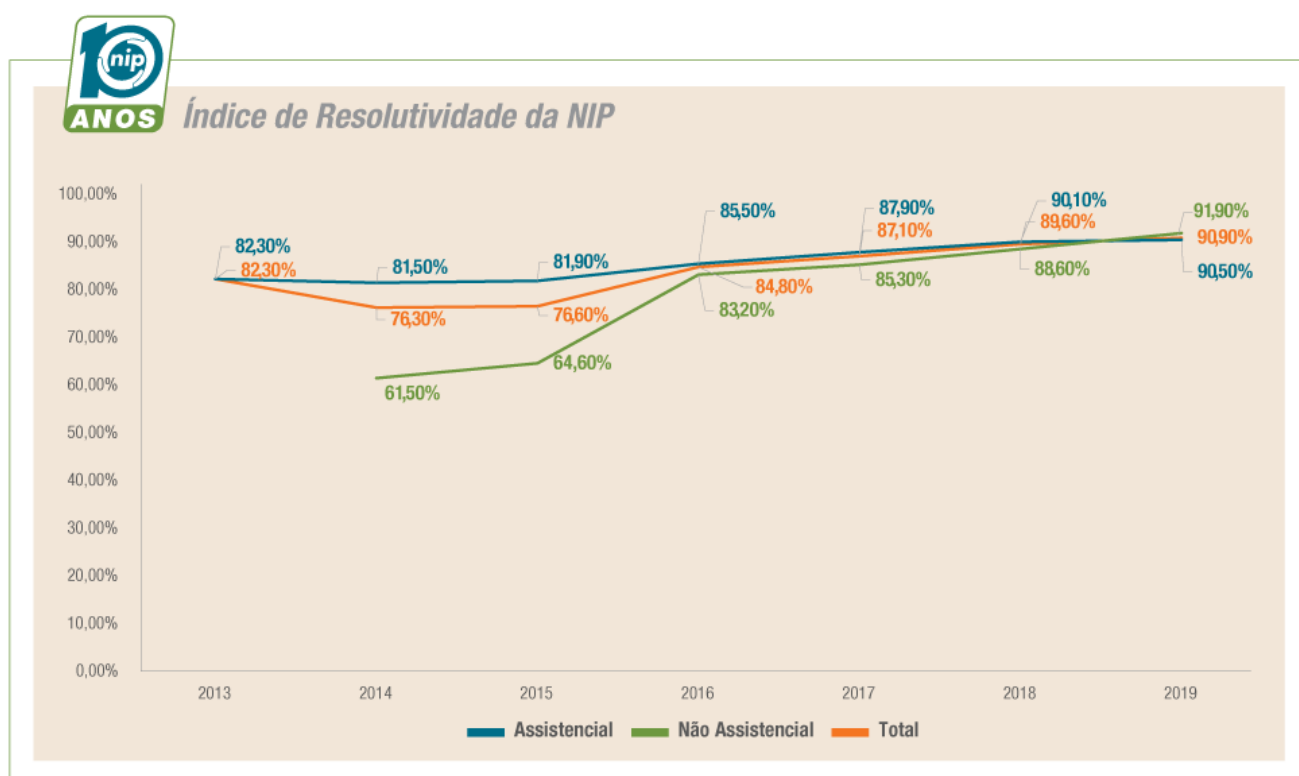


Neste dia 05 de agosto, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) celebra 10 anos de criação de um dos instrumentos mais importantes na relação com os beneficiários de planos de saúde: a Notificação de Intermediação Preliminar (NIP). A NIP é uma ferramenta para resolução de conflitos que visa solucionar, de forma ágil, as demandas entre consumidores e operadoras registradas pelos canais de atendimento da ANS. Para marcar a data, a reguladora realizará, nesta quinta-feira (06/08), um webinar sobre o tema, com a participação dos diretores da ANS e de outras autoridades ([veja aqui a programação](#)).

A NIP nasceu inicialmente através de um projeto-piloto desenvolvido em 2008, mas foi implementada definitivamente em 2010, com a publicação da Resolução Normativa nº 226, que instituiu o procedimento. Foi reformulada em 2014, quando passou a ser automática e a contemplar as demandas de natureza não assistencial, ou seja, queixas que não são relacionadas à cobertura de procedimentos. Desde então, o percentual de resolutividade da mediação de conflitos é cada vez mais expressivo: passou de 82,3% em 2013 (quando iniciou a medição) para 90,9% em 2019. Neste ano, a Agência recebeu 132.787 reclamações pelos seus canais de atendimento.

O gráfico abaixo traz os percentuais de resolutividade da NIP nos últimos anos. Pelos números, pode-se observar a efetividade da ferramenta enquanto ação regulatória:



Para os beneficiários de planos de saúde, a NIP possibilita uma resposta mais rápida para o problema enfrentado, a partir da análise da demanda sob ponto de vista da legislação do setor. Já as operadoras têm a oportunidade de reparar a conduta irregular, possibilitando a resolução da demanda e evitando, assim, a abertura de processo administrativo e judicial. Para a Agência Reguladora, o instrumento traz mais eficiência e celeridade no trabalho de fiscalização que desenvolve junto às operadoras. Permite, ainda, o monitoramento efetivo das práticas do mercado regulado, possibilitando, logo no início, a identificação de determinadas condutas indevidas que podem gerar prejuízo aos consumidores.

“O trabalho de mediação realizada pela NIP é motivo de satisfação para a ANS e os marcos obtidos

pela intermediação de conflitos nesses dez anos constituem importantes legados da história da Agência para a sociedade brasileira”, destaca o diretor-presidente substituto da ANS, Rogério Scarabel.

“A NIP é uma ferramenta valiosa para os consumidores, pois dá agilidade à solução das queixas e tem apresentado resultados muito positivos em prol do beneficiário. Além disso, é um instrumento indutor de boas práticas no setor, incentivando a reparação voluntária por parte das operadoras”, ressalta o diretor de Fiscalização substituto da ANS, Maurício Nunes.

O diretor de Normas e Habilitação das Operadoras, Paulo Rebello, aponta outro aspecto relevante da NIP: “A ferramenta representa a possibilidade de equacionamento de problemas, de forma ágil e efetiva, evitando abertura de processos administrativos e a possibilidade de futura judicialização”.

Análise qualificada

Ao longo desses dez anos, as análises realizadas nas demandas NIP sofreram ajustes para que fossem cada vez mais qualificadas. “Elas são objeto de auditoria, trazendo segurança e qualidade não só quanto ao retorno ao mercado regulado, mas principalmente aos beneficiários”, destaca o diretor de Desenvolvimento Setorial da ANS, Rodrigo Aguiar.

Na fase pré-processual, o consumidor que ingressa com uma reclamação na ANS recebe documento embasado, esclarecendo todos os pontos de sua denúncia e a regulamentação aplicada ao caso. Hoje, a complexidade das análises é maior, dado o estoque regulatório da própria ANS, inúmeros entendimentos das áreas técnicas e, principalmente, qualificação da resposta das operadoras.

O diretor de Gestão substituto, Bruno Rodrigues, aponta outra importante utilidade da NIP. “Os dados provenientes da mediação também são utilizados por diversas áreas da ANS, constituindo insumo para indicadores e programas de monitoramento, permitindo um constante aprimoramento das atividades regulatórias com impacto positivo na dinâmica do mercado de saúde suplementar”, ressalta.

Como funciona

A partir de uma reclamação efetuada pelos beneficiários pelos canais de atendimento da ANS (telefone, formulário eletrônico ou presencialmente), uma notificação automática é enviada imediatamente à operadora. A empresa tem até cinco dias úteis para responder ao usuário nos casos de demandas de natureza assistencial e até dez dias úteis em casos de demandas de natureza não assistencial (contratos e regulamentos, mensalidades e reajustes, por exemplo).

Após a resposta da operadora, o usuário recebe um e-mail ou contato por telefone para manifestação sobre a resolução do conflito, envolvendo-o mais no processo de mediação.

Histórico

A mediação de conflitos entre beneficiários de planos de saúde e operadoras teve início em 2008 com um projeto-piloto realizado junto a algumas operadoras do mercado. Em 2010, a NIP - até então denominada de Notificação de Investigação Preliminar -, foi regulamentada com a publicação da Resolução Normativa (RN) nº 226. Embora não fosse obrigatória àquela época, a adesão por parte das operadoras foi extremamente expressiva, e a ferramenta se tornou a porta de entrada para demandas de natureza assistencial.

Em 2014, com a publicação da RN nº 343, o dispositivo passou a se chamar Notificação de Intermediação Preliminar, enfatizando sua função na resolução de conflitos e solução de problemas enfrentados pelos beneficiários. A adesão, por parte das operadoras, tornou-se obrigatória, a mediação passou a contemplar também as demandas não assistenciais e todo o fluxo passou a ser automático, dando ainda mais agilidade ao processo.

Ainda nesse ano, como medida complementar ao aprimoramento da NIP, a ANS criou em seu portal o Espaço do Consumidor, onde os beneficiários podem consultar a situação de suas demandas e responder ao Formulário Eletrônico (também encaminhado por e-mail) sobre a resolução do conflito registrado. Foi criado também o Espaço da Operadora, para acompanhamento das demandas e anexação das respostas por parte das empresas.

Em 2015, a mediação de conflitos realizada pela ANS através da NIP foi reconhecida com o 4º lugar no 19º Concurso de Inovação na Gestão Pública Federal. Em 2018, a ferramenta, no contexto da normativa que regulamenta o tema, recebeu menção honrosa no concurso “Melhores Práticas em Regulação”, promovido pela Fundação Getúlio Vargas (FGV).

[Clique aqui e confira os principais marcos.](#)

Fonte: ANS, em 05.08.2020.