOS DE TRABALHO E SUAS ALTERAÇÕES ESPECÍFICAS

3.2.1 DA IMPLEMENTAÇÃO DE METAS DE PRODUTIVIDADE (GEPJI E NÚCLEOS)

3.2.1.1. SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO

Conforme já explanado, não havia um controle rígido e parametrizado da produtividade dos servidores, o que contribuía para o aumento exponencial do passivo processual, além de não observar os parâmetros de transparência que devem permear toda a Administração Pública.

3.2.1.2 AÇÕES DE MELHORIAS IMPLANTADAS

Em janeiro de 2015, a Diretoria de Fiscalização aprimorou o sistema de metas individuais, mediante comunicado dirigido à equipe, expondo de forma clara e objetiva os processos de trabalho a serem considerados e seus respectivos valores, o que concorreu de forma direta para o aumento da produção mensal, evidenciado na capacidade de maior escoamento das demandas integrantes do passivo processual em comento.

Em fevereiro de 2016 passou a vigor a RN 388, o novo modelo de fiscalização da ANS, trazendo consigo a expectativa de maior celeridade na apuração das denúncias, mais segurança jurídica ao mercado

regulado, alteração de fluxos de processos de trabalho, simplicidade na elaboração de documentos e redução no tempo de tramitação do processo sancionador.

Assim, foram estabelecidas metas de produção bem maiores das que vinham sendo adotadas, bem como foram elaborados 36 modelos de documentos a serem utilizados nas diversas fases do processo sancionador. A alteração das metas e a produção de modelos tiveram a finalidade implementar e conferir celeridade e padronização ao trâmite processual.

a. Controle da Meta Mensal:

Após a instituição de metas individuais, percebeu-se a necessidade de realizar um acompanhamento rigoroso acerca do cumprimento das metas.

Desta forma, a GEPJI informa à DIRAD/DIFIS a produção mensal de cada servidor lotado nos Núcleos de Fiscalização e na coordenação de Processos e Julgamento - COPEJ, por meio de um relatório pormenorizado, e atesta o cumprimento das metas estabelecidas e justificando a ausência de cumprimento, caso haja.

b. Portaria nº 069, de 20 de julho de 2016 - Implantação da experiência piloto de teletrabalho na Diretoria de Fiscalização e nos Núcleos da ANS.

O projeto-piloto de teletrabalho na Diretoria de Fiscalização, implementado com a publicação da Portaria nº 069, disponibilizou aos fiscais dos Núcleos ANS e servidores da DIFIS, no desempenho de atividades de fiscalização, a possibilidade de, no primeiro trimestre de sua instituição (setembro, outubro e novembro de 2016), realizarem suas atividades remotamente em até dois dias/ semana, o que depois foi ampliado para três dias semanais em dezembro de 2016.

A operacionalização do projeto piloto teve início com a inscrição das unidades administrativas (Núcleos ANS, GAMAF, GEPJI), a apresentação de seus respectivos planos de trabalho e a inscrição dos servidores interessados.

3.2.1.3. RESULTADOS ALCANÇADOS

A rotina de controle de metas mostrou-se muito eficaz na verificação mensal da efetividade das medidas tomadas, conferindo, ainda, maior transparência a todo processo de trabalho realizado no âmbito da DIFIS. Tal controle permite um melhor gerenciamento do passivo processual, permite o fornecimento de CCTs de produtividade para os servidores que possuem as maiores produtividades e permitiu a implementação do programa de teletrabalho.

Com relação ao teletrabalho, os resultados percebidos até o presente momento perpassam desde o ganho em produtividade mensal de processos sancionadores e NIPs realizados, à redução do absenteísmo profissional, ao ganho de qualidade de vida e à maior satisfação pessoal dos servidores envolvidos.

Ademais, o incremento nas demandas concluídas pelos fiscais ocorreu em função do disposto no artigo 3º, § 2º, da Portaria nº 069 o qual estipula que “a meta de desempenho do servidor em regime de teletrabalho deverá ser 30% (trinta por cento) superior àquela estipulada para os servidores que executarem as mesmas atividades nas dependências da ANS”.

3.2.2. DO JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO.

3.2.2.1. SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO

Especificamente quanto à análise dos recursos apresentados pelas operadoras e a elaboração de juízo de reconsideração, em 2014, a GEPJI possuía um passivo de cerca de 2.000 (dois mil) processos para serem analisados em sede de juízo de reconsideração.

A análise do juízo de reconsideração era feita de maneira detalhada, com a elaboração de relatório e a reanálise de cada argumento apresentado pela operadora, bem como fazia-se uma revisão completa do processo.

Ademais, os recursos, ainda que intempestivos eram objeto de exame acurado.

3.2.2.2 . AÇÕES DE MELHORIAS IMPLEMENTADAS

Conforme já elucidado, foram tomadas diversas providências para sanear o passivo existente.

Nesse diapasão, acerca da análise dos recursos e elaboração de juízo de reconsideração pode-se destacar:

- Contratação de temporários;
- Alteração sensível na forma de realização das análises;
- Alteração da análise dos processos intempestivos;
- Elaboração de modelos;
- Alteração da meta para adequação à RN 388/2016.

No que tange à forma de análise dos recursos, verificou-se que proceder o exame aprofundado do mérito nessa fase processual não é a maneira mais adequada, uma vez que as considerações acerca da infração imputada já são realizadas no âmbito da decisão, e o exame de mérito a respeito das alegações da operadora deve ser feito em sede recursal.

Ao juízo de reconsideração cabe a verificação da legalidade do processo, e se a decisão foi proferida de acordo com as normas que regem o mercado de saúde suplementar.

Contudo, vale fazer uma ressalva para os processos sancionadores que cominam penalidade de valor igual ou superior a duzentos mil reais. Recentemente a Diretoria optou por realizar uma análise mais acurada desses processos, com vistas a evitar aplicação equivocada de multa pecuniária de montante considerável, em desfavor do administrado.

Vale pontuar que a análise dos processos intempestivos também sofreu mudança significativa, conforme já explicitado, ainda que o recurso tivesse sido interposto fora do prazo previsto na regulamentação, fazia-se o juízo de reconsideração e encaminhava-se o processo para análise do recurso pela Diretoria Colegiada.

No entanto, reformulou-se a forma de exame dos processos intempestivos para declarar a intempestividade do recurso e encaminhar diretamente para cobrança.

Foram produzidos ao todo, seis modelos de documentos para serem utilizados nas análises de juízo de reconsideração, o que acarretou em uma maior agilidade e padronização dos documentos.

3.2.2.3. RESULTADOS ALCANÇADOS

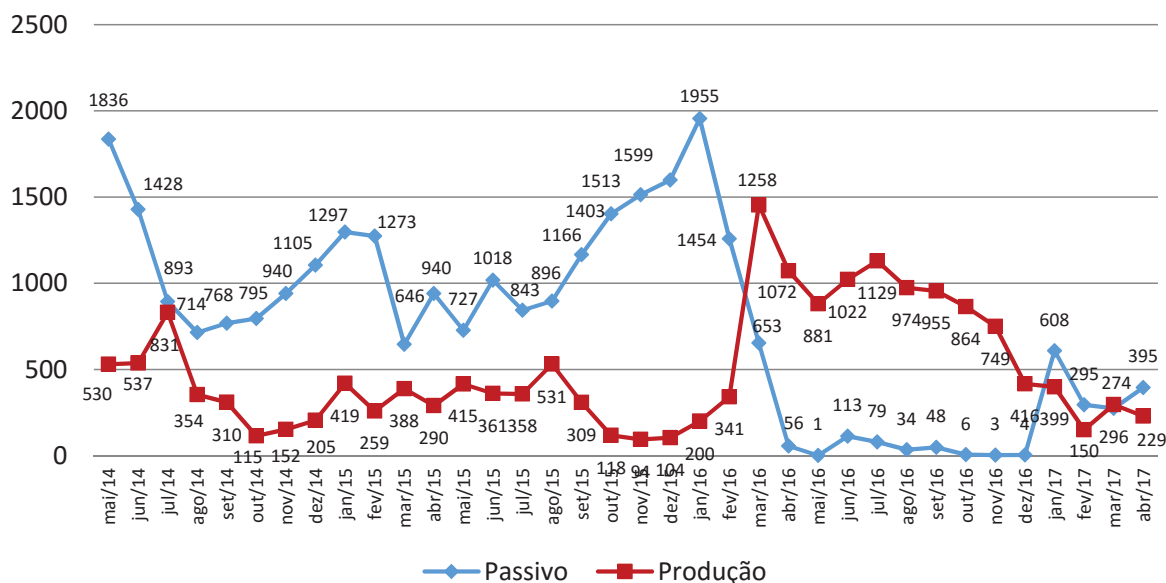
Atualmente, há um estoque de 395 (trezentos e noventa e cinco) processos para análise e elaboração de juízo de reconsideração; contudo, esse quantitativo de processos não configura passivo, tendo em vista que a capacidade produtiva da gerência é bem maior do que o número de processos a serem analisados.

Reforça-se que esse número contempla um resíduo de processos anteriores à publicação da RN 388/2015 e as demandas posteriores à publicação da norma, que ainda estão sendo encaminhados à esta Gerencia para análise.

O Gráfico 11 demonstra a evolução do passivo de processos administrativos sancionadores em fase de juízo de reconsideração.

Como se pode notar, após entrada em vigor da RN 388/2015, e as alterações promovidas, houve uma queda significativa no passivo do juízo de admissibilidade e reconsideração.

GRÁFICO 11: JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO PASSIVO X PRODUÇÃO –MAIO 2014 A ABRIL/2017



3.2.3. DAS REPRESENTAÇÕES

3.2.3.1. SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO

Em 2014 esta Gerência possuía um passivo de aproximadamente 1200 (mil e duzentos) processos que ainda careciam de uma instrução processual demorada.

Em relação aos processos de representação é imperioso esclarecer que o tema foi objeto de diversas alterações normativas, ainda na vigência da RN 48/2003, quais sejam: RN nº142/2016, RN nº 301/2012, RN nº369/2015 e, finalmente, RN nº388/2015, que revogou a própria RN nº 48/2003. É importante ressaltar que a RN nº 301/2012 determinou que os processos de Representação passariam a tratar especificamente de não envio de informações periódicas.

Contudo, sempre se observou uma dificuldade de a fiscalização atuar em processos cuja temática é de responsabilidade exclusiva de outra Diretoria, não apenas com relação ao envio de informações periódicas, mas também no tocante às infrações aos normativos de sua competência, de maneira um pouco mais abrangente.

Pode-se citar como exemplo a questão do descredenciamento de rede hospitalar. Esse processo de trabalho é afeto exclusivamente à DIPRO, que tem a competência precípua para analisar a regularidade das ações das operadoras, quando da alteração de sua rede hospitalar.

Assim, nesses casos, e em outros similares, era extremamente dificultoso para a Diretoria de Fiscalização analisar a regularidade dos atos, e, como consequência, gerava-se a necessidade de se produzir diversos documentos e questionamentos à Diretoria competente, para que posteriormente pudesse se configurar, ou não, a infração objeto de exame.

3.2.3.2. AÇÕES DE MELHORIAS IMPLEMENTADAS

Nesse diapasão, a RN 388/2015 procurou resolver a questão em seu artigo 25, deixando a cargo da área técnica responsável pela temática toda a apuração e identificação da infração, cabendo à DIFIS apenas, com base nas apurações prévias, proferir decisão.

Essa alteração do fluxo de trabalho mostrou-se extremamente positiva e conferiu celeridade ao trâmite processual, uma vez que os processos sancionadores desta natureza, atualmente já são encaminhados para a fiscalização com todas as informações necessárias, suprimindo as fases de questionamento e elucidações às outras diretorias.

Ademais, insta salientar que o objeto da representação ampliou-se, o que poderia gerar a falsa impressão de crescimento de passivo. No entanto, é possível afirmar que todos os processos de representação em trâmite na GEPJI estão cumprindo as fases essenciais ao andamento processual até culminar em seu arquivamento, mas não significam a formação de passivo.

A TABELA 7: DEMONSTRA DETALHADAMENTE O QUANTITATIVO POR FASE DE ANÁLISE:

Passivo de Representação		
Status	Total	% aproximada
Aguardando AI*	1	0%
Aguardando Defesa*	3	0%
Aguardando Intimação	103	14%
Aguardando decisão 40%	16	2%
Aguardando elaboração RAC e Decisão/Ag. Decisão	7	1%
Aguardando Recurso*	123	17%
Aguardando Revisão do coordenador	343	46%
Apuração	0	0%
Aguardando assinatura da gerente	4	1%
Distribuídos	141	19%
Total	741	100%

Fonte: COPEJ/GGOFI

3.2.3.3. RESULTADOS ALCANÇADOS

Atualmente temos um quantitativo de aproximadamente 700 (setecentos) processos seguindo os fluxos regulares estabelecidos pela RN 388/2015. De todo modo, estão sendo empenhados todos os recursos necessários para que sejam finalizados com a maior brevidade possível já está sendo realizado.

Por fim, é relevante esclarecer que o número de processos de representação encaminhado pelas diversas áreas da Agência não segue um padrão mensal, sendo mais ou menos concentrado de acordo com a produção em cada Diretoria.

Acrescenta-se que foram produzidos trinta e quatro modelos a serem observados no âmbito do fluxo de representação, com a finalidade de padronizar e agilizar o andamento processual.

3.2.4. DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PREPARATÓRIO – PAP

3.2.4.1. SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO

No início da atual gestão não havia a figura do Procedimento Administrativo Preparatório – PAP.

3.2.4.2. AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS

O Procedimento Administrativo Preparatório – PAP, foi instituído com a publicação da RN 388/2015, e, teve como objetivo substituir a Denúncia Positiva de Fatos Irregulares, disposta na RN 48/2010.

A instituição do PAP teve como cerne principal a adequação do procedimento relativo às infrações à legislação que rege o mercado de saúde suplementar que não são passíveis de mediação, e, sendo assim, não sofrem o tratamento prévio pela NIP.

Nesse rumo, o PAP unificou, de forma mais clara e objetiva o tratamento das demandas cuja mediação não se torna possível, e, com isso, carece de uma apuração prévia ao auto de infração.

3.2.4.3. RESULTADOS ALCANÇADOS

Observou-se que a unificação desse procedimento e a disciplina objetiva trazida pela RN 388/2015 refletiu em um ganho na padronização do tratamento desses temas, resolvendo divergências acerca do tratamento a ser dado para aqueles assuntos, nos quais não há beneficiário específico vinculado, mas há uma possível prática de infração.

Atualmente tem-se um quantitativo de 77 (setenta e sete) PAPs em andamento, contudo, o volume mencionado não configura formação de passivo processual, mas apenas que os processos instaurados ainda estão percorrendo o tramite previsto no normativo até a sua finalização.

Cumprir ressaltar que o descumprimento da RN 395/2016 também está sendo objeto de PAP, haja vista tratar-se de questões regulatórias, de obediência aos ditames formais para o atendimento aos beneficiários, no que tange às solicitações de cobertura.

Nesse sentido, as práticas identificadas nas operadoras através da NIP estão sendo desmembradas para a abertura de PAP e apuração em bloco, o que se mostra mais eficiente e oportuno.

3.2.5. DOS PROCESSOS RELATIVOS AO PROGRAMA “OLHO VIVO”

3.2.5.1. SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO

Em relação aos processos de fiscalização proativa, denominados “Olho Vivo”, registra-se que em março de 2014 o passivo de processos era de 46 (quarenta e seis).

3.2.5.2. AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS

O Programa “Olho Vivo” foi substituído pela Intervenção Fiscalizatória que será detalhada no tópico seguinte.

3.2.5.3. RESULTADOS ALCANÇADOS

Atualmente existem poucos processos em tramite. Tem-se apenas 13 processos, que ainda estão sendo concluídos pela Gerência e estão nas seguintes fases:

- 01 (um) processo ainda em fase de decisão de primeira instancia aguardando recurso.
- 12 (doze) estão em fase de juízo de reconsideração, sendo que cinco desses processos estão prescritos e já tem decisão elaborada para arquivamento, dois já estão em tramite para a COREC e os demais estão sendo finalizados.

Apesar de não serem tão numerosos, os processos de Olho Vivo são de extrema complexidade, principalmente pela multiplicidade de condutas irregulares detectadas em um único processo e aplicação de efeito coletivo.

3.2.6. DA INTERVENÇÃO FISCALIZATÓRIA

3.2.6.1. SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO

No âmbito da DIFIS, havia o Programa “Olho Vivo”, que correspondia a uma espécie de fiscalização proativa. Todavia, verificou-se que os processos do referido programa eram demasiadamente longos e careciam de critérios mais objetivos e de fácil compreensão.

O Programa Olho Vivo, ao longo da experiência adquirida pela fiscalização não se mostrou eficiente. Percebeu-se que, muito embora tenha sido feito um esforço considerável de todos os envolvidos, os temas abordados no bojo das fiscalizações mostraram-se muito abrangentes, uma vez que obedeciam aos módulos de fiscalização dispostos no artigo 3º da RN 223/2010, o que acarretou em processos com um tramite muito demorado, sem apresentação de resultados efetivos.

Assim, o referido programa, com o advento da RN 388/2015, foi substituído pela Intervenção Fiscalizatória.

3.2.6.2. AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS

Nesse diapasão, quando da elaboração da nova norma que regula as atividades de fiscalização, RN 388/2015, procurou-se repensar a execução da fiscalização pró ativa.

Dessa forma, a Intervenção Fiscalizatória se propõe a selecionar as operadoras que, apresentem problemas mais graves, tendo em vista as demandas recebidas por esta Agência, concentrando seus esforços nos temas mais problemáticos de cada empresa fiscalizada.

Destarte, pretende-se que a fiscalização tenha um escopo reduzido e procure reduzir e sanear os principais problemas identificados nas operadoras selecionadas, com vistas a melhorar o atendimento aos beneficiários e, por consequência, reduzir o número de demandas individuais interpostas pelos beneficiários.

Para tanto, foi elaborado e publicado uma série de normativos que disciplinam a questão, com vistas a normatizar e padronizar os procedimentos, pode-se citar:

- Instrução Normativa IN 13/2016;
- Instrução Normativa IN 14/2016;
- Portaria nº 9/2017.

Assim, estabeleceu-se um indicador de fiscalização com a finalidade de monitorar e avaliar o mercado, servindo de suporte as ações da Intervenção Fiscalizatória.

Percebeu-se também que o estabelecimento de critérios para seleção das operadoras feito, exclusivamente, através de normativo, tal como dispunha a RN 223/2010, não correspondia à forma mais adequada de seleção, tendo em vista que as estratégias de fiscalização precisam acompanhar com mais celeridade a dinâmica do mercado.

Desse modo, procurou-se estabelecer as linhas gerais para a seleção das operadoras, deixando os critérios pormenorizados para serem divulgados a cada ciclo de fiscalização, com a antecedência

necessária a garantir a segurança jurídica do mercado, através de Nota Técnica, com a fito de acompanhar as alterações do mercado e traçar táticas de fiscalização oportunas ao momento.

Ademais, com o objetivo de operacionalizar as atividades referentes à intervenção foram confeccionados 15 modelos para serem utilizados pelos fiscais, tendo em vista a necessidade de padronização dos procedimentos.

Portanto, até o presente momento, já foram objeto das ações da Intervenção Fiscalizatória ao todo 24 (vinte e quatro) operadoras, sendo 17 (dezesete) no segundo ciclo de intervenção e 7 (sete) no terceiro ciclo.

3.2.6.3. RESULTADOS ALCANÇADOS

Atualmente, as operadoras fiscalizadas no segundo ciclo estão em fase de cumprimento do relatório diagnóstico e as selecionadas no terceiro ciclo ainda serão diligenciadas.

Por fim, muito embora ainda não se possa apresentar resultados concretos, já se pode perceber que o trabalho realizado no âmbito da Intervenção Fiscalizatória, mostra-se bem mais efetivo e focado, e, espera-se alcançar um resultado positivo na melhoria das práticas adotadas pelo mercado regulado.

3.2.7. DOS PROCESSOS DO CONSUMIDOR E INSTITUCIONAIS

3.2.7.1. SITUAÇÃO ENCONTRADA NO INÍCIO DA GESTÃO

Os Núcleos da ANS possuíam um passivo significativo de demandas a serem analisadas (mais de 50.000 demandas).

Ademais, os processos administrativos sancionadores tramitavam por um longo período até que fosse proferido ato decisório.

O principal problema identificado dizia respeito, especialmente, à longa fase apuratória, realizada antes da lavratura do auto de infração.

3.2.7.2. AÇÕES DE MELHORIAS IMPLEMENTADAS

O principal ganho foi a publicação da RN 388/2015 que suprimiu toda uma fase de apuração antes da lavratura do Auto de Infração.

Percebeu-se que essa apuração prévia não era eficaz, tendo em vista que com a ausência do Auto de Infração lavrado, as respostas solicitadas às operadoras não costumavam agregar informações ao processo, protelando, sem justificativa o andamento do processo sancionador.

Cabe ressaltar que a lógica anteriormente aplicada trazia consigo o quase esgotamento da fase apuratória, anteriormente a lavratura do Auto de Infração, desconfigurando a própria natureza do ato administrativo, que requer mero indício da prática infrativa para sua consumação.

O transcurso do tempo não apenas corroborou tais expectativas, bem como evidenciou outros aspectos positivos, como o aumento na arrecadação das autuações lavradas em desfavor das operadoras de planos de saúde. Muito embora a mudança tenha trazido novos aspectos positivos à regulação do mercado de saúde suplementar, não se pode olvidar que foram constatadas disfunções, as quais são objeto de contínuo aprimoramento.

Embora se trate de medidas cujo impacto positivo foi mensurado e sentido, buscaram-se mais medidas de incentivo ao ganho de produção, frente ao passivo processual sancionador e à necessidade de contínuo aprimoramento da ação fiscalizatória da ANS.

Acresce-se que, no decorrer do ano de 2016, observou-se a formação de um relativo passivo referente às demandas processuais iniciadas após a vigência da RN 388, o que acarretou em um estudo elaborado pela a Coordenação de Núcleos - CONUC visando à identificação das causas da formação de um passivo processual.

O estudo foi necessário, ainda, para que se apontassem as causas e se pormenorizassem os detalhes relativos à ocorrência de uma referida “escassez circunstancial de processos” em paralelo com a formação de acúmulo de demandas estagnadas.

Em decorrência dos problemas identificados a meta individual foi novamente alterada, com vistas a sanear os problemas apresentados com a elaboração da Nota nº 18/2016/GEPJI/GGOFI/DIFIS/ANS, a qual impactou na otimização do desempenho da equipe em virtude da parametrização das metas de produtividade. Os processos de trabalho, que foram simplificados com o advento da RN 388, e seus respectivos valores para o cômputo da meta de produtividade mensal de servidores efetivos e temporários foi adequada ao novo panorama normativo e definida.

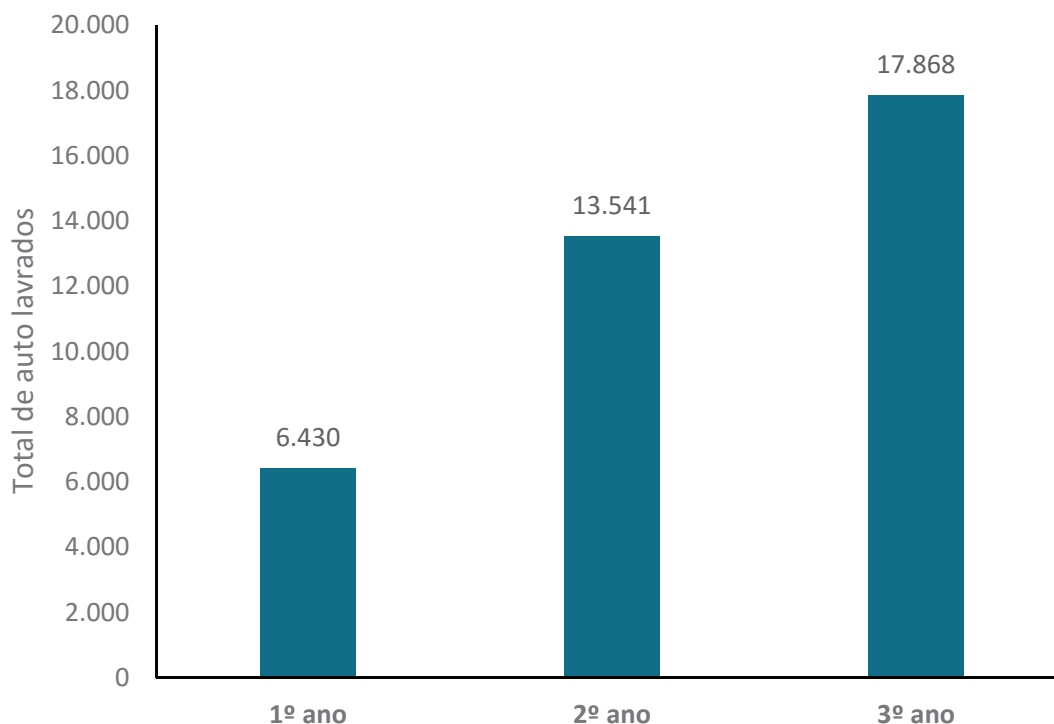
Além disso, deve-se destacar que, com a expedição do Memorando Circular nº 07/GGOFI/DIFIS/2016, os Núcleos ANS iniciaram, em 13/12/2016, o envio de processos do passivo anterior à RN 388 às sedes que contam com servidores temporários em seu efetivo, o Núcleo/ANS-SP e a GEPJI. A tramitação destes processos teve seu término em 27/03/2017, mas o remanejamento de processos sancionadores iniciados na vigência da RN 388 entre os diversos Núcleos/ANS continuará a ser feito como forma de assegurar equidade na distribuição de demandas entre os Núcleos e a celeridade em sua apuração. Vale ressaltar, por fim, que, atualmente apenas a GEPJI e o Núcleo de SP, onde se localiza a Coordenação Técnica de Passivo Processual – COTPP possuem servidores temporários.

A concentração dessa força de trabalho justifica-se pela necessidade de envidar os maiores esforços na finalização desse remanescente passivo processual de maneira concentrada e supervisionada.

3.2.7.3. RESULTADOS ALCANÇADOS

Os aprimoramentos mencionados resultaram no aumento substancial da lavratura de autos de infração durante a gestão, conforme demonstrado na Gráfico 12:

GRÁFICO 12: AUTOS LAVRADOS (DEMANDAS DO CONSUMIDOR E INSTITUCIONAIS)

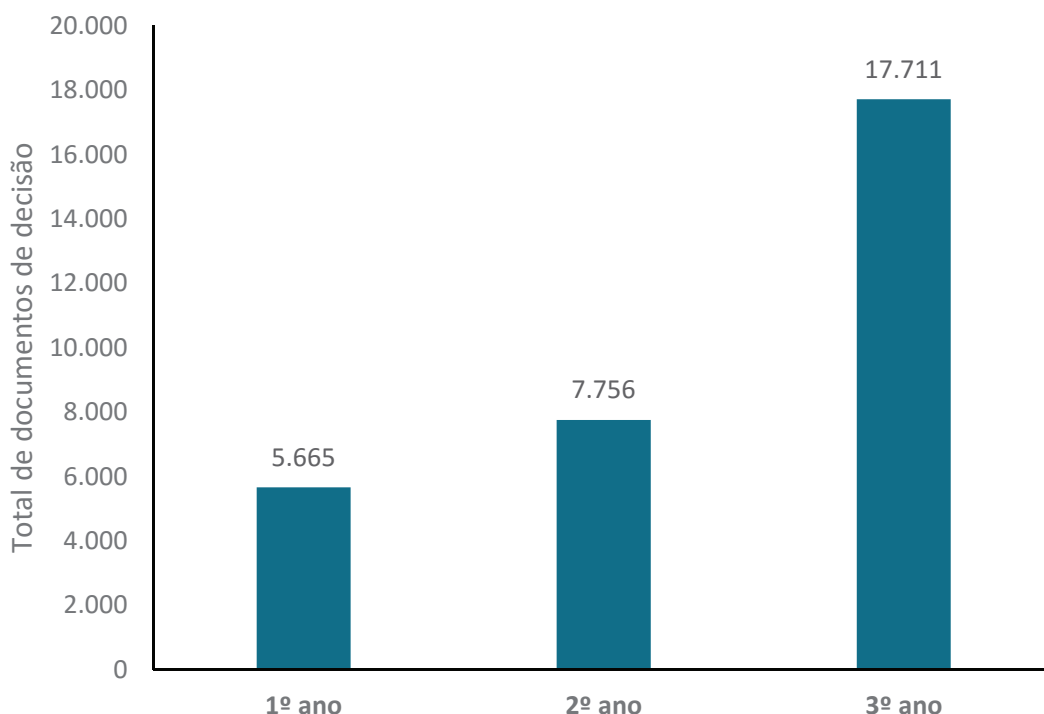


Fonte: SIF/Consulta – extração: 09/06/2016 e 04/04/2017
Nota: foram excluídos os cancelados

Contudo, cumpre ressaltar que tal crescimento se deu majoritariamente em razão da redução igualmente substancial do passivo processual em andamento na Diretoria de Fiscalização da ANS, conforme se mostrará adiante.

Assim como se deu com a lavratura de autos de infração, observou-se um relevante incremento no número de decisões proferidas em processos sancionadores pela Diretoria de Fiscalização durante a gestão, demonstrado pela Gráfico 13:

GRÁFICO 13: DOCUMENTOS DE DECISÃO (DEMANDAS DO CONSUMIDOR E INSTITUCIONAIS)



Fonte: SIF/Consulta – extração: 09/06/2016 e 04/04/2017
Nota: foram excluídos os cancelados

Uma vez mais, salienta-se que a elevação no número de decisões também se deu por conta da redução do passivo de processos sancionadores.

Além disso, outros dois importantes mecanismos de incentivo à solução da demanda do beneficiário/consumidor e/ou ao pagamento das multas aplicadas, inaugurados pela RN nº 388/2015, contribuíram para o enfrentamento do passivo processual outrora existente na Diretoria de Fiscalização, quais sejam:

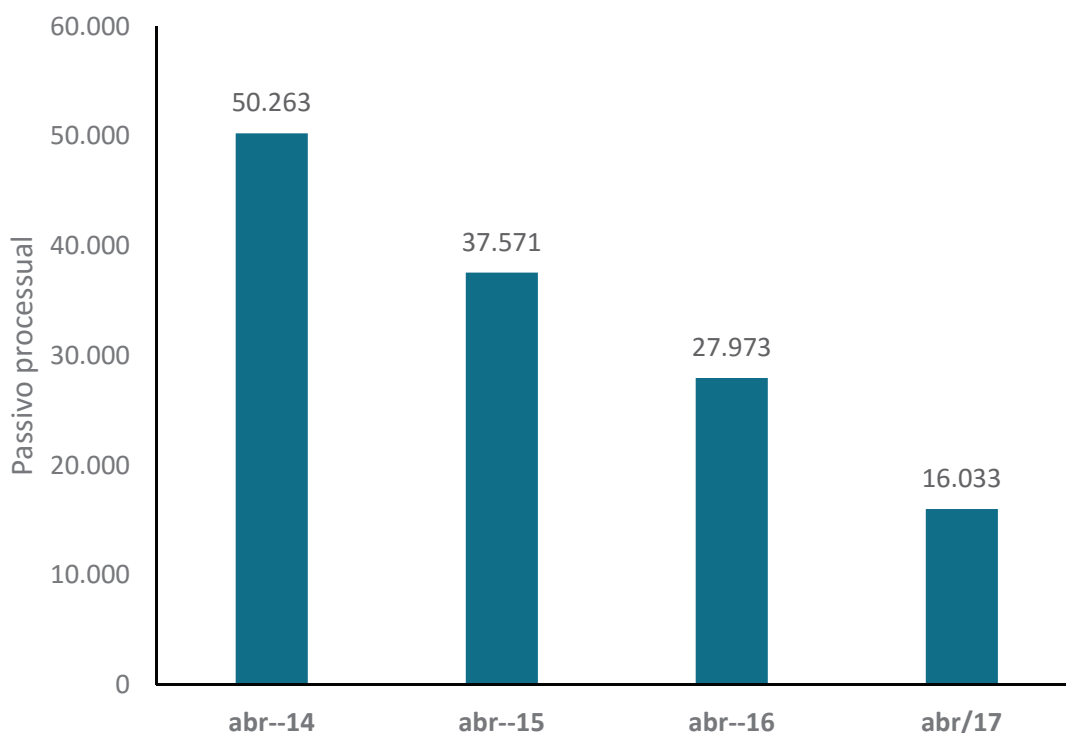
- “reparação posterior”, que incentivava a operadora a adotar as providências necessárias para a solução do problema do beneficiário que originou a demanda em até 10 (dez) dias úteis, contados da data do encerramento dos prazos de RVE;
- “pagamento antecipado e à vista da multa”, o qual possui como objetivo principal incentivar que o administrado sancionado efetue o pagamento da multa que lhe foi aplicada imediatamente após a lavratura do auto de infração, deixando, dessa forma, de apresentar defesa ao auto e evitando que se prolongue o deslinde do Processo Administrativo Sancionador

Com efeito, no terceiro ano de gestão, foram registrados mais de 2.500 documentos de decisão de homologação.

O Gráfico 14 demonstra inequivocamente a substancial redução do passivo de demandas do consumidor e institucionais em andamento (Núcleos e GEPJI). Observou-se uma redução da ordem de 25,0% no número de demandas em andamentos de abril/2014 a abril/2015, passando de 50.263 para 37.571. O segundo ano de gestão terminou com 27.925 demandas em andamento (do consumidor e institucionais) em abril/2016. Isso representou uma redução em termos de 45,0% em relação a abril/2014. O terceiro ano de gestão terminou com um passivo de 16.040 demandas, representando uma redução de mais de 67% em relação a abril/2014. **Essa significativa redução de passivo foi possível, a despeito**

do cadastramento de mais de 67.000 processos no período, em razão das diversas melhorias apresentadas anteriormente durante os três anos de gestão.

GRÁFICO 14: PASSIVO DE DEMANDAS DO CONSUMIDOR E INSTITUCIONAIS



Fonte: SIF Consulta – extração: 05/05/2014, 05/05/2015 e 03/05/2016 e 03/05/2017

Ademais, conforme já foi dito anteriormente, a RN 388/2015 alterou os procedimentos para lavratura de auto de infração das demandas que passam por análise fiscalizatória na NIP. Não há mais fase de instrução prévia (ex. remessa de ofício de solicitação de informações). Esgotadas as possibilidades de solução no âmbito da NIP, a demanda segue para a imediata lavratura do auto de infração e a consequente abertura de processo sancionador, conforme Gráfico 15 a seguir:

GRÁFICO 15: LAVRATURA DE AUTO DE NIP NÃO RESOLVIDA



Fonte: Apresentação cedida pela GGOFI

Essa mudança de fluxo deve ter impacto importante no terceiro ano de gestão, em termos de intensificar a redução dos tempos médio de tramitação dos processos sancionadores em primeira instância, notadamente em razão da eliminação da fase de apuração prévia à lavratura do auto de infração, da elaboração de novos modelos documentos fluxos mais objetivos e eficientes, bem como da definição de metas racionais e calculáveis para os servidores que atuam em todas as fases da atividade fiscalizatória da DIFIS. Assim, foi possível chegar à marca inédita de média de 255 dias de tramitação em primeira instância nos processos do consumidor e institucionais instaurados em 2016.

CAPÍTULO IV: MULTAS APLICADAS E ARRECADADAS

Cumpra, ainda, apresentar os dados relativos à aplicação e à arrecadação de multas.

Uma vez mais ressalta-se que o aumento no valor das multas aplicadas na atual gestão se deu em nome da redução do passivo processual existente na Diretoria de Fiscalização da ANS, de modo que, naturalmente, a medida em que os processos foram sendo instaurados, apurados e julgados em maior escala do que nos anos anteriores, o valor total das multas aplicadas também se elevou.

Outrossim, a celeridade na tramitação dos processos sancionares, demonstrada na tabela de tempo médio de conclusão, possibilitou um ressaltado aumento tanto no valor total, quanto no percentual frente ao aplicado, das multas arrecadadas ao longo do ano de 2016, considerando-se o ano de competência das multas.

QUADRO 4: MULTAS APLICADAS E ARRECADADAS ATÉ 2016, POR ANO DE COMPETÊNCIA

Competência	Multas Aplicadas (R\$)	Arrecadado Anterior(R\$)	Arrecadado 2012 (R\$)	Arrecadado 2013 (R\$)	Arrecadado 2014(R\$)	Arrecadado 2015(R\$)	Arrecadado 2016(R\$)	Total Arrecadado (R\$)
Anterior	1.509.539.223,50	26.028.057,35	27.451.228,45	92.525.934,19	123.957.014,27	58.684.833,19	40.024.519,81	368.671.587,26
2012	205.076.706,02	0,00	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	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	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	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	0,00	171.644.079,65	171.644.079,65
Total	4.091.308.918,58	26.028.057,35	31.768.429,80	103.341.935,93	168.481.488,24	164.305.452,24	367.908.067,53	861.833.431,09

Fonte: SIF e SIAR
Data da extração: jan/2017

QUADRO 5: PERCENTUAL DE MULTAS ARRECADADAS ATÉ 2016, POR ANO DE COMPETÊNCIA

Competência	Exercício (ano de arrecadação das multas)						Total
	Outras	2012	2013	2014	2015	2016	
Outras	1,7%	1,8%	6,1%	8,2%	3,9%	2,7%	24,4%
2012	0,0%	2,1%	1,2%	8,5%	16,1%	7,2%	35,2%
2013	0,0%	-	4,9%	6,1%	14,0%	8,0%	32,9%
2014	0,0%	-	-	4,3%	7,7%	16,0%	28,0%
2015	0,0%	-	-	-	3,5%	12,1%	15,6%
2016	0,0%	-	-	-	-	13,5%	13,5%

Fonte: SIF e SIAR
Data da extração: jan/2017

CAPÍTULO V: COAJU/ASSNT

5.1. LOCALIZAÇÃO REGIMENTAL E ATRIBUIÇÕES

Conforme disposto no artigo 50 da Resolução Normativa nº 197/2009, atualmente a COAJU – Coordenadoria de Ajustamento de Conduta integra a estrutura da Diretoria Adjunta da Diretoria de Fiscalização, especificamente a ASSNT – Assessoria Normativa.

De acordo com a RR nº 1/2017, cabe a COAJU – Coordenadoria de Ajustamento de Conduta a competência, para executar as atribuições previstas no inciso VIII do artigo 7º do Anexo VI da RR nº 1/2017, o qual dispõe:

VIII - promover os ajustes prévios e a instrução para a decisão sobre a conveniência e oportunidade da celebração de Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta – TCAC e Termo de Compromisso - TC, bem como manifestar-se sobre seu cumprimento ou descumprimento

5.2. CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES SOBRE A SITUAÇÃO ENCONTRADA

Considerando a situação encontrada no setor pela atual gestão da DIFIS, inicialmente, as medidas tomadas foram direcionadas para o conhecimento do fluxo de trabalho da COAJU, dos processos em posse da mesma e outros assuntos de seu interesse. Durante boa parte do ano de 2014, foram realizadas alterações de procedimentos, mudança de entendimentos e inventários com a finalidade de extrair tais informações, o que demandou a atenção de toda a equipe, até então reduzida.

Deve ser ressaltado que os controles existentes antes desta gestão não se revelaram confiáveis, razão pela qual mostrou-se necessária a realização de inventário.

Assim, em decorrência de tal problema, somente a partir de Novembro/Dezembro de 2014 que a COAJU efetivamente passou a contar com sua força de trabalho exclusivamente dedicada à instrução dos processos de ajuste de sua competência.

5.3. PASSIVO COAJU ANTES DA RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 372/2015

Conforme inventário feito durante o ano de 2014, a COAJU, antes da publicação da Resolução Normativa nº 372/2015, possuía o seguinte passivo processual em janeiro/2014:

- 253 processos de Ajuste
- 854 Processos Sancionadores

Os processos de ajuste supracitados foram objeto de análise e fiscalização pela equipe da COAJU. Em relação aos processos que tinham TCACs celebrados, foram os mesmos fiscalizados, com o encaminhamento dos casos para declaração de cumprimento ou descumprimento dos Termos pela Diretoria Colegiada.

No que tange os processos de ajuste que ainda não tinha TCAC celebrado, foram tais requerimentos, em harmonia com as disposições da RN 372/2015, devolvidos para reapresentação por parte das requerentes. Ressalte-se que os processos sancionadores atrelados a tais processos de ajuste foram devolvidos para as áreas competentes para retomada do seu curso.

Dessa forma, ao final de maio de 2016, a COAJU possuía apenas 1 (um) processo do passivo em questão. Trata-se do processo de ajuste nº 33902.239273/2012-80, que tem por objeto pedido feito pela CAIXA DE ASSISTÊNCIA AOS MEMBROS DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – CAMARJ. Deve ser ressaltado que tal processo de ajuste resultou na celebração com a CAMARJ do TCAC 001/2016, o qual atualmente encontra-se vigente, esperando o término de prazo para fiscalização do seu cumprimento.

Por oportuno, deve ser ressaltado que uma das medidas decorrentes da análise deste passivo também gerou a celebração do TCAC nº 001/2015 com a ex-operadora Fundação Refrigerantes Minas Gerais – Fundação Remil, nos autos do processo de ajuste nº 33902.007108/2011-80. Tal TCAC já foi fiscalizado e declarado cumprido, tendo o processo de ajuste e o processo sancionador a ele vinculados sido arquivados.

5.4. COAJU APÓS A RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 372/2015

Ao final de março de 2017, a COAJU processou 438 (quatrocentos e trinta e oito) requerimentos para celebração de TCAC:

- Ano de 2015: 375
- Ano de 2016: 61
- Ano de 2017: 2

Foram dados os seguintes encaminhamentos aos requerimentos de TCAC analisados:

- Aprovados – Abertura processo de ajuste: 234
- Rejeitados – Vício formal: 38
- Inadmitidos – Falta de pressupostos: 124
- Anexados a outros requerimentos: 42

Em relação aos requerimentos de TCAC encaminhados, cumpre ser informado que os mesmos têm por objeto 3.281 (três mil, duzentos e oitenta e um) processos sancionadores.

A distribuição de requerimentos por temas está representada Quadro 6:

QUADRO 6: REQUERIMENTOS DE 2016, POR TEMA

Tema	Qtd de req.
Envio de Informações Periódicas	137
Diversos	28
Benefícios de Acesso ou Cobertura	27
Envio de informações periódicas mensais	26
Cláusulas de Garantias Legais	21
Suspensão ou Rescisão Unilateral de Contrato Individual	19

continua...

Tema	Qtd de req.
Produto Diverso do Registrado	19
Autorização de Funcionamento	17
Redução de Rede Hospitalar	15
Obrigações de Natureza Contratual	14
Mecanismos de Regulação	12
Envio de informações das operadoras e dos prestadores de serviços	10
Exonerados, Demitidos ou Aposentados	7
Mudança de Faixa Etária	6
Reajuste acima do Permitido	6
Ingresso de beneficiário em plano coletivo	5
Contratualização	4
Impedimento ou restrição à potabilidade	4
Incorreções e Omissões nas Informações	4
Segmentações dos Produtos ou Serviços	4
Alienação de Carteira	3
Ingresso de Consumidor em Plano	3
Negativa de Migração ou Adaptação dos Contratos	3
Planos Coletivos Cancelados	3
Reajuste de plano coletivo	3
Recontagem de Carência	3
Doenças e Lesões Preexistentes	3
Adaptação ou migração dos contratos em Desacordo com a Legislação	2
Informações Devidas a Consumidores	2
Operações Contrárias à Lei	2
Provisões Técnicas, Fundos e Provisões	2
Registro de Produto	2
Suspensão ou Rescisão Unilateral de Contrato Coletivo	2
Renovação de Contratos	2
Acesso a Procedimentos	1
Alteração do Contrato em Desacordo com a Legislação	1
Cláusula de Agrupamento.	1
Contrato coletivo em desacordo com a regulamentação	1
Embaraço à Fiscalização	1
Escrituração de Registros Contábeis	1
Fornecimento de Cópia do Instrumento Contratual	1
Manutenção de Documentos ou Informações	1
Mecanismos de Regulação e Cláusulas de Garantias Legais	1

continua...

Tema	Qtd de req.
Padrão de Informações com Prestadores	1
Portabilidade e Portabilidade Especial - Residual	1
Reajuste de Faixa Etária e Suspensão ou rescisão unilateral de contrato coletivo	1
Reajuste não Autorizado ou Homologado	1
Requerimento de informações às operadoras e prestadores de serviços	1
Restrição da Atividade do Prestador	1
Sistemas de Descontos	1
Urgência e Emergência	1
Período de Referência	1

5.5. MEDIDAS TOMADAS NO ÂMBITO DA COAJU ENTRE OS ANOS DE 2014 A 2017

Ao longo do período entre os anos de 2014 a 2017, estas foram as principais medidas tomadas no âmbito da COAJU:

- Elaboração e aprovação pela Diretoria Colegiada da Nota nº 022/GGFIS/DIFIS/2014, que deu solução ao passivo de processos de ajuste com o tema das cláusulas contratuais;
- Criação e aplicação de novo fluxo de trabalho nos processos de ajuste, desatrelando destes os processos sancionadores, minorando desta forma a possibilidade de ocorrência de prescrição;
- Elaboração e encaminhamento da minuta de Resolução Normativa nº 372/2015 sobre os processos de ajuste, os termos de ajustamento de conduta (TCAC) e os termos de conduta (TC).

A RN supracitada trouxe grandes alterações procedimentais na condução dos processos de ajuste, conforme dispomos abaixo:

- O requerimento de TCAC passou a ser obrigatoriamente feito por petição específica, que deve preencher uma série de requisitos formais. Busca pela aglutinação em um mesmo pedido de processos sancionadores com a mesma infração administrativa (celebração por tema);
- Estabelecimento de padrões mínimos para avaliação pelo corpo técnico dos critérios de oportunidade e conveniência para celebração do TCAC;
- Impossibilidade de celebração de TCAC nos casos de negativa de cobertura nos procedimentos de urgência e emergência;
- Cumprimento de obrigação pecuniária por parte do Requerente para celebração do TCAC - O objetivo desta medida é impedir que o TCAC seja usado como sucedâneo para o não pagamento das multas;
- Criação de rol de impeditivos para celebração de TCAC;
- Retomada da celebração de termos de ajustamento de conduta (TCAC), nos termos dispostos pela RN 372/2015;
- Realização de inventário de todos os processos da COAJU, com foco na verificação de possíveis ocorrências de prescrição;
- Realização de trabalho em conjunto com a ASSIS para inserir no SIF os processos de ajuste;
- Criação de sistema Access para controle dos requerimentos de TCAC;
- Foram estabelecidas as premissas básicas referentes às obrigações que devem constar nos TCACS envolvendo os artigos 66 (Cláusulas de Garantias Legais); 18 (Autorização de Funcionamento); 77 (Benefício de Acesso à Cobertura); 57 (Da Variação da Contraprestação Pecuniária); 20 (Produto

Diverso do Registrado), 78 (Obrigações de Natureza Contratual) e 84 (Exonerados, Demitidos ou Aposentados), todos da RN nº 124/2006;

- Fiscalização do TCAC celebrado entre a Unimed Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro, o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, Ministério Público Federal, Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro e a ANS;
- Elaboração, acompanhamento e fiscalização dos Termos de Compromisso decorrentes da Instrução Normativa nº 13 de 2016 da DIFIS, envolvendo as Administradoras de Benefício.

5.6. TERMOS DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA – TCAC CELEBRADOS ENTRE 2014 A 2017

- TCAC 001/2015 – Operadora: Fundação Refrigerantes Minas Gerais – Fundação Remil
- TCAC: 001/2016 – Operadora: Caixa de Assistência aos Membros da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro – CAMARJ
- TCAC: 001/2017 – Operadora: Odontoprev S/A

5.7. TERMOS DE COMPROMISSO – TC CELEBRADOS ENTRE 2014 A 2017

À COAJU coube operacionalizar a celebração dos Termos Compromisso decorrentes da Instrução Normativa nº 13 de 2016 da Diretoria de Fiscalização.

O objetivo destes termos é obter das Administradoras de Benefício informações sobre seu número de vidas administradas e/ou o número de vidas administradas expostas, com o escopo de que as ações fiscalizatórias sejam intentadas de acordo com seu porte econômico, em consagração às disposições da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998.

Para tanto, foram criados os seguintes documentos:

- Elaboração de Anexo para os requerimentos de Termo de Compromisso envolvendo a IN nº 13/216;
- Elaboração de email padrão para os requerimentos de Termo de Compromisso envolvendo a IN nº 13/2016;
- Elaboração de modelo de nota com análise dos requerimentos de Termo de Compromisso;
- Elaboração de controle dos requerimentos de Termo de Compromisso.

Foram celebrados os seguintes Termos de Compromisso, com as respectivas compromissárias, ao longo desse triênio de 2014-2017:

- TC 001/2017 - QUALICORP ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS S.A.
- TC 002/2017 - LANCERS ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS DE SAÚDE LTDA.
- TC 003/2017 - POTENCIAL ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS LTDA.
- TC 004/2017 - SOLLUS CORP ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS LTDA
- TC 005/2017 - DIVICOM ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS LTDA
- TC 008/2017 - GESTÃO SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO, AGENCIAMENTO E NEGÓCIOS LTDA
- TC 009/2017 - VITAL ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS LTDA
- TC 010/2017 - BENEVIX ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS LTDA
- TC 012/2017 - WIN - ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS LTDA
- TC 014/2017 - MEDIATORE ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS LTDA
- TC 017/2017 - PENTÁGONO ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS LTDA
- TC 018/2017 - ALIANÇA ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS DE SAÚDE S.A

CAPÍTULO VI: COANI/ASSNT

6.1. A LOCALIZAÇÃO REGIMENTAL E ATRIBUIÇÕES:

A Assessoria Normativa, especificamente a COANI é responsável pelas atribuições previstas no artigo 7º, §1º, I do Anexo VI do Resolução Regimental nº 01, de 17 de março de 2017¹. Verifica-se que a COANI/ASSNT não possui um processo de trabalho próprio, mas atende as demandas da Assessoria Normativa, auxiliando o Assessor Normativo, o Diretor adjunto e a Diretora nos seus trabalhos.

6.2. CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES:

Elucida-se que como compete à COANI executar as atribuições previstas nos incisos I a VII do artigo 7º já transcrito, que por sua vez enumera as competências da Assessoria Normativa- ASSNT, as atividades dessa Coordenação estão abarcadas pelas atividades da Assessoria e são desenvolvidas sob a supervisão do Assessor, não obstante a ASSNT ter um escopo de atuação mais amplo envolvendo atividades de outras coordenações.

Esclareça-se que a COANI foi regimentada apenas em 04 de fevereiro de 2016, passando a fazer parte oficialmente da estrutura da Assessoria Normativa. Anteriormente suas atividades se confundiam com as da Assessoria Normativa propriamente dita, por conta da natureza de atribuições, já devidamente explicadas.

Desta forma, como medida de uniformização, optou-se por utilizar ao longo do presente Relatório a expressão “Assessoria Normativa”, deixando claro, desde já, que todas as ações abaixo são afetas às atribuições da COANI.

6.3. SITUAÇÃO ENCONTRADA:

Considerando a situação encontrada no setor pela atual gestão da DIFIS, inicialmente, as medidas tomadas foram direcionadas para o conhecimento do fluxo de trabalho, dos processos em posse da mesma e outros assuntos de seu interesse.

Deve ser ressaltado que os controles existentes antes desta gestão não se revelaram suficientes, razão pela qual mostrou-se necessária fazer um levantamento das principais atividades desenvolvidas pela COANI/Assessoria. Lamentavelmente, só foi possível levantar os dados a partir do ano de 2015 quando se estabeleceu um controle efetivo das tarefas realizadas.

1 Art. 7º À Assessoria Normativa da DIFIS – ASSNT/DIFIS compete:

I - elaborar minutas de atos administrativos e proposições normativas, bem como as respectivas exposições de motivos;

II - auxiliar o Diretor na elaboração de votos para reunião da DICOL;

III - uniformizar os entendimentos aplicáveis às normas legais, infralegais e regulamentares de competência da DIFIS;

IV - promover a análise, instrução e resposta de consultas, requerimentos e requisições, em matérias de competência da DIFIS, oriundas de órgãos externos do Poder Judiciário, do Ministério Público, da Polícia Judiciária, da Defensoria Pública, do PROCON e outros assemelhados, encaminhando-os à DIRAD/DIFIS para validação e posterior encaminhamento à Procuradoria Federal junto a ANS, ou ao órgão da DIFIS com atribuição para proceder à regular análise, instrução e resposta ou à tomada de providências;

V - promover, conforme o caso, exames de legalidade para subsidiar a tomada de decisão da Diretoria, observando as manifestações da Procuradoria Federal junto à ANS;

VI - assessorar o Diretor de Fiscalização e o Diretor Adjunto de Fiscalização no exercício de suas competências, conforme suas demandas;

VII - auxiliar o Diretor de Fiscalização e o Diretor Adjunto na promoção e articulação com os órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNUC, Ministério Público, Defensoria Pública, Poder Judiciário e da sociedade civil organizada, inclusive ações de cooperação técnica, visando a eficácia da proteção e defesa do consumidor de serviços de assistência suplementar à saúde, observado o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

(...)

§ 1º A Assessoria Normativa – ASSNT/DIFS é integrada pelos seguintes órgãos:

I - Coordenadoria de Assuntos Normativos e Institucionais - COANI, a quem compete executar as atribuições previstas nos incisos I a VII deste Artigo;

Em resumo, foi identificado que não havia fixação e uniformização dos entendimentos a vigorarem nas ações e atividades de fiscalização, o fluxo de expedientes não era bem definido, não havia controle de produtividade e atividades de análise de pauta e elaboração de normativos não eram realizadas pela assessoria.

Quanto ao Programa Parceiros da Cidadania, a SEGER, era a responsável pela promoção e controle dos acordos, com o auxílio apenas técnico da DIFIS, por meio de sua Assessoria, com a análise das minutas de acordos de cooperação técnica quando solicitadas pela Secretaria Geral. Em fevereiro de 2016, o programa passou a ser de atribuição exclusiva da Diretoria de Fiscalização. Foi, então, feito um inventário dos acordos já celebrados, com vistas catalogar os acordos vigentes, dar prosseguimento as tratativas existentes e iniciar novos contatos. Foram criadas rotinas para andamento das atividades, principalmente no que concerne a negociação, assinatura e cumprimento dos acordos de cooperação técnica.

6.4. AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS:

A Assessoria Normativa teve um papel importante na alteração de diversas rotinas de trabalho da fiscalização, com vistas ao aumento da produtividade, efetividade e controle das tarefas realizadas.

Tais alterações corporificaram-se em expedição de memorandos, Notas Técnicas, participação e auxílio na elaboração e publicação de atos normativos, elaboração e publicação de Entendimentos DIFIS, visando a uniformização das ações dos agentes de fiscalização, dentre outros

Merecem destaque aqueles que representaram modificação significativa em relação ao mandato anterior:

a) Ações por meio de publicação de atos normativos:

A Assessoria Normativa envolveu-se nos trabalhos que culminaram na publicação dos seguintes normativos, que representaram mudança significativa no melhor atuar da Diretoria de Fiscalização no que tange ao aumento da produtividade, efetividade e transparência:

1 - Alteração da RN nº 44/2003 por meio da RN nº 382/2015 – Norma que dispõe sobre a proibição da exigência de caução por parte dos prestadores de serviços contratados, credenciados, cooperados ou referenciados das operadoras de planos de assistência à saúde.

Diante da criminalização da conduta, se mostrou imperiosa a alteração da norma que tratava do tema no âmbito da ANS.

2- RN 388/2015 – Norma que dispõe sobre os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias.

Esse, pode ser classificado como o normativo mais emblemático da gestão, sem prejuízo de outros. Modificou significativamente a forma de atuar da Fiscalização da ANS, com resultados extremamente satisfatórios em várias perspectivas, que já foram objeto de detalhamento no presente Relatório de Gestão.

3 - IN nº 12/2015 – Norma que dispõe sobre o conceito e os procedimentos a serem observados na emissão de Entendimento DIFIS, instrumento oficial da Diretoria de Fiscalização - DIFIS para a fixação e uniformização dos entendimentos a vigorarem nas ações e atividades de fiscalização e revoga a Instrução de Serviço - IS nº 15, de 15 de fevereiro de 2011, da Diretoria de Fiscalização.

Representa mais um normativo chave da gestão. A elaboração de Entendimentos DIFIS

como forma de uniformizar as ações e atividades de fiscalização trouxe melhorias para todos os agentes envolvidos. O próprio mercado regulado recepcionou bem a iniciativa por dar mais previsibilidade e transparência para o atuar da fiscalização.

4 - IN nº 13/2016 – Norma que dispõe sobre os procedimentos a serem observados para o Ciclo de Fiscalização e para a Intervenção Fiscalizatória, previstos nos arts. 45, 46 e 48 a 54, da Resolução Normativa - RN nº 388, de 25 de novembro de 2015.

Trata-se do detalhamento do instituto da Intervenção Fiscalizatória previsto na RN nº 388, de 2015, que representa instrumento de fiscalização sistemática e planejada, com diligências *in loco* em operadoras selecionadas de acordo com critérios pré-estabelecidos, conforme resultado do Indicador de Fiscalização.

5 - Revisão da RN nº 124/2006 por meio da RN nº 396/2016 – Norma que dispõe sobre a aplicação de penalidades para as infrações à legislação dos planos privados de assistência à saúde.

Mais um normativo fundamental de autoria da presente gestão. Na esteira da publicação da RN nº 388/2015, a norma de penalidades foi toda revisada para modernizá-la e trazer mais eficiência em sua aplicação.

6 - RN nº 395/2016 – Norma que dispõe sobre as regras a serem observadas pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde nas solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, em qualquer modalidade de contratação.

Trata-se de norma que gerou grande repercussão. A RN trouxe significativos avanços na proteção aos beneficiários quando se comunicam com a operadora para solicitarem procedimentos ou serviços de cobertura assistencial. Traz comandos que visam a um atendimento de qualidade, com informação clara e precisa ao consumidor. Dentre as mudanças implementadas, as operadoras, na forma da RN, devem disponibilizar canais de atendimento presencial e telefônico.

7 - IS nº 16/2016 - Norma que dispõe sobre os procedimentos a serem observados na condução dos processos administrativos sancionadores em trâmite na Diretoria de Fiscalização – DIFIS. Norma de efeito interno que representa fluxos de trabalho na consecução dos comandos previstos na RN nº 388, de 2015, e IN nº 13, de 2016.

8 - IS nº 17/2016 – Norma que dispõe sobre a instituição do manual de orientação para análise fiscalizatória das demandas de natureza assistencial e não assistencial no âmbito da Notificação de Intermediação Preliminar -NIP e estabelece regras para a sua utilização;

9 – Portaria nº 01, da DIFIS, de 2016 - Instituiu o manual que estabelece o procedimento para concessão carga, vistas e cópias de processos administrativos sancionados, no âmbito da Diretoria de Fiscalização – DIFIS e dos Núcleos da ANS.

10 - Alteração das RN 388/2015 e RN nº 124, de 2006, por meio da RN nº 414, de 2016 – Norma editada com o intuito de aprimorar o instituto de Intervenção Fiscalizatória.

11 - Alteração da IN nº DIFIS 13, de 2016, por meio da IN nº 14 DIFIS, de 2016, também com o intuito de aprimorar o instituto da Intervenção Fiscalizatória.

12 – Portaria nº 02, da DIFIS, de 2017 – Estabelece os procedimentos a serem observados pelos agentes especialmente designados para a execução das ações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória.

13 – Portaria nº 09, da DIFIS, de 2017, que revogou a Portaria nº 02, da DIFIS, de 2017, com o intuito de aprimorar as execuções das ações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória.

Sobre os atos normativos, merece destaque a realização de 4 (quatro) consultas internas das minutas que depois vieram a se transformar nas RN nº 388/2015, RN nº 396/2016, IN nº 13/2016 e RN nº 414/2016 (junto com a IN nº 14/2016).

Para tanto, foram recebidas diversas contribuições com a análise de cada uma delas, resposta e incorporação ao texto da norma quando pertinentes.

Prosseguindo, foi realizada também a consulta pública nº 58 de 2015, referente à minuta que veio ser publicada como RN 395/2016. Foram recebidas 1016 (um mil e dezesseis) contribuições, que foram analisadas, respondidas e incorporadas ao texto da norma quando pertinente.

Acrescenta-se ainda que a Portaria de vistas, cópias e cargas (Portaria nº 01, da DIFIS, de 2016) foi encaminhada para as chefias de núcleo para contribuição acerca do texto. Foram recebidas as contribuições, analisadas e incorporadas, sempre que possível.

b) Ações por meio de publicação de Entendimentos DIFIS:

O trabalho de elaboração e publicação de entendimentos foi bastante desenvolvido nesse período de gestão da DIFIS.

Na análise das alterações dos fluxos então existentes na Diretoria de Fiscalização, foi identificada a necessidade de se promover uma reformulação do instrumento alusivo à publicação de entendimentos, de forma a conferir maior segurança jurídica e celeridade para a tomada de decisões, além de dar maior transparência ao setor regulado, eis que os entendimentos consolidados ficam disponíveis no sítio oficial da ANS.

Restou evidenciado que o fluxo definido pela Instrução de Serviço nº 15/2011, não eliminava concretamente a discrepância de entendimentos e de decisões existentes entre os agentes especialmente designados para exercer a atividade fiscalizatória, tornando o Entendimento DIFIS ineficiente.

A rotina de elaboração e publicação do entendimento consiste no encaminhamento de dúvidas pelos diversos órgãos da fiscalização, análise da pertinência da construção de um entendimento sobre o tema, produção de Nota Técnica sobre o assunto, publicação na comunidade na INTRANS para debate, análise das contribuições e publicação do entendimento.

Nesse sentido a Assessoria Normativa tomou as seguintes providências:

- a) Elaboração de normativo;
- b) Criação de um e-mail próprio para o recebimento das solicitações de elaboração de entendimentos;
- c) Construção de uma comunidade na INTRANS para viabilizar os debates entre os diversos órgãos da DIFIS.
- d) Criação de espaço no sítio da ANS para publicação dos entendimentos DIFIS

Até o presente momento temos um total de 8 (oito) entendimentos publicados, todos publicados com o intuito de uniformizar ações dos agentes da DIFIS (efeito vinculante), trazendo assim pacificação de temas complexos, que eram antes objeto de conflito ou divergência.

Segue a lista:

1 – Entendimento DIFIS N° 01: Imposição de reajustes por variação de faixa etária maiores do que o pactuado, em contrato de plano coletivo por adesão. Alteração substancial de contrato outrora firmado. Conflito aparente de normas. Aplicação simultânea dos tipos infrativos previstos no art. 57 e no art. 69, ambos da Resolução Normativa -RN nº 124 de 30 de março de 2006. Não incidência do Princípio da Consunção.

2 – Entendimento DIFIS N° 02: Planos coletivos por adesão. Elementos necessários para verificação da legitimidade da pessoa jurídica contratante e da elegibilidade dos beneficiários. Análise das disposições contidas no art. 9º da RN nº 195, de 14 de julho 2009, à luz dos instrumentos fiscalizatórios.

3 – Entendimento DIFIS N° 03: Não envio ou envio irregular à ANS das informações ou dos documentos obrigatórios. Omissão de envio de comunicado de reajuste de plano coletivo. Encaminhamento da notícia à respectiva área técnica. Resolução Normativa - RN nº 388, de 25 de novembro de 2015.

4 – Entendimento DIFIS N° 04: Obrigatoriedade de as Operadoras de planos privados de assistência à saúde verificarem a legitimidade da pessoa Jurídica contratante, bem como a elegibilidade do beneficiário. Planos coletivos empresariais e planos coletivos por adesão. Interpretação dos artigos 5º, 9º e 32 da Resolução Normativa - RN nº 195 combinados com os artigos 4º e 5º da Resolução Normativa – RN nº 196, ambas de 14 de junho de 2009.

5 – Entendimento DIFIS N° 05: Entidade Hospitalar acrescida à rede credenciada de Operadora sem prévia comunicação à ANS. Posterior redução de rede credenciada sem a devida autorização da ANS. Subsunção aos tipos do art. 20 e do art. 88, ambos da Resolução Normativa - RN nº 124, de 30 de março de 2006.

6 – Entendimento DIFIS N° 06: Artigo 6º da Resolução Normativa 395 de 14 de janeiro de 2016. Interpretação do dispositivo. Necessidade de esclarecimento do caput do artigo para fins estabelecimento dos locais em que há obrigação de disponibilização de atendimento presencial.

7 – Entendimento DIFIS N° 07: Mecanismo de Arbitramento: Junta Médica ou odontológica. Requisitos e procedimentos para formação da junta. Análise das disposições contidas no art. 4º, inciso V, da Resolução CONSU nº 08/1998 e RN 387/2015. Entendimento DIPRO.

8 – Entendimento DIFIS nº 08: Processo administrativo sancionador. Infrações envolvendo questões sobre reembolso. Dúvida acerca da natureza da demanda. Dúvida acerca da submissão de conduta ao artigo 77 ou 78 da Resolução Normativa - RN nº 124, de 2006. No presente momento a Assessoria Normativa trabalha na construção de mais Entendimentos.

c) Ações por meio de elaboração de Notas Técnicas:

- **Nota Técnica nº 03/2015/GGAAC/DIRAD/DIFIS/ANS e Nota nº 06/2015/GGAAC/DIRAD/DIFIS/ANS** – Cuidou do tratamento a ser dispensado à infração tipificada no artigo 82 da RN nº 124/2006, que cuida da suspensão unilateral do contrato individual.
- **Nota Técnica nº 10/2015/GGAAC/DIRAD/DIFIS/ANS e Nota Técnica nº 09/2015/DIRAD/DIFIS/ANS** – Estabeleceu o tratamento a ser prestado nas demandas provenientes da Unimed Paulistana.
- **Nota Técnica nº 02/2016/DIRAD/DIFIS/ANS** – Cuidou de deliberação pautada e aprovada na Diretoria Colegiada sobre o melhor enquadramento do procedimento para

apuração dos indícios de infração às regras relativas à substituição e redimensionamento por redução de entidade hospitalar. Nesse sentido, os indícios de infração passaram a ser apuradas pela DIPRO, diretoria responsável pela matéria, que possui maior expertise para análise dos fatos.

- **Nota Técnica nº 07/2016/DIRAD/DIFIS/ANS** – Elucidou questionamentos acerca da interpretação do Entendimento DIFIS nº 2, que tratou dos elementos necessários para verificação da legitimidade da pessoa jurídica contratante e da elegibilidade dos beneficiários e analisou as disposições contidas no art. 9º da RN nº 195, de 14 de julho 2009, à luz dos instrumentos fiscalizatórios.

Nota Técnica nº 08/2016/ASSNT/DIRAD/DIFIS/ANS – Esclareceu que a relação franqueadora e franqueada gera efeitos apenas inter partes. Assim, caso verificado que uma franqueadora atue irregularmente no mercado, como operadora sem registro, continua sendo dever dos Núcleos avaliarem as franqueadas isoladamente, com posterior tomada de providências, se for o caso. E essas diligências devem ser baseadas no atuar concreto da investigada.

- **Nota Técnica nº 01/2017/ASSNT/DIRAD/DIFIS/ANS** – Cuidou de expor argumentação a respeito das relação DIFIS/Ouvidoria no que tange ao não envio do REA-Ouvidorias.

- **Nota Técnica nº 06/2017/ASSNT/DIRAD/DIFIS/ANS** – Cuidou de esclarecer inadequação à luz da legislação vigente de um item específico contido no Plano de Trabalho da Ouvidoria (ano 2017).

- **Diversas Nota Técnicas que representaram exposição de motivos para elaboração de vários normativos**, em atendimento à Resolução Administrativa nº 49, de 2012.

- **Diversas Nota Técnicas que representaram exposição de motivos para elaboração dos Entendimentos DIFS**, em atendimento à IN nº 12 DIFIS, de 2015.

d) Ações por meio de elaboração de Memorandos Circulares:

- **Memorando Circular nº 004/2015** - Estabeleceu um novo fluxo para resposta aos expedientes encaminhados por entes externos a esta Diretoria de Fiscalização.

- **Memorando circular nº 002/2017** – complementou o Memorando anterior, aprimorando-o.

Observou-se que, anteriormente, a Diretoria não possuía o controle adequado das informações prestadas aos órgãos externos relacionadas aos assuntos relativos à fiscalização, eis que oriundas de diversos órgãos, de forma descentralizada, o que acarretava, por vezes, na prestação de informações inadequadas ou divergentes.

- **Memorando Circular nº 005/2015** – Estabeleceu o fluxo para o tramite dos entendimentos, anteriormente à aprovação e publicação da IN nº 12/2015². A medida tomada foi considerada de extrema relevância, uma vez que era necessário o estabelecimento de um fluxo imediato para entrada em vigor desse instrumento de fundamental importância para as atividades da fiscalização.

- **Memorando Circular nº 001/2016** – Estabeleceu o manual de orientação para análise das demandas de natureza assistencial e não assistencial no âmbito da NIP. Memorando necessário à adequação do fluxo de trabalho aos ditames da RN 388/2015, normativo chave da presente gestão.

² Instrução Normativa – IN nº 12, de 25 de Janeiro de 2016, da Diretoria de Fiscalização. Dispõe sobre o conceito e os procedimentos a serem observados na emissão de Entendimento DIFIS, instrumento oficial da Diretoria de Fiscalização - DIFIS para a fixação e uniformização dos entendimentos a vigorarem nas ações e atividades de fiscalização e revoga a Instrução de Serviço - IS nº 15, de 15 de fevereiro de 2011, da Diretoria de Fiscalização.

- **Memorando Circular nº 002/2016** – Estabeleceu os novos modelos de documentos a serem utilizados nas atividades fiscalizatórias.
- **Memorando Circular nº 003/2016** – Divulgou orientação acerca da aplicabilidade do Parecer nº 00028/2015/DEPCONSU/PGF/AGU, acerca da não aplicação do princípio da retroatividade da norma mais benigna no direito administrativo.
- **Memorando Circular nº 006/2016** – Estabeleceu os novos modelos para adequação dos documentos tendo em vista a entrada em vigor da RN nº 388/2015.
- **Memorando Circular nº 008/2016** – Divulgou a orientação encaminhada pela PPCOR com vistas a necessidade de reconhecimento imediato da prescrição nos processos administrativos sancionadores em curso nesta DIFIS.
A orientação encaminhada se mostrou ser de suma importância, tendo em vista que o reconhecimento tardio da prescrição pode acarretar em um dispêndio de recursos desnecessários.
- **Memorando Circular nº 001/2017** – Divulgou o Despacho nº 01/2017/ASSNT/DIRAD/DIFIS e a Nota nº 07/2016/ASSNT/DIRAD/DIFIS que traz manifestação da Diretoria Adjunta de fiscalização acerca do tema legitimidade da pessoa jurídica contratante em planos coletivos e elegibilidade dos beneficiários, fundamentais para as ações de fiscalização.

e) Demais ações:

Pela natureza de um órgão que compõe uma Assessoria, são realizadas várias ações no dia-a-dia de trabalho (detalhadas no tópico IV seguinte).

Por exemplo, a gestão dos Acordos de Cooperação Técnica assinados com órgãos como Ministério Público, PROCON e Tribunal de Justiça está inserido nessas competências.

Esse é o Programa denominado Parceiros da Cidadania, que ao longo da presente gestão estreitou a relação da ANS com essas diversas instituições.

A análise da pauta da reunião da Diretoria Colegiada, a elaboração de minutas de respostas a diversos expedientes, são outros exemplos.

Segue abaixo a complementação das informações até agora transmitidas a respeito da atuação da Assessoria Normativa (vertente COANI, como já explicado) na presente gestão.

Será apresentado um Relatório quantitativo e ainda um relato sobre as demais ações praticadas nesse período de 3 anos.

6.5 RELATÓRIO QUANTITATIVO E RELATO DAS DEMAIS AÇÕES:

a) Normativos produzidos/alterados:

- Ano de 2015: 03
- Ano de 2016: 08
- Ano de 2017: 02

b) Consultas realizadas:

- 01 Consulta Pública – Norma: RN Nº 395/2016
- 04 Consultas Internas – Norma: RN Nº 388/2015; RN Nº 396/2016; IN Nº 13/2016; e IN Nº 414/2016 em conjunto com a IN nº 14/2016

-

c) Elaboração e Publicação de Entendimentos:

- Entendimentos publicados: 08
- Entendimentos em elaboração: 03

-

d) Votos Elaborados:

A Assessoria Normativa elabora as minutas de voto com vistas a prestar auxílio à Diretora de Fiscalização. Os votos relativos aos processos que tratam das Notificações Fiscais de Lançamento de Débito – NFLD, bem como os votos relativos aos processos que questionam a aplicação de Doença e Lesão Pré-existente, são feitos integralmente pela Assessoria Normativa.

Os votos relativos aos processos de ressarcimento ao SUS são minutados pela COREC e revisados pela Assessoria Normativa.

Quantitativo de votos que encaminhados e foram produzidos ou revisados pela Assessoria Normativa, por ano:

- Votos 2015 – Entrada: 604 / Saída: 588
- Votos 2016 – Entrada: 71 / Saída: 61
- Votos 2017 (até 30/03/2017) – Entrada: 87 / Saída: 68

e) Fluxo de resposta às demandas externas – Expedientes:

Após a alteração regimental promovida pela RN 371, de 5 de março de 2015, que estabeleceu novo fluxo para os expedientes encaminhados pela DIFIS à PROGE, e determinou a obrigatoriedade de análise, instrução e resposta por esta Assessoria Normativa, houve um significativo aumento no número de documentos examinados, sentido a partir do mês de maio.

O fluxo foi estabelecido, como já citado, no Memorando Circular 004/2015.

Fluxo de documentos recebidos e respondidos pela Assessoria Normativa (vertente COANI), por ano:

- Expediente 2015 – Entrada: 727 / Saída: 712
- Expediente 2016(*) – Entrada: 476 / Saída: 444
- Expediente 2017 (até 30/03/2017) – Entrada: 151 / Saída: 106

() Devido a um problema na planilha de controle, os dados de dezembro de 2016 não foram incluídos.*

Cabe dar destaque ao grande volume de respostas a dúvidas relacionadas as recém publicadas RN 388/2015 e RN 395/2016 que no primeiro semestre do ano de 2016 chegaram a Assessoria Normativa motivando a elaboração de perguntas e respostas disponibilizadas no FAQ Operadoras no site da ANS além de ofícios respondendo questões específicas:

- Assunto: RN 388/2015 – Perguntas e Respostas: 08
- Assunto: RN 395/2016 – Perguntas e Respostas: 22

f) Fluxo de processos tramitados para Assessoria Normativa (vertente COANI):

A Assessoria Normativa (vertente COANI) responde diversos questionamentos encaminhados através de processos administrativos.

No bojo desses questionamentos, são respondidas diversas dúvidas acerca dos assuntos da fiscalização, que por serem pontuais, não carecem da elaboração de entendimento sobre o tema.

Também são objeto de resposta pedido de subsídios para instrução de demandas judiciais requisitados pela PROGE, questionamentos de outras diretorias, dentre outros.

Quantitativo de processos encaminhados e respondidos por ano:

Processos 2015 – Entrada: 198 / Saída: 181

Processos 2016(*) – Entrada: 332 / Saída: 302

Processos 2017 (até 30/03/2017) – Entrada: 148 / Saída: 113

() Devido a um problema na planilha de controle, os dados de dezembro de 2016 não foram incluídos.*

g) Programa Parceiros da Cidadania – Acordos de Cooperação Técnica:

O Programa Parceiros da Cidadania passou a ser de atribuição exclusiva da Diretoria de Fiscalização em 04 de fevereiro de 2016, como uma das atribuições da Assessoria Normativa, consoante se verifica do inciso VII, do art. 7º, do ANEXO VI, do atual Resolução Regimental.

Anteriormente a SEGER, era a responsável pela promoção e controle dos acordos, com o auxílio apenas técnico da DIFIS, por meio de sua Assessoria, com a análise das minutas de acordos de cooperação técnica quando solicitadas pela Secretaria Geral.

Para o início da condução dos trabalhos pela Assessoria Normativa da DIFIS foi feito um inventário dos acordos já celebrados, com vistas catalogar os acordos vigentes, dar prosseguimento as tratativas existentes e iniciar novos contatos.

Assim, foi imperiosa a adoção de rotinas para andamento das atividades realizadas no âmbito do Programa Parceiros da Cidadania, principalmente no que concerne a negociação, assinatura e cumprimento dos acordos de cooperação técnica.

- **Tratativas:** são os esforços envidados para a celebração de possíveis acordos de cooperação técnica, tais como início dos contatos, elaboração de minuta, participação em reuniões e etc.
- **Acompanhamento:** é a implementação das ações acordadas em cada termo, podendo ser preciso a realização de reuniões, elaboração de material didático, participação em eventos, entre outros.
- **Controle:** é levantamento das ações informadas pelos núcleos, assim como o monitoramento das atividades desenvolvidas para o cumprimento dos acordos.

QUADRO 7: ACORDOS ASSINADOS EM 2015

Processo	Entidade/órgão	UF	Assinatura	Vigência
33902.880774/2014-16	Ministério Público do Estado do Amazonas	AM	29/04/2015	29/04/2018
33902.133622/2015-01	Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro	RJ	01/12/2015	01/12/2017
33902.252744/2015-98	Ministério Público do Estado de São Paulo	SP	23/09/2015	23/09/2017
33902.002784/2015-91	Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	SP	13/04/2015	13/04/2017
33902.106718/2015-99	PROCON Distrito Federal	DF	16/07/2015	16/07/2017
33902.116606/2015-46	Ministério Público do Distrito Federal	DF	29/12/2015	29/12/2017
33902.455898/2015-30	Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe	SE	29/12/2015	29/12/2017

QUADRO 8: ACORDOS ASSINADOS EM 2016

Processo	Entidade/órgão	UF	Assinatura	Vigência
33902.440543/2016-27	Conselho Nacional de Justiça	Nacional	03/05/2016	03/05/2017 (renovável automaticamente, por até 60 meses, salvo disposição em contrário)
33902.269858/2015-77	Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	ES	24/02/2016	24/02/2018
33902.432022/2013-53	Ministério Público do Rio Grande do Norte	RN	22/12/2016	22/12/2018
33902.460967/2016-16	Defensoria Pública do Estado do Ceará	CE	29/07/2016	29/07/2018

QUADRO 9: ACORDOS ASSINADOS EM 2017 (*ATÉ 31/03/2017)

Processo	Entidade/órgão	UF	Assinatura	Vigência
33902.077071/2013-19	PROCON Amapá	AP	13/02/2017	13/02/2019
33902.556440/2016-88	PROCON PAULISTANO	SP	14/02/2017	14/02/2019
33902.505362/2016-53	PROCON PARÁ	PA	30/01/2017	30/01/2019

Total de acordos vigentes por ano:

- Ano de 2015: 08
- Ano de 2016: 12
- Ano de 2017: 15
-

Obs: observe-se que não foram considerados como vigentes nos anos de 2015 e 2016, aqueles cuja vigência no ano em referência se deu por um período inferior a 3 (três) meses. Tal regra não foi replicada no ano de 2017, eis que ainda não findo seu exercício.

Estão em fase de tratativas possíveis acordos a serem realizados com o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Defensoria Pública do Estado de Pernambuco, Procon Rio Grande do Sul, Procon Goiás, Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Decon Roraima, Procon Acre, Tribunal de Justiça do Ceará, Defensoria Pública do Paraná e Procon RJ. Em processo de renovação, se encontram: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro e Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

- Total de Tratativas em 2016: 13

h) Análise da Pauta das reuniões da Diretoria Colegiada:

Ao longo desse tempo foram analisadas as pautas de 48 reuniões da DICOL. A análise consiste em verificar os documentos disponibilizados no sistema SDCOL, apontando os impactos das propostas na fiscalização, assim como questões jurídicas, regulatórias e mesmo formais, de forma a subsidiar o voto da Diretora.

i) Repostas a e-SIC:

A Assessoria Normativa estabeleceu que a COANI deve auxiliar a COADM nas demandas recebidas pelo sistema e-SIC, cuja resposta necessitem de embasamento jurídico robusto. Nesse sentido, o apontamento da legislação que embasa a repostas das demandas e recursos recebidos é feito pela COANI e encaminhado à COADM.

j) Eventos:

Sob a coordenação da COANI/COADM e em conjunto com as áreas técnicas, foram realizados os seguintes eventos:

- Foi realizado nos dias 6 e 7/12 o 2º **Encontro Nacional de Fiscalização da ANS**, no Rio de Janeiro. O evento da DIFIS reuniu 85 servidores com representantes dos 12 núcleos da agência para analisar resultados, discutir e solucionar questões operacionais do dia a dia, além de definir os pontos focais do planejamento estratégico de 2017.
- **Debates Fiscalizatórios** realizado nos dias 05, 18 e 25 de outubro, no Rio de Janeiro: evento que reuniu representantes da fiscalização como objetivo debater o aprimoramento e a evolução do processo de fiscalização.
- **Debates Fiscalizatórios** realizado no dia 10 de novembro, no Rio de Janeiro: evento que reuniu representantes de todas as diretorias da ANS o como objetivo debater os problemas e propostas elaboradas nos debates anteriores.
- **Debates Fiscalizatórios** realizado no dia 29 de novembro, no Rio de Janeiro: evento que reuniu representantes de órgãos de defesa do consumidor, de mercado regulado e da sociedade em geral e teve como objetivo debater o aprimoramento e a evolução do processo de fiscalização do setor de planos de saúde.
- **Debates Fiscalizatórios** realizado no dia 07 de fevereiro, no Rio de Janeiro: evento que reuniu o Grupo de Trabalho denominado “GT-Debates Fiscalizatórios”, que tem por finalidade promover

discussões e debates sobre os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias, bem como colher sugestões, propostas e contribuições que visem ao aprimoramento da fiscalização da ANS.

k) Outras atividades:

- Participação como representante da Diretoria em vários grupos técnicos, oficinas e instrumentos análogos;
- Recebimento dos questionamentos diversos no que tange a aplicação das normas em vigor, que são respondidos pessoalmente, através de e-mail ou no bojo dos processos administrativos.

CAPÍTULO VII: COADM/ASSNT

7.1. LOCALIZAÇÃO REGIMENTAL E ATRIBUIÇÕES

De acordo com a RR nº 1/2017, à COADM – Coordenadoria de Assuntos Administrativos – COADM – competem as atribuições previstas nos incisos IX a XIV do artigo 7º do Anexo VI da RR nº 1/2017, o qual dispõe:

- IX - promover a articulação e a integração com os órgãos da ANS competentes por suprir as necessidades de infraestrutura material e humana da DIFIS;
- X - coordenar e orientar a atuação do apoio administrativo da DIFIS;
- XI - auxiliar o Diretor Adjunto na coordenação e planejamento para realização das ações e eventos de capacitação pelos servidores lotados na DIFIS, articulando-se com os órgãos competentes da ANS;
- XII - receber, triar, distribuir, controlar, emitir e arquivar os documentos da DIFIS, de sua Diretoria-Adjunta e da ASSNT/DIFIS, bem como prestar orientação e auxílio às demais gerências da DIFIS no exercício de tal tarefa e na circulação da informação;
- XIII - receber, triar, remeter ao órgão competente da DIFIS, consolidar as respostas e encaminhar ao órgão competente da ANS pela gestão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, as demandas oriundas deste canal que sejam de competência da DIFIS; e
- XIV - auxiliar os demais órgãos da DIFIS em outros assuntos envolvendo questões administrativas.

7.2. SITUAÇÃO ENCONTRADA

Considerando a situação encontrada pela atual gestão da DIFIS, inicialmente, constatou-se a necessidade de se criar um órgão na estrutura da DIRAD/DIFIS que fosse responsável pela gestão documental do gabinete. Os controles existentes não eram suficientes para a rápida resposta às demandas recebidas. Além disso, verificou-se a necessidade de centralização das ações de suporte logístico, de infraestrutura e de pessoal em uma única Coordenadoria, a fim de propiciar suporte adequado para a realização das ações de Fiscalização. Nesse contexto, em maio de 2014, foi criada a Coordenadoria de Assuntos Administrativos – COADM, cujas competências se encontram descritas no tópico anterior.

7.3. MEDIDAS TOMADAS NO ÂMBITO DA COADM ENTRE OS ANOS DE 2014 A 2017

Ao longo do período entre os anos de 2014 a 2017, as principais medidas adotadas no âmbito da COADM para promover uma resposta mais eficiente e efetiva, dentro do escopo de suas atribuições, foram:

- Gestão do SIC – a fim de responder adequadamente e minimizar a interposição de recurso às respostas dadas aos pedidos de informação recebidos através do SIC, a partir de maio de 2014, foram adotados modelos de respostas, com base no arcabouço da Lei de Acesso à Informação e das orientações da CGU. Além disso, se adotou um controle de prazo mais rígido, para que o retorno à solicitação pudesse ser enviado antes do prazo final;

- Gestão do SCDP – Nesse período, foi ampliada a interlocução com a área solicitante do pedido de passagem e diária (PCDP) e com a área responsável pela gestão do SCDP na ANS. Com isso, foi otimizado o gerenciamento das solicitações, o que minimizou o número de pedidos de passagem sem a antecedência necessária, que gera custos desnecessários para a Administração;
- Capacitação – A partir da publicação da RN 388/2015, a Diretoria de Fiscalização promoveu treinamentos periódicos e ações de capacitação específicos para seus servidores.;
- Licença capacitação – Passou a ser realizado o levantamento de pretensões e realização de rodadas de discussão entre os servidores para a pactuação de datas de interesse para o gozo da licença capacitação dentro dos critérios estipulados pela RA nº 58/2014, evitando que o número de servidores em licença exceda o limite previsto na RA. Tal medida visa que os servidores consigam usufruir da licença, sem que haja descontinuidade dos programas e atividades da Diretoria;
- Expedientes e rotinas administrativas – A partir de maio de 2014, foram adotados controles mais rígidos de gestão documental. Tal adequação, permitiu um salto qualitativo e de eficiência no tratamento e organização de expedientes recebidos e expedidos pela DIRAD/DIFIS. No final de 2016, foi elaborado um manual que lista o passo-a-passo de todas as atividades administrativas desempenhadas pela equipe da COADM. Esse material foi elaborado com o objetivo de padronizar o fluxo de expedientes, processos e demais rotinas administrativas do GAB/DIRAD, além conferir transparência ao processo de trabalho da COADM.

7.4 ATIVIDADES DESEMPENHADAS:

Gestão do SIC (Serviço de Informações ao Cidadão)

Atividade de rotina, que tem por objetivo responder adequadamente aos pedidos de informação encaminhados a esta Diretoria, a fim de tornar mínima a interposição de recurso às respostas dadas.

2014 (a partir de maio)	2015	2016	2017 (até o dia 12/04)	Total
21 solicitações	32 solicitações	35 solicitações	11 solicitações	99 solicitações

Gestão do SCDP (Sistema de Concessão de Diárias e Passagens)

Interlocução com a área responsável pela gestão do SCDP na ANS, com a finalidade de otimizar o gerenciamento das solicitações, para que minimizar o número de pedidos de passagem sem a antecedência necessária, o que gera custos desnecessários para a Administração.

Aprovação das solicitações de passagens e diárias e das prestações de contas dos servidores que realizaram deslocamento custeado pela DIFIS/ANS.

Capacitação de servidores

Suporte à interlocução com a CCADE para a realização de treinamentos periódicos e ações de capacitação para os servidores da Diretoria de Fiscalização.

Licença capacitação – Levantamento de pretensões e realização de rodadas de discussão entre os servidores para a pactuação de datas de interesse para o gozo da licença capacitação dentro dos critérios estipulados pela RA nº 58/2014, evitando que o número de servidores em licença exceda o limite previsto na RA. Tal medida visa que os servidores consigam usufruir da licença, sem que haja descontinuidade dos programas e atividades da Diretoria.

Ano	Data	Atividade	Número de participantes
2015	05 a 08 de outubro	Oficina “A Nova Resolução de Processo Administrativo Sancionador da ANS”	120
2016	26 de janeiro	Encontro com Chefes de Núcleo da ANS	22
	02 e 03 de fevereiro	Oficina de treinamento sobre as principais mudanças no processo de trabalho da NIP com advento da RN nº 388/2015	26
	26 e 27 de abril	Encontro com Chefes de Núcleo da ANS	22
	20 a 22 de junho	Treinamento Intervenção Fiscalizatória	32
	21 e 22 de julho	Treinamento NIP	12
	05, 08 e 09 de dezembro	Treinamento NIP	21
2017	23 e 24 de janeiro	Treinamento NIP	5
	08 e 09 de fevereiro	Treinamento Intervenção Fiscalizatória	34
	23 e 24 de março	Treinamento NIP	3

De maio de 2014 até a presente data foram realizados, com o suporte da COEI/SEGER (Coordenadoria de Eventos Institucionais), os eventos abaixo listados.

TABELA 8: EVENTOS REALIZADOS

2014	Oficina de Integração e Planejamento DIFIS	Rio de Janeiro	14 e 15	outubro	Externo
	Semana de Integração GGART	Rio de Janeiro	5	setembro	Interno
2015	4ª Reunião da Câmara Técnica - infração art.82 da RN nº 124/2006	Rio de Janeiro	8	abril	Interno
	Curso para tratar da Nova Resolução Normativa sobre Ações Regulatórias	Rio de Janeiro	5,6,7 e 8	outubro	Externo
2016	Debates fiscalizatórios	Rio de Janeiro	5	outubro	Interno
	Debates fiscalizatórios	Rio de Janeiro	18	outubro	Interno
	Debates fiscalizatórios	Rio de Janeiro	25	outubro	Interno
	Debates fiscalizatórios	Rio de Janeiro	10	novembro	Interno
	Debates fiscalizatórios	Rio de Janeiro	29	novembro	Externo
	Grupo Técnico Interáreas da ANS (DIDES, DIPRO e DIFIS)	Rio de Janeiro	14	julho	Externo
	2º Encontro Nacional de Fiscalização	Rio de Janeiro	6 e 7	dezembro	Externo
2017	Reuniões do Grupo de Trabalho - Debates Fiscalizatórios	Rio de Janeiro	6	abril	Interno

Expedientes e manual de procedimentos e rotina administrativa do gabinete da DIRAD/DIFIS

TABELA 9: QUANTIDADE DE EXPEDIENTES QUE ENTRARAM NA DIRAD/DIFIS

mês/Ano	2014	2015	2016	2017
Janeiro	-	150	170	275
Fevereiro	-	177	183	397
Março	-	156	301	424
Abril	-	155	155	
Maio	193	284	281	
Junho	144	294	221	
Julho	181	284	309	
Agosto	174	229	254	
Setembro	150	236	277	
Outubro	145	236	197	
Novembro	140	212	447	
Dezembro	137	202	306	
	1264	2615	3101	1096

Além disso, no início de 2017, foi elaborado um manual de procedimentos e rotina administrativa do gabinete da DIRAD/DIFIS, com o objetivo de padronizar o fluxo de expedientes, processos e demais rotinas administrativas do GAB/DIRAD, além conferir transparência ao processo de trabalho da COADM e padronizar a gestão documental no âmbito da DIRAD/DIFIS.

CAPÍTULO VIII: ASSESSORIA DE SISTEMAS (ASSIS/DIFIS)

A Assessoria de Sistemas (ASSIS/DIFIS) é responsável pela administração do Sistema Integrado de Fiscalização - SIF que atende a uma ampla comunidade de usuários internos - sede da ANS, nos núcleos, no Disque ANS e em outras Diretorias - e externos - operadoras e beneficiários para acompanhamento e entrada de demandas.

Estabelecer um elo de comunicação efetivo entre a comunidade de usuários e a equipe de TI, tanto para questões de suporte e sustentação do sistema em execução quanto de novos projetos é o papel principal da equipe da ASSIS.

Atualmente existem cerca de mil usuários ativos no sistema, gerando um volume de consultas atendido pela equipe de três servidores que além das atividades de suporte à comunidade de usuários também realiza o levantamento de requisitos e modelagem de processos para novas funcionalidades a serem desenvolvidas pela equipe de TI.

Distribuição dos usuários: 390 usuários em Núcleos, 160 na DIFIS, 330 em outras diretorias, 130 no Disque ANS.

O SIF implementa regras ao fluxo de processos desde a entrada das reclamações até o arquivamento dos respectivos processos, passando pelas diversas etapas como NIP (Notificação de Intermediação Preliminar), Apuração, Decisão, Publicação, Juízo de Reconsideração e Cobrança.

Dentre as diversas origens, ou tipos de processo, acompanhados no SIF, destacamos os principais módulos:

- Consumidor – pedidos de informações e reclamações dos beneficiários;
- Institucional - reclamações registradas na ANS contra operadoras por outros órgãos públicos;
- Representação - reclamações contra operadoras originadas em alguma Diretoria da ANS.
- Intervenção Fiscalização – fiscalização baseada em indicadores

8.1. MÓDULO NIP

Após sua implantação em março de 2014 com grande de inconsistência, o módulo foi totalmente corrigido e estabilizado em 2015, permitindo o envio de Notificações e recebimento de respostas das Operadoras através do Site ANS, assim como a divulgação do andamento das demandas aos consumidores através do Espaço Consumidor.

Melhorias e adequações foram necessárias para estabilização tanto do módulo interno (Análise Fiscalizatória – GAMAF) como externo (Site ANS - Espaço NIP – Operadora e Consumidores).

Em fevereiro de 2016 o módulo foi ampliado e readequado com o objetivo de atender a implantação ao fluxo de demandas Não Assistenciais, conforme determinado pela RN 388.

8.2. DESENVOLVIMENTO DO MÓDULO TCAC - SIF

Projeto aberto com a apresentação da documentação de levantamento de requisitos em fevereiro de 2015 junto à Gerência Geral de Estratégia em Tecnologia da Informação - GGETI.

A Fábrica de Software entregou o produto para homologação da ANS em janeiro de 2016

Após análise técnica da GGETI, o projeto foi entregue para homologação da ASSIS em maio de 2016.

Logo no início dos testes realizados pela ASSIS detectamos a inviabilidade de prosseguimento da homologação devido ao grande número de erros existentes.

O projeto foi devolvido para correções e na segunda homologação foi identificada ausência de funcionalidade impeditiva para a entrada em produção.

No primeiro trimestre de 2017, com a adoção de fila única pela TI para realização de projetos, a prioridade deste módulo foi revista em face aos controles internos estabelecidos como solução de contorno à sua falta, sendo considerada baixa. Essa baixa prioridade coloca vários outros projetos à frente do desenvolvimento do Módulo TCAC para o SIF.

8.3. DESENVOLVIMENTO DO MÓDULO DE NOTÍCIAS - SIF

Projeto iniciado em maio de 2015 por solicitação da GAMAF.

Projeto Concluído em março de 2016 - entregue, homologado e implantado em produção.

8.4. ELABORAÇÃO DE PROJETO BÁSICO (TERMO DE REFERÊNCIA) PARA A CONTRATAÇÃO DE FÁBRICA DE SOFTWARE

Para atender ao Novo Modelo de Fiscalização, a ASSIS elaborou documento de Termo de Referência com todo o levantamento dos requisitos do negócio e o Documento de Oficialização de Demanda de Sistema (DODS).

Estes documentos geraram o processo SIPAR 33902.531290/2015-19 de 06/11/2015, encaminhado à GGETI para prosseguimento.

Após reuniões entre DIFIS e DIGES o processo foi arquivado por falta de recursos financeiros e duplicidade de objeto, diante do novo modelo de contratação de serviços de sistemas pela ANS.

8.5. MAPEAMENTO DOS FLUXOS DE TRABALHO DA GGOFI

Esse projeto teve como finalidade agilizar o mapeamento dos requisitos de negócio para o novo sistema, além de permitir conhecer as necessidades de sistema de cada gerência da Diretoria de Fiscalização.

O Mapeamento dos fluxos de trabalho iniciou-se pela GEPJI, estando concluídos os levantamentos do Fluxo de Representação e do Fluxo de Intervenção Fiscalizatória.

8.6. ADEQUAÇÃO DO SIF – RN 388

O projeto de melhoria do sistema para atender às regras estabelecidas pela RN 388, a partir de fevereiro de 2016, exigiu enorme dedicação de tempo e recursos tanto da ASSIS quanto da GGETI. Para tanto, houve a necessidade de alteração dos fluxos existentes no sistema, onde, rapidamente, foram mapeados os novos processos de trabalho e as necessidades de adequações de sistema.

- Foram feitas as seguintes alterações no sistema:
- Criação da nova estrutura da DIFIS – Gerencias e Coordenações
- Implantação do fluxo de demandas Não Assistenciais na NIP
- Melhorias no Espaço NIP – Operadoras para disponibilização das demandas Não Assistenciais.
- Adequação dos fluxos de Consumidor, Institucional e Representação
- Abertura do processo logo após o envio da demanda ao Núcleo
- Alteração do fluxo de autuação para logo após a abertura do processo, sem obrigatoriedade de apuração prévia
- Criação do Auto de Infração Eletrônico
- Criação de fluxo para cobrança imediata de multas com descontos
- Alteração da tela de extrato de decisão com descontos
- Alteração de fluxos de encaminhamento de processos à GEFIN para cobrança de multas
- Implementação de 38 novos modelos de documentos
- Alteração do fluxo de Análise de recursos
- Criação do eixo e fluxo de demandas REDE DE ATENDIMENTO – DIPRO

8.7. PARTICIPAÇÃO NA IMPLANTAÇÃO DO SEI E INTEGRAÇÃO COM O SIF

A DIFIS participa desse projeto por meio da ASSIS que, atualmente, faz parte do Comitê Gestor para a implantação do SEI na Agência, tendo participado de todos os treinamentos organizados pela DIGES.

Está em andamento um estudo de viabilidade para a utilização do SEI pela DIFIS e sua integração com o Sistema Integrado de Fiscalização -SIF.

Uma possibilidade de integração entre o SIF e o SEI considera a seguinte divisão de responsabilidades:

- ao SEI caberia como principais funções o papel de manter os documentos e os registros dos movimentos de cada processo;
- ao SIF caberia, entre outras funções, implementar as regras de fluxo, a atribuição de funcionalidades para os diversos grupos de usuários, o registro de atividades para acompanhamento de produtividade, controle de prazos de andamento, publicação de decisões e interface com operadoras e beneficiários através da Internet e SMS (mensagens por telefone – torpedos) e integração com SIAR.

8.8. IMPLANTAÇÃO DO MÓDULO DE INTERVENÇÃO FISCALIZATÓRIA

O modelo de processo da Intervenção Fiscalizatória, obtido no mapeamento de processos da GGOFI, foi utilizado como requisito inicial para o desenvolvimento do MIF (Módulo de Intervenção Fiscalizatória do SIF). A modelagem do processo e levantamento inicial de requisitos se iniciou em janeiro-2016, concomitante com as discussões e a elaboração da Instrução Normativa sobre Intervenção Fiscalizatória (IN 13 de 287-jul-2016 sobre Ciclo de Fiscalização e Intervenção Fiscalizatória).

Várias partes do MIF foram sendo desenvolvidas e colocadas em produção a partir de 30-ago-2016 até 20-dez-2017 (cada implementação oferecendo funcionalidades que avançavam no fluxo de acordo com o progresso das atividades do ciclo de fiscalização em curso), sempre de acordo com a IN 13 (adotando os nomes de documentos e implementando controles para aquele fluxo de atividades). Em 11-nov-2016 foi publicada a IN 14 alterando a IN 13 e levando à necessário de se adaptar o sistema.

Novo levantamento foi realizado a partir de jan-2017 e a entrada em produção das adaptações de acordo com a IN 14 se deu em 08-mar-2017.

As próximas funcionalidades a serem desenvolvidas são o registro de sanção afastando a aceitação de descontos e a possibilidade de finalizar NIP por RVE. Tais funcionalidades requerem desenvolvimento no MIF e atualização das funcionalidades do SIF que realizam a finalização de NIP e o registro do extrato de decisão. Essas funcionalidades devem ser entregues no final de abril-2017.

8.9. IMPLANTAÇÃO DO ENVIO DE SMS/TORPEDOS

O principal objetivo de enviar mensagens via SMS (torpedos) para os beneficiários é aumentar a taxa de resposta através de uma maior interação.

São cinco as situações em que SMS são enviados:

Envio de Mensagens aos usuários comunicando o número de protocolo do atendimento realizado pela Central de Relacionamentos;

Envio de Mensagens aos usuários solicitando que os mesmos respondam o formulário NIP quanto à resolução ou não de seu conflito pela operadora;

Envio de mensagens aos usuários informando sobre a proximidade do término do prazo para que os mesmos respondam o formulário NIP, informando sobre a resolução ou não de seu conflito pela operadora;

Envio de Mensagens a usuários solicitando complementação de informações para prosseguimento das NIPs;

Envio de Mensagens a usuários informando sobre a finalização das NIPs.

O desenvolvimento foi dividido em duas partes, a primeira envolve apenas o envio das mensagens, sem atualizar o histórico de cada demanda no SIF e mantendo apenas registros essenciais para controle quantitativo. Na primeira parte, esse controle quantitativo será realizado com intervenção manual utilizando os registros de log das rotinas de envio e os relatórios da empresa contratada (Zenvia). A segunda fase envolve a implementação de histórico e de controles mais refinados.

O desenvolvimento da primeira parte, incluindo homologação, foi concluído em março e a promoção para produção aconteceu no início de abril.

PARA MAIS INFORMAÇÕES E OUTROS ESCLARECIMENTOS, ENTRE EM CONTATO COM A ANS.
VEJA ABAIXO NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:



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



Use a opção do código
para ir ao portal da ANS



Ministério da
Saúde

