

A gente já falou [aqui no blog](#) de como o crescimento do setor de saúde suplementar no país acarretou na necessidade de mudanças e atualizações por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Segundo os dados da ANS, em maio de 2014, havia mais de 50.000 demandas em trâmite no órgão regulador. Somam-se a este número, aproximadamente 20.000 demandas encaminhadas a cada ano para instauração de processo após passar pelo fluxo da NIP (Notificação de Intermediação Preliminar), instrumento de mediação que busca solução consensual de conflitos entre operadoras e beneficiários de planos de saúde.

Para o recebimento destas reclamações, o órgão disponibiliza distintos canais: formulário eletrônico, atendimento pessoal e o Disque ANS. Desde 2015, as reivindicações dos beneficiários dão origem à uma notificação de Intermediação Preliminar (NIP) e a operadora é comunicada automaticamente.

Após esta primeira fase, a operadora tem um prazo máximo de 10 dias úteis para a resposta e, em seguida, o beneficiário tem a opção de dar prosseguimento ou não à reclamação. A resolução que entrou em vigência em 2016 tem como objetivo garantir maior rapidez na resolução do processo, já que o auto de infração é feito imediatamente quando comprovados os indícios de violações e a operadora é intimada a apresentar sua defesa.

Para não alongar o processo, o mecanismo incentiva o pagamento antecipado da multa por meio de desconto de 40% sobre seu valor. No entanto, esta característica induz a uma “presunção de culpa da operadora” com o pagamento imediato, onerando ainda mais o sistema, com impactos financeiros e operacionais para toda a cadeia.

Com este modelo, instituiu-se um sistema de notificações e autos de infração de grande escala, além de ampliar a arrecadação da agência por meio das multas. Só para se ter uma ideia, estudo publicado em 2016 pela ANS apontou que no primeiro semestre de 2016 foram aplicadas 6.355 multas, contra 6.430 aplicadas em todo o ano de 2015. Este crescimento também refletiu no montante arrecadado: até junho de 2016 foram R\$ 29,4 milhões, 83% do valor arrecadado em todo o ano de 2015 (R\$ 35,3 milhões).

Mas e as operadoras? Este é tema do nosso próximo texto. Não perca!

Fonte: IESS, em 02.01.2018.