

***Nova ferramenta retrata a capacidade de resolução de conflitos entre beneficiários e operadoras pela Agência***

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) lançou painel dinâmico que retrata sua capacidade na resolução consensual de conflitos entre beneficiários, operadoras de planos de saúde e administradoras de benefícios. Com o nome Taxa de Intermediação Resolvida (TIR), a nova ferramenta vai ampliar a transparência às informações sobre as queixas registradas por consumidores junto aos canais de relacionamento da ANS, possibilitando à sociedade saber de que forma as operadoras de planos de saúde e administradoras de benefícios se comportam diante dessas demandas.

O novo painel traz como métrica a Taxa de Intermediação Resolvida (TIR), que permite avaliar a capacidade de resolução consensual de conflitos entre beneficiários e Operadoras de planos de saúde e/ou administradoras, por meio de mediação da ANS, ainda na fase eletrônica.

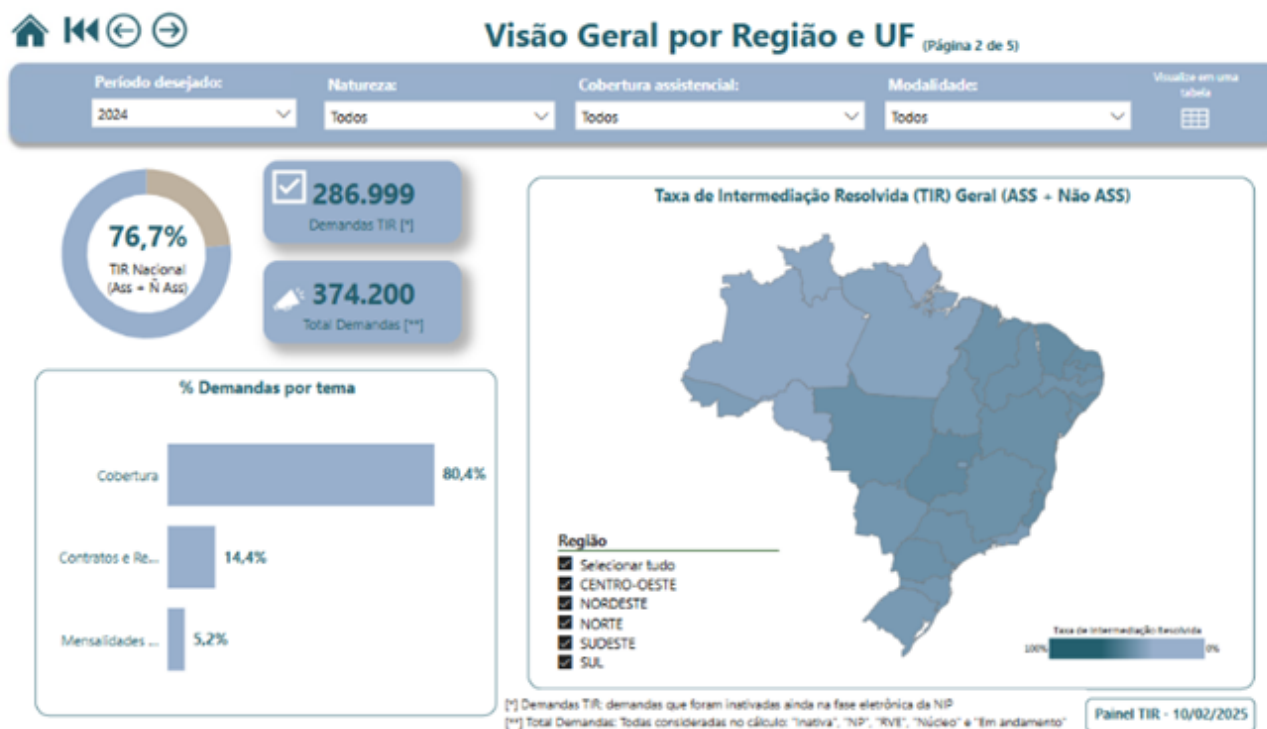
A TIR tem como base as reclamações registradas por consumidores e que foram processadas via Notificação de Intermediação Preliminar (NIP). Pela NIP, a reclamação registrada nos canais de atendimento da Agência é automaticamente enviada à operadora responsável, que tem até cinco dias úteis para resolver o problema do beneficiário, nos casos de cobertura assistencial, e até 10 dias úteis para solucionar as demandas não assistenciais. A grande maioria das demandas registradas por beneficiários nos canais de atendimento da ANS, é resolvida em curto prazo e em prol do consumidor. E é justamente esta etapa que é considerada para o cálculo da Taxa de Intermediação Resolvida, retratada no novo painel, tanto para as demandas assistenciais quanto para as não assistenciais.

Até o lançamento desta ferramenta, a Agência utilizava como parâmetro a Taxa de Resolutividade (TR), que avaliava a demanda após o término do prazo concedido à operadora e após a análise do caso por um dos analistas da NIP.

Considerando a nova métrica da TIR, a ANS verificou em dezembro de 2024, a solução de cerca de 80% das reclamações gerais cadastradas na reguladora.

A ferramenta permite também a pesquisa por região do beneficiário e por tema da reclamação. Na imagem abaixo, é possível observar, por exemplo, que a Taxa de Intermediação Resolvida sobre planos de assistência médica – assistenciais e não assistenciais – atingiu 76,7% em relação ao ano de 2024 no Brasil. Das 374.200 demandas cadastradas na ANS e classificadas na NIP, 286.999 foram solucionadas.

O tema cobertura foi o mais reclamado, tendo sido responsável por mais de 80% das reclamações de beneficiários.



### Painel TIR

A partir da página 7 do painel, o consumidor poderá ver os dados da sua própria operadora ou da operadora que pretende contratar.

Vale reforçar que, se o problema não for resolvido pela NIP e se constatada infração à legislação do setor, será instaurado processo administrativo sancionador, que pode resultar na imposição de sanções à operadora, dentre elas, a aplicação de multa.

Confira aqui o novo painel [Taxa de Intermediação Resolvida \(TIR\)](#)

**Fonte:** ANS, em 05.03.2025