

A **Resolução Normativa nº 388**, elaborada pela diretoria de Fiscalização da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), recebeu menção honrosa no “Prêmio FGV Direito Rio – Melhores Práticas em Regulação”, entregue nesta quarta-feira (12/12), no Rio de Janeiro. A norma, de 2015, foi contemplada por seu protagonismo para a melhoria das atividades fiscalizatórias do setor de saúde suplementar. O prêmio foi entregue à diretora de Fiscalização, Simone Sanches Freire, ao final do I Seminário Nacional do Projeto Regulação em Números, promovido pela Fundação Getúlio Vargas.

O conjunto de medidas dispostas na resolução promoveu profundas alterações nos procedimentos adotados pela ANS para a estruturação da fiscalização das operadoras de planos de saúde, tendo como foco a racionalização do processo administrativo sancionador da Agência. Na cerimônia, a diretora de Fiscalização fez uma síntese dos principais pontos da resolução e dos resultados alcançados após sua implementação. Após a vigência da norma, a ANS atingiu índices de resolutividade de reclamações mais elevados, houve substancial redução dos prazos em que os processos sancionadores permanecem em apuração, aumento na lavratura de autos de infração e dos valores arrecadados com as multas aplicadas às operadoras.

A diretora dedicou o prêmio à equipe que atuou na construção da norma, destacando que foi um trabalho coletivo, construído pelo corpo técnico da área de fiscalização da reguladora, cujo conhecimento permitiu avaliar o que era necessário mudar na legislação. “Essa norma é um orgulho da nossa equipe, foi construída pelos servidores da Agência, que são também meus colegas, e estamos muito felizes com esse prêmio, pois reflete os resultados positivos que temos alcançados”, disse. “O que fizemos foi pegar um processo administrativo sancionador que apresentava falhas e que fazia com que levasse dois mil dias dentro da Agência e transformar num processo muito mais ágil e eficiente. Aliamos a isso à intermediação preliminar de conflitos entre beneficiários e operadoras, o que fez com que a chegássemos a esses resultados”, explicou a diretora.

Um dos objetivos da norma era eliminar o passivo processual existente na diretoria de Fiscalização da ANS. Em abril de 2014, a área tinha mais de 50 mil processos acumulados ao longo dos anos. Hoje, o passivo está zerado. O tempo médio de tramitação processual foi reduzido para 96 dias, entre apuração, decisão e recurso. Com o fim desse acúmulo de processos e maior eficiência das análises, os resultados também se refletiram no aumento do número de multas aplicadas e de valores arrecadados.

A diretora falou ainda sobre outros avanços que beneficiaram diretamente o consumidor. “Nós melhoramos a Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), tornando o processo mais ágil e eficiente para o consumidor, e hoje já estamos ultrapassando os 90% de êxito nessa conciliação entre operadoras e beneficiários de planos de saúde justamente porque o processo punitivo agora é mais rápido. Assim, a operadora dá uma resposta mais célere à administração pública e ao seu cliente”, destacou.

“A RN 388 é realmente merecedora dessa menção e traduz a eficiência que norteia a atividade da diretoria de Fiscalização da Agência. Os números estão aí para comprovar o excelente trabalho que vem sendo desenvolvido”, avaliou a diretora-adjunta Flávia La Laina. O fortalecimento da mediação de conflitos e a eliminação do passivo processual foram dois resultados importantes alcançados pela norma, na opinião do gerente-geral de Operações Fiscalizatórias, Frederico Cortez. “A RN nº 388 fortaleceu ainda mais o procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar e teve papel fundamental na redução do passivo de processos administrativos sancionadores”, destacou.

A gerente de Atendimento, Mediação e Análise Fiscalizatória, Érica Schiavon, apontou os benefícios da normativa para o consumidor: “A resolução trouxe melhorias em relação à agilidade no tratamento dos processos e à qualificação das respostas das operadoras às demandas. Assim, o beneficiário tem um retorno da ANS em tempo menor, proporcionando, também, o aumento de sua satisfação em relação ao órgão”, destacou.

Outra ação importante nesse conjunto de medidas implementada pela RN nº 388 é a fiscalização proativa realizada pela ANS junto às operadoras através do Programa de Intervenção Fiscalizatória. A gerente de Processos Sancionadores, Julgamento e Intervenção, Alexandra Campos, ressaltou os objetivos: “A intervenção fiscalizatória tem o objetivo de identificar e corrigir processos de trabalho no âmbito das operadoras a partir da identificação de demandas, com vistas à melhoria da prestação do serviço”, explicou.

“O mais importante é mudar a conduta da operadora e esse programa age nesse sentido: mostramos às empresas os procedimentos errados que estão sendo feitos para que ela corrija e, dessa forma, melhore o atendimento ao consumidor e, conseqüentemente, não gere reclamações e multas. A medida tem feito muito sucesso, a melhora é muito grande. Um ano depois da intervenção, verificamos que a operadora muda completamente a forma de atuação”, complementou a diretora Simone.

### **Sobre o Prêmio FGV Direito Rio - Melhores Práticas em Regulação**

O “Prêmio FGV Direito Rio - Melhores Práticas em Regulação” objetiva reconhecer e dar destaque às melhores práticas de regulação adotadas por agências reguladoras no Brasil, premiando iniciativas inovadoras em matérias como transparência, governança, participação, gestão e proteção aos direitos dos consumidores ou usuários. Puderam concorrer iniciativas implementadas no âmbito das agências reguladoras federais, estaduais ou municipais, tanto individualmente quanto em parceria com outros órgãos e entidades.

“Regulação é um tema muito caro para nossa escola e há espaço muito grande para pesquisas sobre o tema”, disse o diretor da FGV Direito Rio, Sérgio Guerra. Ele destacou que o prêmio para as melhores práticas em regulação busca dar maior visibilidade a práticas regulatórias de agências que inovaram e implementaram iniciativas bem-sucedidas nessa área.

### **Resultados**

Projeto vencedor: Um modelo prático e funcional da Gestão do Estoque Regulatório (Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa)

Autora responsável: Raianne Coutinho

### **Menções honrosas**

Projeto: A Resolução Normativa nº 388/2015 e seu protagonismo para a melhoria da fiscalização do setor de saúde suplementar (Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS)

Autora responsável: Simone Sanches Freire

Projeto: Aplicativo InterAGIR (Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí - AGIR)

Autor responsável: Vitor Zanella Junior

**Fonte:** [ANS](#), em 18.12.2018.