

Por Vivian Ito

***Apesar do alto custo da mudança, o investimento em relacionamento com o beneficiário deve trazer reduções de gastos para as empresas. Segundo a reguladora, até agora ninguém foi autuado***

Apesar da difícil adaptação, a [Resolução Normativa \(RN\) 395 de 2016](#) da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) já começa a trazer resultados positivos para as operadoras. A medida, que vale desde 15 de maio, teve mais de 40 empresas fiscalizadas. Até agora, nenhuma recebeu notificação da agência reguladora.

A norma que regulamenta o atendimento aos beneficiários - além de exigir atendimento presencial, telefônico e abertura de protocolos - demandou alto investimento das operadoras. No entanto, para executivos do setor, em longo prazo, a RN poderá trazer redução de custo com a queda de reclamações e a melhoria de processos. "Nós reduzimos R\$ 1,5 milhão por ano nas despesas da área de atendimento", diz o gerente de atendimento do Grupo Life Empresarial Saúde, Filipe Rodrigues Ribeiro Silva.

Segundo ele, o investimento em canais de relacionamento reduziu o gasto com call center. "Depois de implantar o site, o aplicativo, o chat e o atendimento presencial conseguimos reduzir o contato por e-mail - muitas vezes pouco eficiente - em 70%", apontou o executivo durante Workshop da M2G realizado em São Paulo.

Para conseguir oferecer as ferramentas de atendimento ao consumidor, a empresa contratou serviços de tecnologia terceirizados. "É o caminho, porque meu negócio não é esse", indica o executivo.

O especialista em regulação da Mapfre Saúde, Alexandre Sampaio, aponta que ainda não viu redução de custo, mas que os ganhos a longo prazo são inevitáveis. "Você melhora a qualidade do atendimento, reduz o número de Notificações de Investigação Preliminar [NIPs] e consequentemente gasta menos com o jurídico e a ouvidoria", argumenta.

Segundo ele, o impacto na companhia não foi tão grande, porque os investimentos em ferramentas do tipo já eram previstas. "Só alinhamos aos padrões da ANS", diz. Contudo, uma crítica colocada pelo executivo é o requisito do atendimento presencial. "Faz sentido para dar um retorno ao consumidor, mas na entrada a informação não, porque não chega de forma clara e temos que procurar o prestador de serviço. Hoje existem meios mais fáceis de fazer isso sem gerar um custo extra", informa.

De acordo com o gerente de fiscalização da ANS, Frederico Cortez, quase todas as operadoras de saúde de grande porte foram fiscalizadas e até agora não houve necessidade de multa. Até agora, apenas três reclamações relacionadas a RN foram apuradas pela ANS. Para ele, iniciando a fiscalização com as maiores dá às pequenas uma oportunidade de terminarem de se adaptar. "Todas devem ter, mas fica um tempo para os ajustes", conta.

Para empresas que oferecem aplicativos para dispositivos móveis, a agência prorrogou por 90 dias, a adaptação.

## **Oportunidades**

Com a crise e novas normas da reguladora sendo aplicadas de forma acelerada, o mercado de tecnologia ganhou espaço. Exemplo disso é a desenvolvedora de ferramentas de multicanalidade M2G, que ano passado ampliou atenção ao setor de saúde. "Já era 80% do faturamento, agora é

100% do nosso foco", afirma o sócio-diretor da M2G, Daniel Lindenberg.

Segundo ele, hoje as decisões da ANS determinam o comportamento das operadoras. "Se não correm o risco de multa, NIPs e até suspensão", diz. Por isso, o espaço para quem desenvolve soluções integradas para o mercado é grande. "Ninguém tem investimento sobrando, mas quando é regra não tem opção", explica. Para este ano, além das 16 operadoras e segurados que a M2G atende, a empresa espera entre 4 e 5 a mais em 2016.

**Fonte:** [DCI](#), em 03.06.2016.