ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS

PERGUNTAS FREQUENTES

SETEMBRO/2022

GERÊNCIA DE ESTÍMULO E INOVAÇÃO DA QUALIDADE SETORIAL (GEEIQ)

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

1. **Quais os pré-requisitos para uma operadora ser considerada elegível para pleitear uma Auditoria de acreditação?**

O Programa de acreditação Operadoras estabelece os seguintes pré-requisitos para que uma operadora possa pleitear a Acreditação:

I - ter registro ativo como operadora junto à ANS;

II - não estar em uma das seguintes situações:

a) plano de recuperação assistencial;
b) procedimento de adequação econômico-financeira;
c) regime especial de direção técnica;
d) regime especial de direção fiscal;
e) processo de liquidação extrajudicial;
f) intervenção fiscalizatória; e
g) ter se posicionado na faixa 3 (três) do monitoramento da garantia de atendimento 2 (duas) vezes consecutivas nos 12 (doze) meses anteriores à avaliação de conformidade, de acordo com a IN DIPRO 48/2015 (atual IN ANS 02/2022).

III - possuir Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) e de suas dimensões no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) igual ou maior a 0,6 (seis décimos); e

IV - não possuir Auditoria Independente das demonstrações financeiras com parecer adverso ou com abstenção de opinião do último exercício disponível.

2. **Uma Operadora que se encontrava em TAOEF - Termo de Assunção de Obrigações Econômico-Financeiras, é elegível ao Programa de Acreditação de Operadoras?**

   Resposta: Não. Para ser elegível ao Programa de Acreditação, a operadora não deve se encontrar em nenhum Procedimento de Adequação Econômico-Financeira (PAEF), que, de acordo com a RN 523/2022, se subdivide em dois: Plano de Adequação Econômico-Financeira (PLAEF) e Termo de Assunção de Obrigações Econômico-Financeiras (TAOEF).

   Assim, uma operadora em TAOEF - Termo de Assunção de Obrigações Econômico-Financeiras, **não** é elegível ao Programa de Acreditação Operadoras.

3. **O que acontece caso uma operadora que descumpra um dos pré-requisitos do Programa, na vigência da acreditação?**

   Resposta: A operadora perderá a acreditação caso descumpra quaisquer dos pré-requisitos previstos na RN 507/2022.

4. **Durante o período de vigência da acreditação, como será assegurado que a operadora continua cumprindo com os critérios de conformidade previstos no Manual?**

   Resposta: Após a emissão do certificado de Acreditação, as operadoras deverão passar por um Processo de Auditoria de Manutenção realizada pela mesma EA que emitiu o certificado.

5. **As Auditorias de manutenção são obrigatórias?**

   Resposta: As auditorias de manutenção são obrigatórias e devem ser realizadas a cada 12 meses após a emissão do

certificado de acreditação durante todo o período de vigência, conforme Art. 23 da RN 507/2022.

6. **Qual o escopo das auditorias de manutenção?**

   Resposta: O escopo aplicável nas auditorias de manutenção fica a critério das Entidades Acreditadoras (EA), que elegerão os itens a serem verificados. Em caso de não conformidades, fica a critério da Entidade Acreditadora estabelecer um prazo máximo de 60 dias corridos para que a operadora comprove a correção, podendo acarretar em perda da acreditação.

7. **Em que momento deve ser realizada a avaliação inicial de diagnóstico?**

   Resposta: A operadora poderá solicitar avaliação inicial de diagnóstico de acordo com sua conveniência e tem como objetivo a identificação das necessidades para a realização de futura auditoria de acreditação, entrando, não se configurando uma consultoria. A Avaliação inicial é opcional e a forma e o momento de sua realização é de livre escolha da operadora.

8. **A avaliação inicial de diagnóstico pode ser feita remotamente?**

   Resposta: Sim, a avaliação inicial de diagnóstico tem o intuito de identificar processos que não atendam aos requisitos da norma, não tendo fins de acreditação. Portanto, pode ser realizada de acordo com a conveniência das partes interessadas e sua forma de execução não está normatizada na RN 507/2022.

9. **A Auditoria de Acreditação pode ser realizada de forma remota?**

   Resposta: Não, o Programa não prevê a possibilidade de realização de auditorias remotas. Dada a complexidade dos itens de verificação, que não se restringem à verificação documental, as auditorias de acreditação devem ser realizadas presencialmente.

10. **As Auditorias de Manutenção podem ser realizadas de forma remota?**

    Não. Durante a pandemia do COVID 19, a Diretoria Colegiada da ANS, em reunião ocorrida em 09 de junho de 2020, aprovou a realização de auditorias de manutenção de forma remota exclusivamente enquanto perdurasse a crise sanitária.

    Esse entendimento consta na Nota Técnica nº 118/2020/GEEIQ/DIRAD-DIDES/DIDES (documento SEI nº 16956524), no Processo SEI nº 33910.012892/2020-30.

    Com o fim do estado e emergência em saúde pública de importância nacional (ESPIN), em maio de 2022, decretado em função da pandemia de COVID 19 no Brasil, as auditorias de manutenção passam novamente a ser obrigatoriamente realizadas de forma presencial.

11. **A operadora pode solicitar uma Visita de Diagnóstico e, em seguida, realizar a Auditoria para Acreditação com outra Entidade?**

    RESPOSTA: A operadora pode realizar Visita de Diagnóstico com qualquer EA homologada e, em seguida, realizar a

Auditoria com fins de acreditação com outra EA também homologada pela ANS.

12. A operadora pode mudar de Entidade Acreditadora para a renovação da Acreditação

RESPOSTA: A operadora pode realizar a renovação da Acreditação com qualquer EA homologada pela ANS para esta finalidade.

13. A operadora pode mudar de Entidade Acreditadora durante a vigência da Acreditação?

Resposta: Não. Caso a operadora mude de EA em meio à vigência, deverá iniciar novo processo de acreditação com a EA diversa.

Somente será possível mudar de EA em meio à vigência da acreditação no caso excepcional, quando houver o cancelamento do reconhecimento da Entidade Acreditadora do Programa de Acreditação de Operadoras.

Nesse caso, a operadora terá o prazo de 180 (cento e oitenta) dias corridos, a contar da publicação do cancelamento no portal da ANS, para passar a ser acompanhada por Entidade Acreditadora diversa e comunicar a substituição à ANS, não sendo necessário iniciar novo processo de acreditação. Nesse caso, a vigência original da acreditação da operadora e o nível da acreditação serão mantidos.

Caso a operadora não proceda a substituição da EA dentro do prazo de 180 (cento e oitenta), o certificado de acreditação perderá a validade.

14. O novo programa conta com quantos itens e requisitos?

Resposta: A nova metodologia do Programa de Acreditação Operadoras é composta por 4 Dimensões avaliativas. Cada dimensão conta com requisitos compostos por itens de verificação. São ao todo 4 dimensões, 21 Requisitos e 169 itens de verificação

15. O novo programa de acreditação de operadoras, estabelecido pela RN 507/2022, também se aplica às Operadoras exclusivamente odontológicas?

Resposta: Sim. A nova metodologia estabelece os requisitos e os itens de verificação específicos para a Auditoria de Acreditação das Operadoras do Segmento odontológico.

As Dimensões 1 e 4, Gestão Organizacional e Experiência do Beneficiário, são comuns às operadoras tanto do Segmento Médico Hospitalar (MH) como do Segmento Odontológico (OD). As dimensões Gestão de Rede e Gestão em Saúde foram customizadas para contemplar as operadoras exclusivamente odontológicas.

Para esse segmento, o programa conta com 4 dimensões, com 18 Requisitos e 133 itens de Verificação.

16. O Requisito 3.3 "Programa de Gestão do Cuidado de Condições Crônicas de Saúde" previsto na Dimensão Gestão em Saúde é aplicável às operadoras

exclusivamente odontológicas (odontologias de grupo e cooperativas odontológicas)?

Resposta: Não. A gestão de condições crônicas em saúde não faz parte do escopo da cobertura assistencial das Operadoras Exclusivamente Odontológicas. Assim, esse requisito não deve ser avaliado para esse segmento de operadoras.

No Anexo da RN, o item 3.3.14, **classificado como complementar,** foi publicada sem a ressalva "***Este item não se aplica às operadoras exclusivamente odontológicas***", que consta em todos os demais itens desse requisito.

Cabe esclarecer que o requisito 3.3 não pode ser utilizado para avaliar as operadoras do segmento odontológico, pois não conta com nenhum item de verificação essencial aplicável e esse segmento.

Para um requisito ser considerado conforme, todos os seus itens essenciais devem ser cumpridos. Como o requisito **3.3 "Programa de Gestão do Cuidado de Condições Crônicas de Saúde"** não conta com nenhum item essencial aplicável à odontologia, não cabe utilizá-lo para avaliar as operadoras odontológicas.

Assim, prevalece nessa situação o que determina o inciso II do parágrafo 2º do art. 19 da RN 507/2022:

> ***II - a operadora deverá ter alcançado conformidade em todos os itens de verificação essenciais de um requisito, caso contrário receberá nota zero no requisito inteiro.".***

Por conta desta situação, o Quadro II do Anexo III da RN 507/2022 – "Quantidade de Dimensões, Requisitos e Itens por Classificação para operadoras do segmento Exclusivamente Odontológico" também receberá o mesmo tratamento e o requisito 3.3 e o item 3.3.14 deverá ser desconsiderado da contagem de itens aplicáveis.

17. Qual a diferença entre Auditoria de Manutenção Reacreditação?

Resposta: A Manutenção da acreditação é um processo anual pelo qual as operadoras acreditadas devem passar para que mantenham seus certificados válidos e comprovem que ainda cumprem o que foi verificado quando da emissão do certificado.

Para tanto, as operadoras devem sofrer auditorias de manutenção anualmente e atender os requisitos para manter seu certificado, *caso* contrário podem sofrer a perda da acreditação.

Já a Reacreditação ou renovação da acreditação, ocorre quando uma operadora já acreditada tem a validade de seu certificado expirada e deve passar por um novo processo de avaliação para emissão de um novo certificado de acreditação.