

A mediação de conflitos entre consumidores de planos de saúde e operadoras, realizada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), é uma das dez iniciativas vencedoras do **19º Concurso Inovação na Gestão Pública Federal**. O resultado foi anunciado nesta terça-feira (07/04) pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP) e Escola Nacional de Administração Pública (Enap), em solenidade realizada em Brasília. A premiação teve 136 concorrentes em seis áreas temáticas. A ANS ficou classificada em quarto lugar dentre os dez vencedores.

A resolução extrajudicial de conflitos é realizada pelo setor de fiscalização da ANS. Em 2014, a medida foi aperfeiçoada, e com a implementação da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), o processo passou a ser totalmente automatizado. “O objetivo da NIP é a solução consensual e ágil de impasses entre consumidores e operadoras de planos de saúde. Com a medida, aumentamos a eficiência no atendimento às queixas de usuários e conferimos mais transparência ao processo”, destaca a diretora de Fiscalização da Agência, Simone Freire.

A partir de uma reclamação registrada na ANS por meio do formulário eletrônico disponível na Internet, pelo Disque ANS ou mesmo no atendimento presencial nos núcleos da agência nos estados, uma notificação automática é encaminhada à operadora de plano de saúde responsável, que tem até dez dias para encaminhar o problema. O beneficiário pode acompanhar o andamento de sua demanda pelo portal da agência. A taxa de resolutividade da medida atingiu cerca de 87% no ano passado.

Se o problema não for resolvido pela NIP, é aberto processo administrativo, que pode resultar em multa ou suspensão temporária da comercialização de planos para a operadora. São exemplos de reclamações o descumprimento de prazos máximos para agendamento de consultas, exames e cirurgias; negativa de autorização para realização de procedimentos; dificuldades para recebimento de reembolso; aplicação de reajustes indevidos; e rescisão unilateral de contrato, entre outros.

O registro de reclamação é feito pelos dois canais de relacionamento da Agência: Disque ANS (0800 701 9656), Central de Atendimento ao Consumidor no portal (www.ans.gov.br) ou nos núcleos de atendimento presencial existentes em 12 cidades nas cinco regiões do país. É importante que o beneficiário entre primeiro em contato com sua operadora para buscar a solução do problema. Caso não consiga resolver, deve entrar em contato com a ANS, de posse do número de protocolo da queixa registrada na operadora. Isso agiliza a identificação da solicitação e a solução do conflito.

[Confira aqui os 10 vencedores do concurso promovido pela Enap.](#)

Sobre o prêmio - O Concurso Inovação tem o objetivo de estimular a implementação de iniciativas inovadoras de gestão em organizações do governo federal, de disseminá-las e de valorizar servidores públicos que atuam de forma criativa. O Prêmio tem alcançado sucesso ao longo desses 19 anos, somando no período, 1.832 práticas inscritas e 351 iniciativas premiadas.

Fonte: [ANS](#), em 08.04.2015.