

Sociedade pode participar enviando dados e comentários até 25/01/2024 pelo portal da Agência

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) abre, nesta terça-feira (12), a [Consulta Pública 121](#). O objetivo é obter contribuições de toda a sociedade para a proposta de revisão da Resolução Normativa 395/2016 e, dessa forma, promover melhorias nos serviços de atendimento aos clientes a serem empregadas pelas operadoras de planos de saúde e administradoras de benefícios. A realização da consulta pública foi aprovada na [598ª Reunião de Diretoria Colegiada](#), realizada em 27/11/2023.

“A proposta é uma das ações previstas na Agenda Regulatória 2023-2025 e tem o objetivo de estimular as operadoras a desempenharem, da melhor forma, suas funções no relacionamento com os usuários da saúde suplementar. Aperfeiçoando os atendimentos e os serviços e seguindo as regras do setor, elas estarão reduzindo o registro de reclamações, entregando eficiência e transformando o ambiente de negócios”, afirma a diretora de Fiscalização da ANS, Eliane Medeiros.

A revisão da RN 395/2016 é fruto de estudos sobre a identificação do problema regulatório referente ao relacionamento entre operadoras e beneficiários no âmbito dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) e das centrais de atendimento, com a consequente Análise de Impacto Regulatório (AIR).

A proposta traz várias linhas de ação compatíveis com a visão moderna de fomentar medidas indutoras, sem perder de vista o olhar mais atento para os entes regulados que não estejam atingindo metas definidas pelo órgão regulador em indicador específico ou, ainda que distantes da meta, não apresentam movimento de melhoria:

- Expansão do escopo da norma de forma a contemplar todas as espécies de demandas de beneficiários com suas operadoras e administradoras de benefícios com alinhamento à estratégia da legislação federal sobre SAC, bem como excepcionalizando as regras específicas, customizadas ao setor de saúde suplementar.
- Aproveitamento melhor a estrutura das ouvidorias internas das operadoras (Resolução Normativa 323/13), uma vez que são áreas com a vocação de resolutividade de conflitos no atendimento aos consumidores, bem como possuem atribuição de propor melhorias e recomendações no aperfeiçoamento dos processos de trabalho da operadora.
- Ajustes para maior informação e qualificação de informação ao beneficiário no ciclo de tratamento da demanda no SAC/central de atendimentos. Ausência de resposta à solicitação dos beneficiários sobre cobertura, respostas genéricas no curso da jornada do usuário após a solicitação de cobertura, além de falta de clareza na comunicação com os clientes foram alguns problemas identificados que podem ser melhorados no fluxo dos SAC/central de atendimento das operadoras.
- Previsão de incentivo(s) indutor(es) pelo desempenho e performance da operadora quanto ao número de reclamações recepcionadas pela Agência, hoje retratado pelo Índice Geral de Reclamações (IGR).
- Aliado a esses parâmetros, ajustes também sob a ótica punitiva-pedagógica, de forma que

as sanções por descumprimento possam considerar o desempenho no indicador.

Os interessados podem enviar suas contribuições até 25/01/2024 no próprio site da ANS, onde também estão disponíveis os documentos relacionados à proposta: www.gov.br/ans, em "Acesso à informação", no item "Participação Social", no subitem "**Consultas Públicas**".

Fonte: ANS, em 12.12.2023.