



# **CANAIS DE ATENDIMENTO NO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR**

**Frederico Villela Chein cortez**  
**Gerente Geral de Operações Fiscalizatórias– DIFIS/ANS**

**Brasília/DF, 2018**

# Fluxo macro:



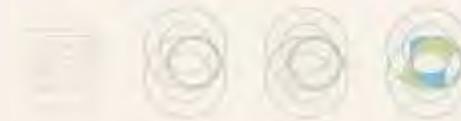
# **CANAIS DE ATENDIMENTO - OPERADORAS**

## **(RN nº 395/2016)**

- I. ATENDIMENTO PRESENCIAL, INDICANDO OS ENDEREÇOS DISPONÍVEIS;**
  
- II. ATENDIMENTO TELEFÔNICO, CONTENDO NÚMERO(S) DA CENTRAL DE ATENDIMENTO RESPECTIVA.**
  
- III. INTERNET (FACULTATIVA, PARA FINS DE SOLICITAÇÃO DE PROCEDIMENTO E/OU SERVIÇO DE COBERTURA ASSISTENCIAL**

# FISCALIZAÇÃO DA RN nº 395/2016

- **MONITORAMENTO PERIÓDICO DAS DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO REGISTRADAS; e**
- **INTERVENÇÃO FISCALIZATÓRIA**

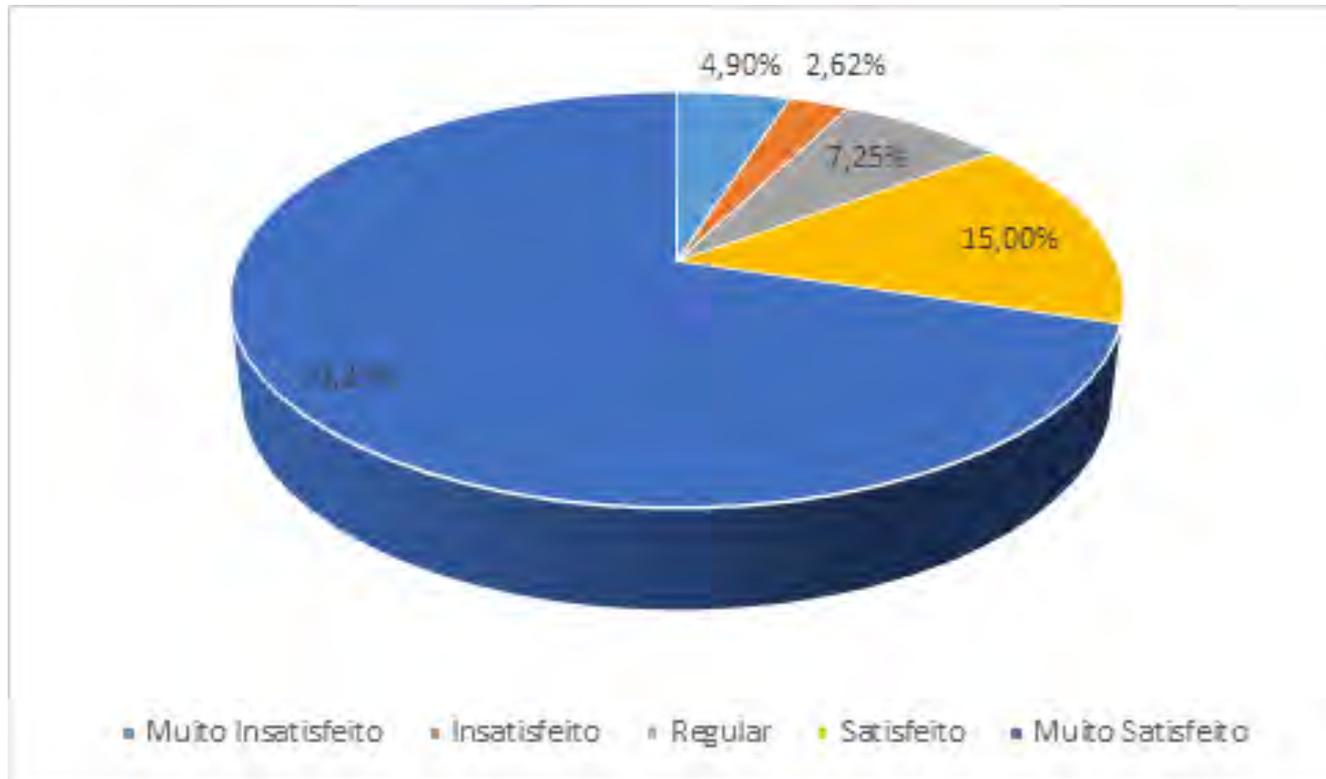


# **CONTROLE DE QUALIDADE DE ATENDIMENTO NO DISQUE-ANS**

## PANORAMA DISQUE-ANS (2017)

- CHAMADAS ATENDIDAS: **480.017**
- TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO: **6 segundos**
- CHAMADAS ATENDIDAS EM ATÉ 30 segundos: **94%**
- ADESÃO À AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO: **85,23%**  
**(240.994 participações)**
- SATISFAÇÃO ATENDIMENTO HUMANO: **>50%, nota 4 ou 5**

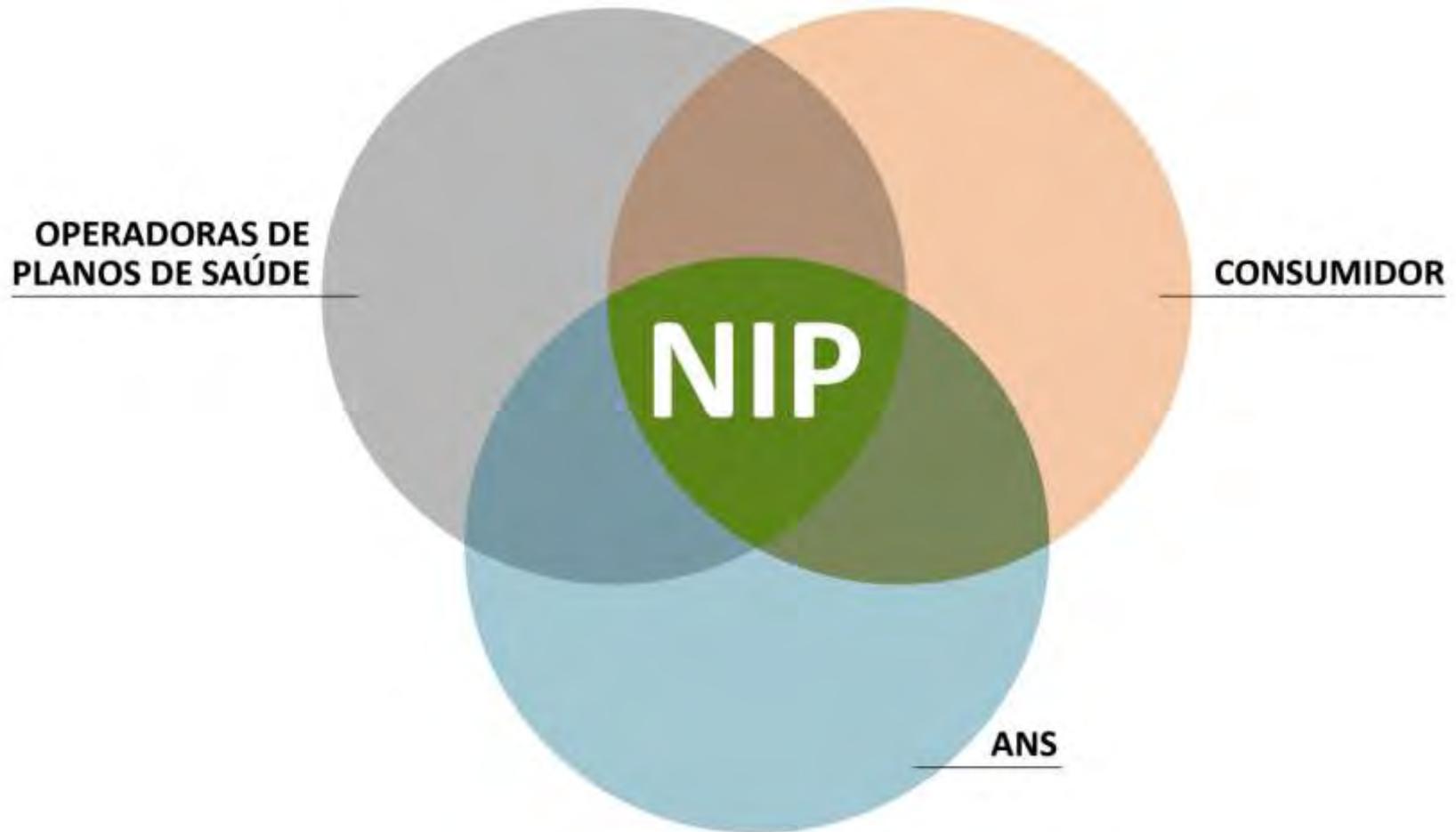
## PANORAMA DISQUE-ANS (2017)



OBS: CONFORMAÇÃO AO DECRETO Nº 6.523/2008, COM INFORME DO PROTOCOLO DE ATENDIMENTO NO INÍCIO DO ATENDIMENTO

# NIP – Notificação de Intermediação Preliminar

RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE CONFLITOS  
*entre consumidores e operadoras de planos de saúde*



# NIP – Notificação de Intermediação Preliminar

## CONCEITO



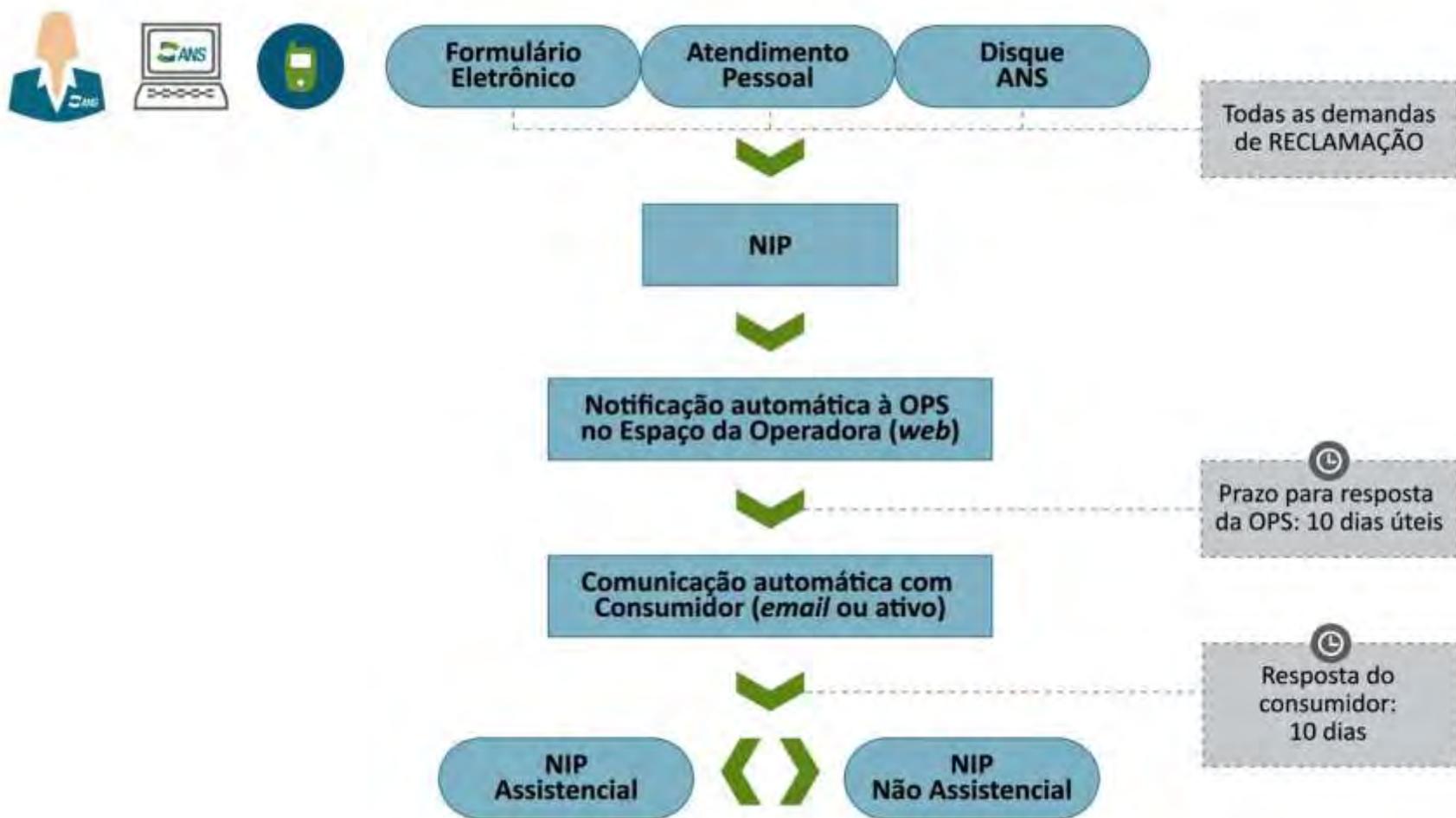
NIP

A **Resolução Extrajudicial de Conflitos da ANS** é um processo de trabalho totalmente automatizado, que objetiva a solução consensual entre consumidores e operadoras de planos privados de assistência à saúde.

## OBJETIVOS

- + Resolver extrajudicialmente conflitos entre operadoras e consumidores de planos de saúde.
- + Redefinir o processo de trabalho da fiscalização da ANS.
- + Incrementar a eficiência.
- + Implementar nova metodologia de análise das demandas de reclamação de consumidores.
- + Zelar pela proporcionalidade regulatória.
- + Conferir maior legitimidade e transparência à ação regulatória.

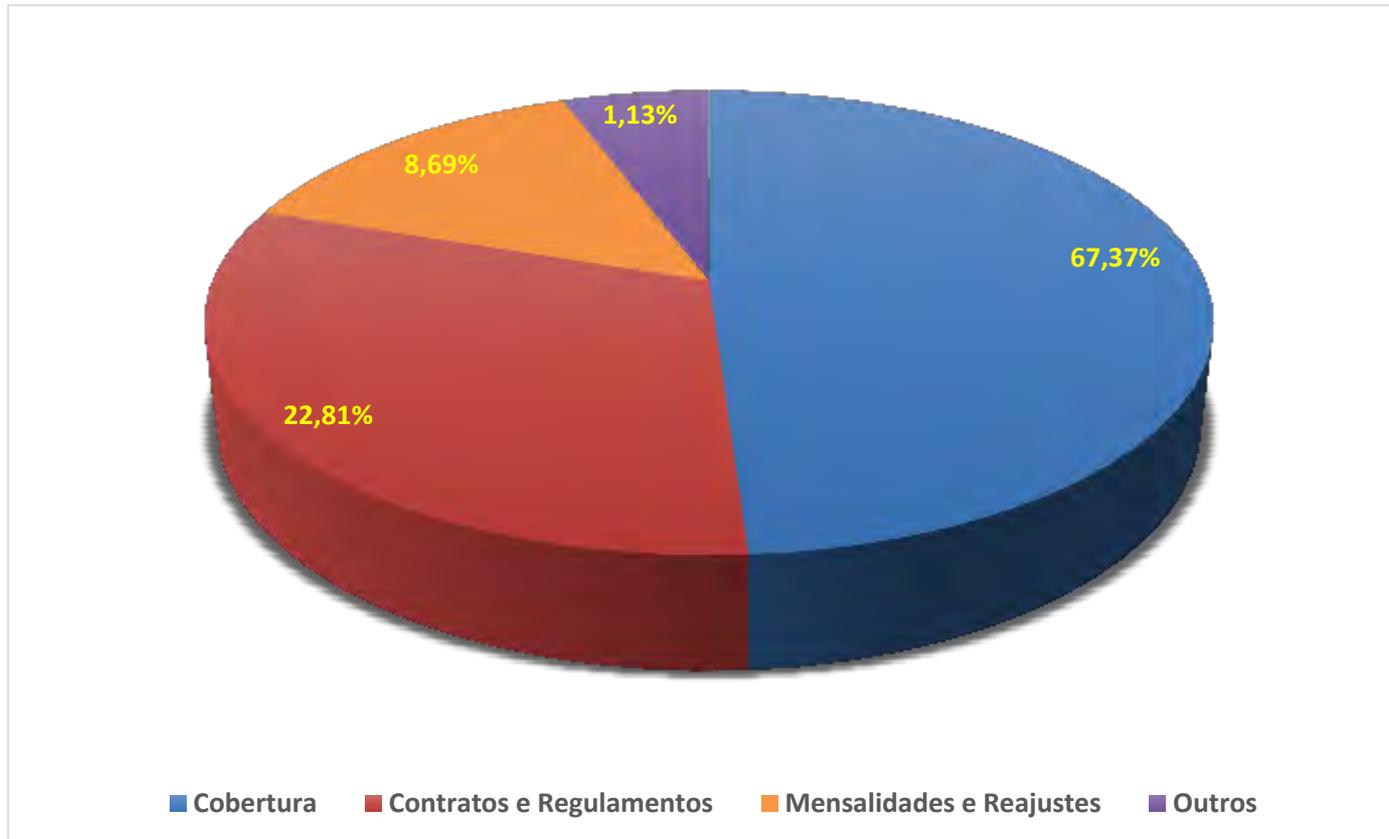
# NIP: Fluxo Geral



# NIP: Fluxo Assistencial e Não Assistencial

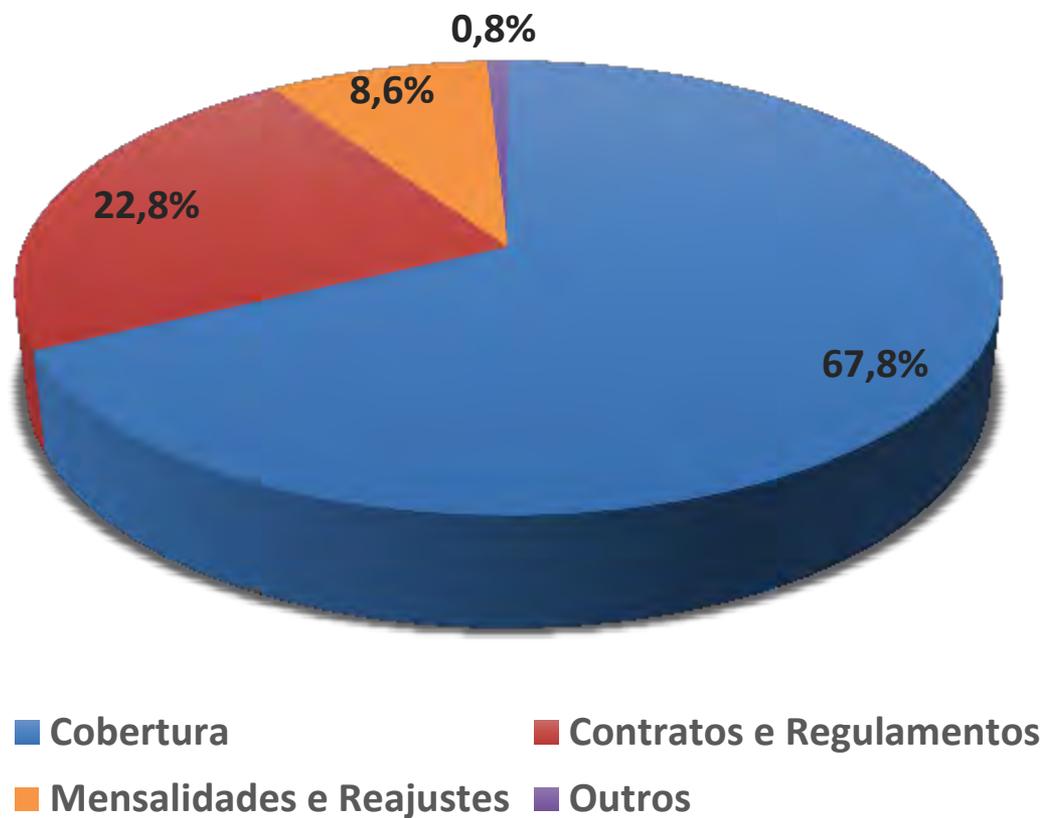


# Perfil de demandas de informação por tema (Brasil – 2017)



Fonte: : Tabnet/ANS/MS  
Data da Extração: 12/01/2018

## Perfil de reclamações por tema (Brasil – 2016)



Fonte: SIF Consulta – extração: 14/11/2017 (Demandas Consumidor e Institucional).

# Notificação de Intermediação Preliminar - NIP (Brasil - 2017)

NIP - instrumento de mediação que visa à solução consensual de conflitos entre operadoras e beneficiários

**88,7%**

Índice de resolutividade de conflitos sobre  
negativas de cobertura

Ao todo, **66.819**  
notificações sendo  
**42.710** assistenciais  
Destas, **37.605** foram  
resolvidas por mediação  
de conflitos

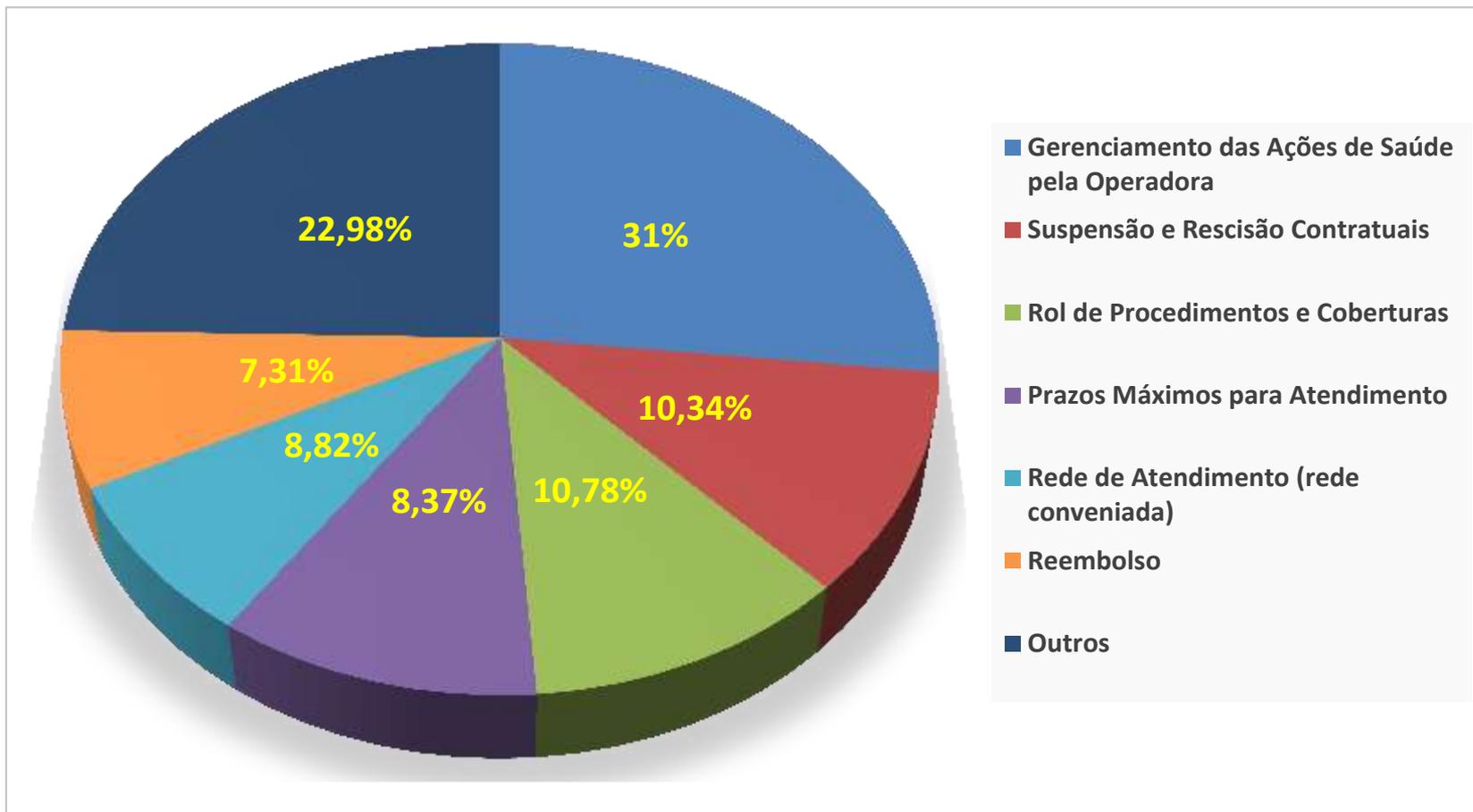
De cada **5** notificações  
recebidas pela ANS, **4**  
foram resolvidas por  
mediação de conflitos

Fonte: Tabnet/ANS/MS

Data da Extração:

12/01/2018

# Perfil das demandas NIP Assistenciais por subtema (Brasil – set.2017)



Fonte: Tabnet/ANS/MS.  
Data da Extração: 12/01/2018

# Obrigado!



Disque ANS  
0800 701 9656



Central de  
Atendimento  
[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)



Atendimento pessoal  
12 Núcleos da ANS.  
Acesse o portal e  
confira os endereços.



Atendimento  
exclusivo para  
deficientes auditivos  
0800 021 2105



[ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)



[@ANS\\_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)



[ansreguladora oficial](https://www.youtube.com/ansreguladoraoficial)



Ministério da  
**Saúde**

