

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), por meio da sua Diretoria de Fiscalização (DIFIS), vem adotando diversas medidas para obter maior agilidade, eficiência e efetividade em suas ações fiscalizatórias, a fim de proteger o beneficiário de plano de saúde.

Dentre as medidas adotadas, cabe destaque para a publicação da [Resolução Normativa - RN nº 388, de 2015](#) – que promoveu profundas alterações nos procedimentos adotados pela ANS para a estruturação de suas ações fiscalizatórias, tendo como foco a racionalização do processo administrativo sancionador da Agência.

Ademais, destacam-se no pacote de mudanças implementadas pela Diretoria de Fiscalização, entre outras medidas: a publicação da [RN nº 395, de 2016](#), que estabelece prazos para a prestação de informações ao consumidor, além de obrigar as operadoras a disponibilizarem canais de atendimento presencial e telefônico; e a publicação da [Instrução Normativa – IN nº 12, de 2016](#), que visa uniformizar os entendimentos sobre os temas mais relevantes e recorrentes enfrentados pelos agentes designados para exercer a atividade fiscalizatória.

Tais medidas apresentaram significativos resultados positivos, sobretudo para a parcela da sociedade brasileira beneficiária de planos de saúde. Dessa forma, para apresentar os resultados alcançados, foi produzido o Relatório de resultados da Diretoria de Fiscalização da ANS - 1º Semestre de 2016.

“As regras estabelecidas pela RN nº 388, bem como outras recentes medidas adotadas pela Diretoria de Fiscalização da ANS, visam incentivar as operadoras de saúde a cumprir suas obrigações quanto à qualidade do atendimento junto ao beneficiário. A norma, vigente desde fevereiro de 2016, criou um sistema que induz a operadora a resolver mais rapidamente a demanda do beneficiário e estipula que as operadoras de planos de saúde que descumprirem a legislação e os normativos regulatórios serão autuadas automaticamente. Isso é, constatando-se indícios de infração, o auto de infração é imediatamente lavrado e a Operadora é intimada para apresentar sua defesa. Dessa forma, além de induzir à correção da conduta inadequada com solução ágil para o beneficiário, proporciona maior arrecadação ao Erário, já que cessa-se o litígio”, destaca a diretora de Fiscalização, Simone Sanches Freire.

## **Resultados alcançados no 1º semestre de 2016**

### **Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)**

A partir da publicação da RN nº 388, o processo administrativo sancionador da ANS passou a ser dividido em duas fases: uma fase pré-processual e outra processual. A fase pré-processual pode se dar pela instauração de um Procedimento de Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) ou pela instauração de um Procedimento Administrativo Preparatório.

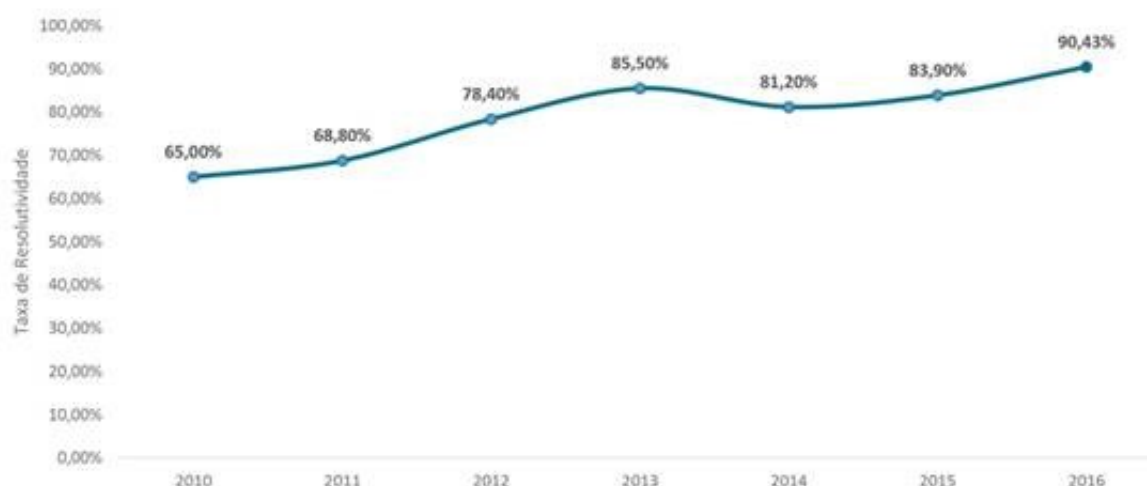
O procedimento de Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) consiste em um instrumento que visa à solução de conflitos entre beneficiários e operadoras de planos privados de assistência à saúde.

Dentro do fluxo da NIP, existe uma fase denominada análise fiscalizatória, que consiste na verificação dos elementos apresentados pelo beneficiário e pela operadora no âmbito da mediação do conflito, confirmando, ao final, se a demanda foi efetivamente resolvida. A NIP pode ser classificada como assistencial (em casos de toda e qualquer restrição de acesso à cobertura assistencial) ou não assistencial (outros temas passíveis de intermediação que afetem o beneficiário).

Em estudo realizado com base nos dados históricos da fiscalização da ANS, constatou-se que, antes

da publicação da RN nº 388/2015, 75% das demandas não assistenciais encaminhadas aos Núcleos da ANS eram arquivadas por insubsistência de indícios de infração. Após a vigência da Resolução Normativa, com a execução do fluxo de análises fiscalizatórias das NIPs, atingiu-se índices de resolutividade mais elevados, chegando nos primeiros cinco meses de 2016 à marca de 90,43%. Ou seja, do total de 42.445 demandas NIPs analisadas, 30.888 (77%) foram resolvidas ainda na fase eletrônica, enquanto que as 9.460 (23%) restantes passaram por análise fiscalizatória.

TAXA DE RESOLUTIVIDADE DE 2010 A MAIO/2016



### Procedimento administrativo sancionador e redução dos prazos de apuração e decisão

A RN nº 388/2015 também promoveu alterações de cunho operacional no fluxo do processo fiscalizatório da ANS, o que resultou na redução dos prazos em que os processos sancionadores permanecem em apuração. Quando se compara, por exemplo, os autos emitidos em 2014 e 2015 pelos Núcleos da ANS, constata-se um aumento de cerca de 85%, passando de 5.551 a 10.269 autos, o que demonstra a diminuição do tempo médio de apuração. Estima-se que no final de 2016 os Núcleos terão emitido em torno de 20 mil autos de infração. Ressalta-se que o elevado número de autos de infração lavrados é devido ao tratamento simultâneo que vem sendo dado às demandas que se encontravam no estoque de passivo processual da fiscalização da ANS e as que vem sendo instauradas atualmente.

Média de tempo de apuração, decisão, juízo e decisão de 2ª instância – 2011 a 2015

Ano	2011	2012	2013	2014	2015
Tempo Médio de Apuração (dias)	170	179	240	258	228
Tempo Médio de Decisão de 1ª Instância (dias)	327	326	434	430	317
Tempo Médio de Juízo de Reconsideração (dias)	960	992	1.008	637	293
Tempo Médio de Decisão de 2ª Instância (dias)	950	983	1.003	626	291*

\*Foram utilizados apenas 125 processos que tiveram decisão de 2ª instância

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) – Data de extração: 19/02/2016

### Mecanismos de incentivo à solução da demanda do beneficiário

A RN nº 388/2015 também incentivou as operadoras a cumprirem suas obrigações quanto à qualidade do atendimento junto ao beneficiário. Com a publicação da norma a ANS criou um

sistema que incentiva as operadoras a resolverem mais rapidamente a demanda do beneficiário. A reparação posterior incentiva a operadora a adotar as providências necessárias para a solução do problema do consumidor em até dez dias úteis, contados da data do encerramento dos prazos da Reparação Voluntária e Eficaz (RVE). Caso a operadora logre êxito e comprove tal resolução nos autos do processo sancionador, lhe será conferido um desconto percentual de 80% sobre o valor da multa.

#### Decisão de Homologação com desconto de 80% (15.02.2016 a 30.06.2016)

Status do Documento	Qtd.
Cancelado	4
Concluído	22
Em Aberto	1
Total	27

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) – extração: 04/07/2016

Nota: 8.675 processos nesse período tiveram autos lavrados pelos Núcleos e abriram possibilidade de apresentação de defesa.

#### Mecanismos de incentivo ao pagamento das multas aplicadas

Com o objetivo de incentivar que a operadora efetue o pagamento da multa que lhe foi aplicada imediatamente após a lavratura do auto de infração, evitando o prolongamento do processo, a norma instituiu o “pagamento antecipado e à vista da multa”.

Além de promover economicidade e otimização de recursos humanos para a realização dos processos, a concessão de desconto de 40% no ato da aplicação da multa gera aumento de arrecadação com o efetivo pagamento pelas operadoras.

#### Decisão de Homologação com desconto de 40%

Status do Documento	Qtd.
Cancelado	49
Concluído	757
Em Aberto	3
Total	809

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) – Dt. extração: 04/07/2016

Nota: 8.675 processos nesse período tiveram autos lavrados pelos Núcleos e abriram possibilidade de apresentação de defesa.

#### Incremento na arrecadação das multas aplicadas

Por fim, cumpre destacar que, a partir dos mecanismos de eficiência apresentados acima, houve substancial aumento no número das multas aplicadas, acompanhado de aumento no valor total arrecadado. No primeiro semestre de 2016 foram aplicadas 6.355 multas, contra 6.430 aplicadas em todo o ano de 2015. O crescimento reflete no valor total arrecadado até junho deste ano, R\$ 29.4 milhões, que representam 83% do valor arrecadado em todo o ano de 2015 (R\$ 35.3 milhões).

## Multas aplicadas e total arrecadado – 2010 a junho/2016

Competência	Qtd. Multas Aplicadas	Valor Multas Aplicadas	Valor Arrecadado						Valor Arrecadado 2016 (Até Junho/2016)	Total Arrecadado
			2010	2011	2012	2013	2014	2015		
2010	2.463	249.449.522,75	2.091.818,89	1.491.848,02	959.554,99	14.073.576,92	33.431.984,44	6.134.170,32	2.876.305,48	61.059.259,06
2011	3.131	280.347.354,09	0,00	3.632.652,85	1.932.712,02	4.448.778,82	41.969.368,22	15.599.246,83	5.829.076,62	73.411.835,36
2012	2.428	206.194.460,76	0,00	0,00	4.317.201,35	2.520.343,32	17.416.820,25	27.112.386,96	7.900.884,58	59.267.636,46
2013	2.092	175.060.343,34	0,00	0,00	0,00	8.295.658,42	10.255.273,47	16.048.014,12	10.341.715,67	44.940.661,69
2014	4.884	396.920.527,79	0,00	0,00	0,00	0,00	16.809.123,56	29.411.873,28	31.237.204,95	77.458.201,79
2015	6.430	551.044.529,85	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	19.018.310,24	16.359.586,46	35.377.896,70
2016	6.355	612.621.436,47	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	29.469.469,42	29.469.469,42
Total	27.783	2.471.638.175,05	2.091.818,89	5.124.500,87	7.209.468,36	29.338.357,48	119.882.569,94	113.324.001,75	104.014.243,19	380.984.960,48

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) - data de extração: 07/2016.

Veja [aqui](#) a íntegra dos Resultados da Diretoria de Fiscalização da ANS - 1º semestre de 2016.

**Fonte:** [ANS](#), em 28.07.2016.