

PROCESSO Nº: 33910.011681/2026-75

NOTA TÉCNICA Nº 1/2026/COINF/ASSIS/DIRAD-DIFIS/DIFIS

Interessado:

DIRAD/DIFIS

ASSUNTO: PLANO AMOSTRAL DE ANÁLISE DE DEMANDAS NIP PARA NOVO MODELO DE FISCALIZAÇÃO.

A Coordenação de Informações (COINF) e a Assessoria de Informações e Sistemas (ASSIS) elaboram a presente Nota Técnica com a finalidade de descrever o plano amostral adotado para a análise das demandas no âmbito da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), bem como estabelecer seus principais parâmetros e diretrizes operacionais.

1. INTRODUÇÃO

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), na esfera de sua Agenda Regulatória 2023-2025, instituiu novo modelo de fiscalização do setor de saúde suplementar, com vigência a partir de 1º de maio de 2026. O referido modelo está fundamentado nos princípios da regulação responsiva, contemplando a utilização de instrumentos de natureza preventiva, indutora e sancionatória, com vistas ao aprimoramento da eficiência da atuação fiscalizatória, à redução do tempo de análise das reclamações e ao estímulo à autorregulação orientada por parte dos entes regulados.

Nesse contexto, a Resolução Normativa nº 657/2025 dispõe sobre a realização de análises individualizadas de demandas por amostragem, no âmbito da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), como mecanismo de racionalização da atuação fiscalizatória. A adoção da sistemática de amostragem busca conferir maior celeridade e efetividade à análise das demandas, permitindo a melhor alocação da capacidade operacional, bem como a identificação de padrões de conduta de forma mais tempestiva e o direcionamento de ações fiscalizatórias planejadas.

A operacionalização da análise por amostragem requer a definição de critérios técnicos para seleção, dimensionamento e distribuição das demandas, de modo a assegurar a representatividade da amostra, a proporcionalidade entre os diferentes recortes analíticos em consonância com os objetivos do novo modelo de fiscalização.

Dessa forma, a presente Nota Técnica apresenta os procedimentos adotados para a operacionalização da amostragem de demandas no âmbito da NIP em atenção ao art.13 da Resolução Normativa nº 483/2022 com redação dada pela Resolução Normativa nº 657/2025.

2. OBJETIVO

A presente Nota Técnica tem por objetivo descrever os procedimentos operacionais relacionados à extração,

dimensionamento e distribuição das amostras de demandas NIP, em conformidade com o novo modelo de fiscalização institucionalizado pela RN 657/2025 para tratamento das demandas não inativadas após a fase de mediação eletrônica do conflito na NIP.

De forma específica, busca descrever os parâmetros e critérios utilizados na definição do universo de demandas elegíveis à amostragem; apresentar a metodologia de dimensionamento e seleção das amostras; detalhar a lógica de distribuição das demandas.

Adicionalmente, a amostra será gerada mensalmente, até o 20º dia útil do mês subsequente ao de referência, e dimensionada de forma compatível com a capacidade operacional da Diretoria de Fiscalização, de modo a contribuir para que o tempo médio das classificações das demandas em fase pré-processual não ultrapasse 120 (cento e vinte) dias, nos termos do art. 13 da RN nº 657/2025.

3. FUNDAMENTAÇÃO REGULATÓRIA

A presente Nota Técnica fundamenta-se nas diretrizes estabelecidas pela RN nº 657/2025, que dispõe sobre a realização de análises individualizadas de demandas por amostragem no âmbito da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP).

A sistemática descrita nesta Nota Técnica observa, em nível operacional, os princípios e diretrizes previstas no referido normativo, especialmente no que se refere à adoção de critérios técnicos para seleção e dimensionamento das amostras, de modo a assegurar a representatividade das demandas analisadas, bem como à compatibilização entre o volume de demandas e a capacidade operacional da fiscalização, com vistas à promoção da celeridade e eficiência na análise.

Adicionalmente, contempla a utilização de metodologia de amostragem que possibilite a identificação de padrões de conduta e o direcionamento de ações fiscalizatórias planejadas, a definição de procedimentos que assegurem o tratamento adequado das demandas, inclusive quanto à priorização e à complementação da base, quando necessário, e a adoção de mecanismos que garantam a rastreabilidade, a consistência e a reprodutibilidade do processo de seleção e distribuição das demandas.

4. METODOLOGIA OPERACIONAL

A metodologia operacional para extração, dimensionamento e distribuição das amostras das demandas NIP considerará a existência de duas frentes de análise (assistencial e não assistencial), desta forma o dimensionamento das amostras deve observar a capacidade operacional específica de cada equipe, estando estruturada em etapas sequenciais e interdependentes, conforme descrito a seguir de acordo com a literatura clássica de amostragem probabilística.

4.1. Universo de Referência

O universo de referência (denotado por N) para a seleção da amostra de demandas no âmbito da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) corresponde ao conjunto de demandas consideradas elegíveis à amostragem, conforme os critérios estabelecidos no art. 13 da RN nº 483/2022 com redação dada pela RN nº 657/2025, da Agência Nacional de Saúde Suplementar, na data da geração da amostra.

A amostra será composta pelas demandas aguardando classificação NIP e que tenham sido cadastradas no mês anterior ao mês de extração. Dessa forma a seleção da amostra considera um intervalo temporal de um mês em relação ao período de extração, necessário para permitir a adequada evolução das demandas de reclamação, em observância aos prazos previstos nos artigos 10, 11 e 12 da RN 483/2022.

4.2. Definição de Parâmetros e Tratamento da Base de Dados

Nesta etapa, são definidos os parâmetros necessários à execução do processo, bem como realizadas as tratativas iniciais da base de dados.

Os seguintes parâmetros devem ser ajustados previamente à execução da rotina de seleção mensal da amostra:

- **Competência da amostra:** período mensal de referência das demandas a serem selecionadas, correspondente ao mês imediatamente anterior ao da extração da amostra;
- **Demandas elegíveis:** demandas registradas no mês de competência e que atendam, na data de geração da amostra, aos critérios de elegibilidade estabelecidos no art. 13 §1º da RN nº 483/2022 com redação dada pela RN nº 657/2025;
- **Elegibilidade por competência:** cada demanda poderá ser considerada elegível em apenas uma competência de amostragem, vedada sua inclusão em mais de um período de seleção, salvo os casos de reabertura;
- **Demandas reabertas:** demandas que por algum motivo forem reabertas, poderão ser novamente elegíveis, considerando a data da reabertura.
- **Demandas reativadas:** demandas previamente inativadas que venham a receber novos elementos indicativos da não resolução da reclamação poderão ser reativadas, passando a ser elegíveis para compor a amostra, considerando a data de reativação.

4.3. Método e Procedimento de Amostragem

4.3.1. Dimensionamento da Amostra

O dimensionamento da amostra no período de referência, denotado por n , é determinado em função da capacidade operacional de análise das demandas, sendo calculado a partir da quantidade de analistas disponíveis e da meta de produtividade estabelecida para o período, de acordo com o Programa de Gestão e Desempenho (PGD) dos analistas específicos da NIP.

Assim, tem-se:

$$n = A \times m$$

onde:

n : tamanho total da amostra no período;

A : quantidade de analistas disponíveis para análise no período;

m : meta de demandas por analista no período.

Dessa forma, o tamanho da amostra é diretamente proporcional à capacidade produtiva da equipe, podendo ser ajustado em função de variações na força de trabalho ou na meta de produtividade.

4.3.2. Método de amostragem

O processo de amostragem adotado consiste em uma abordagem estruturada em duas etapas sequenciais, combinando técnicas de estratificação e alocação diferenciada, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela RN nº 657/2025, que preveem a adoção de critérios técnicos para seleção das demandas, a garantia de representatividade da amostra e o direcionamento da atuação fiscalizatória com base em critérios de relevância.

1ª etapa: Estratificação Proporcional

Na primeira etapa, é realizada a estratificação da população de referência ou população-alvo ^[1] (N), técnica utilizada em amostragem probabilística para aumentar a precisão das estimativas, por meio da divisão da população em estratos homogêneos (BOLFARINE; BUSSAB, 2005). Essa divisão será feita em H

estratos mutuamente exclusivos, definidos a partir de características relevantes para a análise regulatória. Essa técnica tem como finalidade assegurar que a amostra preserve, de forma proporcional, a distribuição da população em relação às variáveis consideradas. Para fins desta Nota Técnica, os estratos serão definidos com base na cobertura assistencial distinguindo-se entre Médico-Hospitalar (com ou sem odontologia) e Exclusivamente

Odontológica.

Seja N_h o tamanho do estrato h , tal que:

$$N = \sum_{h=1}^H N_h$$

A alocação inicial da amostra em cada estrato é realizada de forma proporcional, de modo que o tamanho da amostra no estrato h , denotado por n_h , é dado por:

$$n_h = n \times \frac{N_h}{N}$$

2ª etapa: Alocação Ótima

Na segunda etapa, propõe-se, preferencialmente, ser aplicado um procedimento adicional de alocação com pesos diferenciados dentro de cada estrato, com o objetivo de priorizar demandas com maior probabilidade de indícios de infração. Para tanto, serão atribuídos pesos distintos às demandas, de acordo com uma Triagem automatizada indicativa [2], de modo a ampliar a probabilidade de seleção de demandas com indicativo de possível classificação com base no art. 14, inciso III da RN 483/2022, em relação às demais, sem prejuízo da manutenção da estrutura proporcional definida na etapa anterior. Esse procedimento permite direcionar a amostra para subconjuntos com maior probabilidade de indícios de infração, sem descaracterizar a estrutura de representatividade assegurada pela etapa de estratificação. Com base em referenciais clássicos de amostragem probabilística e uso de ponderação descritos na literatura estatística (BOLFARINE; BUSSAB, 2005).

Dessa forma, a metodologia adotada incorpora elementos de priorização analítica à seleção amostral, possibilitando maior sensibilidade na identificação de padrões de conduta e no direcionamento de ações fiscalizatórias, em consonância com os princípios de eficiência e efetividade previstos no modelo regulatório vigente.

Em cada estrato, as unidades amostrais são selecionadas com probabilidades diferenciadas, por meio da atribuição de pesos w_i a cada demanda i . A probabilidade de seleção de cada unidade amostral passa a ser proporcional ao seu peso relativo, de modo que:

$$P(i | h) = \frac{w_i}{\sum_{j \in h} w_j}$$

onde:

$P(i | h)$: probabilidade de seleção da demanda i no estrato h ;

w_i : peso atribuído à demanda i , conforme indicação da triagem automatizada indicativa;

$\sum_{j \in h} w_j$: soma dos pesos de todas as demandas do estrato h .

A cada demanda i é atribuído um peso w_i , definido da seguinte forma:

$$w_i = \begin{cases} 4, & \text{Triagem automatizada indicativa de possível classificação} \\ & \text{com base no art. 14, inciso III da RN 483/22;} \\ 1, & \text{Triagem automatizada indicativa de possível classificação} \\ & \text{com base nos demais incisos do art. 14 da RN 483/22.} \end{cases}$$

Os pesos supracitados foram norteados pelo princípio da eficiência de maneira a alcançar os melhores resultados possíveis com os recursos disponíveis, prezando pela qualidade, rapidez e economicidade dos serviços prestados por uma equipe limitada. Assim, é possível majorar a identificação de comportamentos alheios a regulação, sem prejudicar o entendimento das demandas que serão finalizadas na fase pré-processual.

Com as duas etapas previstas estarão contempladas as diretrizes mínimas estabelecidas nos incisos do art. 13, §3º da RN nº 483/2022 com redação dada pela RN nº 657/2025. Ainda que não seja possível aplicar a segunda etapa de forma imediata avalia-se que a adoção por meio da primeira etapa será suficiente para preservar as

diretrizes mínimas do referido dispositivo.

4.3.3. Considerações sobre a precisão e variação da amostra

A amostra adotada neste processo possui natureza probabilística, sendo obtida por meio de seleção aleatória, com aplicação de técnicas de estratificação e ponderação.

O tamanho da amostra (n) é definido com base na capacidade operacional da equipe no período de referência. No entanto, o quantitativo efetivamente analisado pode apresentar variações em relação ao valor inicialmente previsto, em decorrência de fatores operacionais, indisponibilidades sistêmicas ou ajustes no fluxo de trabalho.

Para fins de avaliação da qualidade estatística das amostras observadas, compreendida como o conjunto de demandas efetivamente analisadas, adota-se como referência um nível de confiança de 95% e uma margem de erro de 2%, conforme procedimentos usuais de inferência estatística para estimativas de proporção (BUSSAB; MORETTIN, 2017). Para as estimativas de proporções associadas à distribuição observada da amostra nos estratos de cobertura assistencial^[3], definidas na 1ª etapa da estratificação. O intervalo de confiança associado a uma proporção estimada \hat{p} é dado por:

$$\hat{p} \pm Z_{\alpha/2} \cdot \sqrt{\frac{\hat{p}(1 - \hat{p})}{n}}$$

onde:

\hat{p} : proporção estimada na amostra de uma cobertura assistencial específica;

n : tamanho da amostra;

$Z_{\alpha/2}$: valor crítico da distribuição normal padrão associado ao nível de confiança adotado.

4.3.4. Seleção e distribuição da amostra

A seleção das demandas é realizada por meio de procedimento aleatório, respeitando:

- A alocação proporcional entre estratos;
- A ponderação por pesos dentro de cada estrato.

Dessa forma, a amostra resultante preserva a representatividade da população e, simultaneamente, incorpora mecanismos de priorização de demandas mais críticas, sendo as demandas selecionadas devidamente identificadas e registradas no Sistema de Fiscalização - SIF.

A distribuição da amostra entre os analistas NIP responsáveis pela análise individualizada das demandas é realizada de forma proporcional à carga horária de trabalho no período considerado, de acordo com a meta definida no PGD de cada analista. As demandas serão analisadas de forma sequencial, observando a ordem previamente definida por meio de processo de aleatorização.

[1] A população-alvo (N): corresponde ao total de demandas no âmbito da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) elegíveis à amostragem no período de referência, conforme os critérios estabelecidos nesta Nota Técnica.

[2] Triagem automatizada indicativa: Etapa preliminar obtida por meio de cruzamento de dados/sensores/ferramentas de apoio à inteligência fiscalizatória ou meios equivalentes. A triagem automatizada indicativa não se trata de classificação da demanda, tão somente mecanismo eficiente para distribuição de pesos na Amostra Ótima. A classificação da demanda nos termos do art.14 da RN 483/2022 é atribuição da equipe de analistas da NIP com a devida fundamentação e criticidade em relação à triagem automatizada indicativa.

[3] Cobertura assistencial: refere-se à segmentação assistencial do plano de saúde, conforme regulamentação da ANS, sendo consideradas, para fins desta Nota Técnica, as segmentações com cobertura Médico-Hospitalar (com ou sem odontologia) e a Exclusivamente Odontológica.

5. CONSIDERAÇÕES

A metodologia descrita nesta Nota Técnica constitui a operacionalização do processo de análise de demandas NIP, podendo ser aprimorada ao longo do tempo, em função de ajustes operacionais, evolução dos sistemas de informação e aperfeiçoamento das estratégias de fiscalização da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e com base no art 13, § 6º da RN nº 483/2022 com redação dada pela RN nº 657/2025. Ressalta-se que os parâmetros, critérios e procedimentos aqui estabelecidos foram definidos com base na capacidade operacional disponível e nas diretrizes regulatórias vigentes, podendo ser revistos a qualquer tempo, mediante necessidade de adequação ao volume de demandas, à força de trabalho ou a eventuais alterações normativas.

Destaca-se, ainda, que a metodologia de amostragem adotada busca assegurar a representatividade das demandas analisadas e permitir a identificação de padrões de conduta, sem prejuízo da realização de outras ações fiscalizatórias complementares, quando necessário.

Por fim, os procedimentos descritos deverão observar os princípios de rastreabilidade, transparência e reprodutibilidade, mediante a adequada documentação das etapas do processo e das características das amostras geradas, de modo a garantir a consistência do processo e a confiabilidade das informações produzidas.

Ressalta-se que a utilização de amostragem não afasta a possibilidade de análise integral de demandas específicas, sempre que necessário no âmbito da atuação fiscalizatória.

6. REFERÊNCIAS

- ANS. Agenda Regulatória 2023-2025.
- ANS. Resolução Normativa nº 657, de 2025. Dispõe sobre a realização de análises individualizadas de demandas por amostragem no âmbito da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP).
- ANS. Resolução Normativa nº 483, de 2022. Dispõe sobre os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias.
- BOLFARINE, H.; BUSSAB, W. O. Amostragem: Teoria e Prática. São Paulo: Edgard Blücher, 2005.
- BUSSAB, W. O.; MORETTIN, P. A. Estatística Básica. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

OBS.: Atenção - Antes de assinar verifique se possui autoridade no Regimento interno da ANS para assinar este tipo de documento.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA DE CASTRO SOUZA, Coordenador(a) de Informações**, em 15/04/2026, às 12:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Oswaldo Gomes de Souza Junior, Especialista em Regulação de Saúde Suplementar**, em 15/04/2026, às 12:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Marcio Nunes de Paula, Especialista em Regulação de Saúde Suplementar**, em 15/04/2026, às 13:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **MARCUS TEIXEIRA BRAZ, Diretor(a)-Adjunto(a) da DIFIS**, em 15/04/2026, às 13:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **35488589** e o código CRC **A206649C**.

Referência: Processo nº 33910.011681/2026-75

SEI nº 35488589