

## **Evento contou com apresentações da equipe técnica da DIFIS**

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) realizou, na última quarta-feira (22/09), uma oficina sobre os processos de fiscalização da reguladora. O evento, que ocorreu de forma remota, teve como principal público-alvo as operadoras de planos de saúde e administradoras de benefícios, que assistiram às apresentações da equipe técnica da Diretoria de Fiscalização (DIFIS) e puderam esclarecer dúvidas durante o encontro.

“Nosso objetivo é reforçar o diálogo com o ente regulado e facilitar a comunicação, reduzindo dúvidas e dificuldades das operadoras para que o setor funcione da melhor forma”, ressaltou o diretor de Fiscalização substituto da ANS, Maurício Nunes, durante a abertura do evento.

A gerente de Atendimento, Mediação e Análise Fiscalizatória da ANS, Érica Schiavon, apresentou os trâmites da fase pré-processual, destacando a Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), importante instrumento que resolve mais de 90% das reclamações dos consumidores registradas nos canais de atendimento da Agência. Érica chamou a atenção para a importância dos documentos comprobatórios nas defesas das operadoras. “Vale lembrar que mesmo que a operadora já tenha enviado a sua documentação no prazo determinado, é possível anexar novos documentos como complemento durante toda a fase pré-processual caso considere pertinente”, frisou.

Gerente de Processos Sancionadores, Julgamento e Intervenção da ANS, Alexandra Campos falou sobre o Procedimento Administrativo Preparatório (PAP), ou seja, as demandas não passíveis de mediação no âmbito na NIP. Ela esclareceu que todas as demandas classificadas como não resolvidas são encaminhadas aos fiscais, que podem, ainda em fase pré-processual, realizar a classificação residual das demandas, modificando, quando for o caso, a respectiva classificação ou tipificação. “Se o fiscal entender que a demanda está correta, se ele concorda com o analista da NIP, ele vai lavrar o auto de infração. É uma fase eletrônica, sem necessidade de documento para isso”, assinalou, destacando que muitas operadoras tinham dúvidas sobre essa parte do processo.

Alexandra também detalhou o funcionamento do procedimento administrativo para investigar denúncias de pessoas jurídicas que operam planos sem autorização de funcionamento, que envolvem os autos de infração e de representação, o pagamento antecipado de multa, a reparação posterior e o envio de defesas e recursos no novo modelo do Protocolo Eletrônico. Ela aproveitou para salientar pontos importantes: “Recordamos que a ANS usa o conceito de urgência e emergência conforme a Lei nº 9.656/1998. A DIFIS conta com o [Entendimento nº 9](#), que está bastante detalhado e pode ser consultado no site da Agência”, sinalizou.

As taxas de anulação de auto de infração e de sucesso nos recursos também foram citadas, bem como a intervenção fiscalizatória, cujo objetivo é para a correção das falhas operacionais e medidas corretivas com fundamento diagnóstico.

## **Mudança de comportamento**

Coordenador de Ajuste Conduta da ANS, Marcus Braz falou sobre os Termos de Compromisso de Ajuste de Conduta (TCACs), instrumentos indutores de mudanças das práticas regulatórias. Fundamentado nas leis nº 13.848/2019 e 9.656/1998, e normatizada pela Resolução Normativa nº 372/2015, o TCAC tem natureza jurídica contratual e prevê a cessação e a correção das práticas infrativas que são objeto de processo sancionador. “A consequência de um processo sancionador, se verificada a infração, é a aplicação de uma sanção, podendo ser uma advertência ou multa, que tem efeitos repressivo e preventivo, sendo que o efeito preventivo nem sempre é alcançado. Contudo, a ANS busca a mudança de comportamento das empresas, e não apenas a aplicação de multas, a partir do Termo de Ajuste de Conduta”, comentou.

Marcus abordou as etapas dos procedimentos do TCAC (triagem, negociação, fiscalização e

execução), as obrigações que devem constar nos termos e deu um panorama dos TCACs celebrados pela ANS, os quais podem ser consultados no [site da Agência](#).”

Finalizando a oficina, o diretor-adjunto da DIFIS, André Unes, destacou a ação da ANS durante a pandemia, quando as reclamações aumentaram consideravelmente. “Diante dos desafios desse período, nós não permanecemos inertes, pelo contrário, nós aumentamos nossa produtividade. Em todas as demandas NIP relacionadas ao novo coronavírus, fizemos contato ativo com os beneficiários para buscar a solução do conflito. Adotamos a transparência das informações através do [Boletim Covid](#) e do Painel Dinâmico, atualizado diariamente, com todas as reclamações pertinentes à legislação da saúde suplementar”, destacou.

[Clique aqui](#) para baixar o conteúdo das apresentações.

[Clique aqui](#) para assistir o evento na íntegra.

**Fonte:** [ANS](#), em 27.09.2021.