

A resolução extrajudicial de conflitos entre beneficiários de planos de saúde e operadoras foi tema discutido no webinar que celebrou, no dia 05/08, os dez anos de criação da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP). A ferramenta, implementada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, soluciona de forma ágil as reclamações registradas pelos consumidores nos canais de atendimento da ANS.

O evento foi conduzido pelo diretor-presidente substituto da ANS, Rogério Scarabel, que destacou, na abertura, a importância da ferramenta. “A NIP representa um marco na atuação da ANS, que passou a atuar com foco na solução dos conflitos e não apenas na punição e na aplicação de multas, tornando ainda mais eficaz o exercício do papel regulador da Agência”, afirmou. “Os números da NIP falam por si. Como exemplo, destaco o índice de resolutividade, das demandas no ano de 2019, que alcançou percentual superior a 90%. Ou seja, de cada 10 queixas apresentadas pelos consumidores, nove foram resolvidas pela mediação, sem a necessidade da abertura de um processo administrativo”, apontou o diretor, destacando o expressivo número de conflitos que foram solucionados ao longo dos dez anos por meio da NIP e lembrando que a medida contribui para redução da judicialização da saúde.

“A NIP gera resultados essenciais para outras medidas regulatórias importantes que a ANS adota e que também estão consolidadas no setor, como o Monitoramento da Garantia de Atendimento”, pontuou o diretor de Normas e Habilitação das Operadoras, Paulo Rebello. “É um empoderamento que o beneficiário tem na Agência reguladora que, em razão das reclamações que ele faz, pode suspender esse plano que não está atendendo a contento”. Instrumentos de mediação como a NIP são práticas que devem ser divulgadas e saudadas não só em datas comemorativas, mas diariamente, pois atendem plenamente o interesse público, que é o que nos move”, disse, parabenizando todos os servidores e colaboradores que trabalharam para a implementação da ferramenta.

O diretor de Gestão substituto, Bruno Rodrigues, destacou que a NIP permitiu uma aproximação mais significativa do beneficiário com a ANS e com sua própria operadora. “Além de promover a agilidade na tomada de decisão e induzir boas práticas no setor de uma forma mais inteligente, a NIP também cumpriu papel importante na ampliação do conhecimento do papel da Agência junto à sociedade como órgão de regulação do mercado de planos de saúde e como agente efetivo de promoção de saúde”, afirmou, destacando ainda que a NIP também contribuiu para reduzir a assimetria de informações no setor. “Com uma maior capacidade de divulgar suas ações, esclarecer os direitos dos beneficiários e enfatizar as obrigações das operadoras, cada vez menor será a assimetria de informação, e consequentemente mais competitivo será o nosso mercado. E um mercado mais competitivo significa mais eficiência das operações, melhor gestão de risco das operadoras, maior qualidade na assistência à saúde e preços mais acessíveis”, disse.

O diretor de Fiscalização substituto, Maurício Nunes, destacou que a celebração marca os dez anos de uma das principais medidas regulatórias da ANS na relação com os beneficiários de planos de saúde. “É uma medida regulatória de sucesso, pois induz boas práticas ao setor, garante celeridade ao trabalho da fiscalização e, principalmente, permite uma resposta mais rápida à demanda do beneficiário”, apontou, destacando, ainda que a ferramenta foi premiada, em 2015, no 19º Concurso Inovação na Gestão Pública Federal, o que demonstra a relevância da mediação de conflitos no setor de planos de saúde.

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.

## **Judicialização**

O ministro do Superior Tribunal de Justiça, Paulo de Tarso Sanseverino, destacou que a NIP tem prestado relevantes serviços para evitar uma judicialização ainda maior no âmbito da saúde suplementar. “Esses mecanismos alternativos de resolução de conflitos são extremamente importantes para evitar uma judicialização ainda maior nessa área da saúde suplementar. A ANS está de parabéns, faz muito bem em comemorar esses dez anos de implantação da NIP em função da importância que tem para a agência e da importância ainda maior para o poder judiciário e principalmente para a sociedade brasileira, resolvendo conflitos em que usuários estão em situação de hiper vulnerabilidade”, disse, destacando que a NIP tem se mostrado uma ferramenta eficaz na solução extrajudicial de conflitos entre operadoras e consumidores.

Em sua exposição, o ministro destacou que a judicialização na saúde é um fenômeno presente no mundo e especialmente no Brasil e tem várias causas, entre as quais uma maior consciência dos cidadãos a respeito dos seus direitos, o aumento do grau de esclarecimento da população acerca de doenças e tratamentos e aspectos econômicos, como a crise e o aumento do desemprego. O ministro falou ainda sobre medidas concretas que têm sido tomadas no âmbito do judiciário e fora do judiciário – como no caso da ANS – que se inserem nas medidas extrajudiciais para evitar a judicialização e controlar a litigiosidade. Entre elas, Sanseverino destacou a possibilidade de segunda opinião médica, a formação de precedentes qualificados no STJ e a aplicação de métodos alternativos para solução de conflitos.

Nesse sentido, ainda, o ministro destacou a criação, pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), dos Núcleos de Apoio Técnicos ao Judiciário, os chamados NAT-JUS, que têm apoiado os Tribunais ao dar subsídios ao juiz quando se defronta com de demanda à saúde. “É um trabalho muito interessante e que procura exatamente evitar as liminares impensadas, irreversíveis e que depois provocam profundos prejuízos tanto no âmbito da saúde pública como na saúde suplementar”, disse. O ministro destacou ainda que a saúde suplementar é um setor muito preocupante em termos de recursos repetitivos e que o judiciário tem respeitado as decisões da ANS. “Temos procurado prestigiar as decisões das agências reguladoras. Como são decisões técnicas, na maioria dos casos são seguidas, respeitadas”, destacou.

O ministro falou ainda sobre alternativas extrajudiciais para resolução de conflitos, como a conciliação e a mediação. No Brasil, segundo Sanseverino, esse trabalho é mais recente. Ele explicou que medidas nesse sentido são incentivadas e desenvolvidas pelo CNJ e visam prestigiar método alternativos para resolução de conflitos, abordando características e diferenças entre as duas ferramentas.

O diretor substituto do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), Leonardo Marques, elogiou a implantação a NIP, destacando que é uma medida da ANS que atua alinhada com a Senacon nas iniciativas para resolução extrajudicial de conflitos. Ele apresentou dados da plataforma Consumidor.Gov sobre mediação e conciliação na defesa do consumidor – cujo índice de resolutividade chega a 80% - e destacou os novos desafios para o consumidor do século XXI, como a proteção de dados, aumento do comércio global, ocorrência de mais operações em plataformas digitais e menos operações em lojas físicas, situações que causam conflitos tanto individuais como coletivos.

“Esses conflitos tenderão a ser cada vez mais administrados pelas plataformas digitais de intermediação e conciliação. Essas plataformas têm o seu papel para evitar que esses processos se transformem em ações judiciais”, disse Leonardo. Ele estima que a resolutividade alcançada por iniciativas como a NIP e a plataforma Consumidor.Gov pode gerar a diminuição de processos judiciais e resultar em impactos orçamentários positivos, com expressiva economia de recursos. De acordo com dados da Senacon, de junho de 2014 a julho e de 2019 foram finalizadas pela plataforma Consumidor.Gov mais de 2 milhões de reclamações recebidas por 535 empresas credenciadas.

## **Melhorias regulatórias**

Os diretores substitutos da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), Ricardo Catanant e Tiago Pereira, levaram ao webinar a experiência da agência reguladora no setor e em suas relações com o consumidor. Tiago Pereira falou de maneira geral sobre a atuação da ANAC, destacando que 90% dos esforços regulatórios da reguladora são focados na segurança dos usuários. “Existe uma assimetria de informação grande entre o prestador e o consumidor, de forma que a agência atua nesse papel de certificador e regulador para garantir a segurança do usuário”, apontando ainda que a judicialização é um desafio para o setor.

Ricardo Catanant fez um retrospecto sobre a regulação do setor de aviação civil e falou sobre os desafios enfrentados pela ANAC na relação com o consumidor. “A ANAC inicialmente se estruturou para receber os conflitos de consumo resultantes de um transporte massificado através de seus canais tradicionais. Depois, buscamos parceria com a Senacon ao aderir à plataforma Consumidor.Gov e em 2018, a Agência decidiu tornar obrigatória que todas as empresas aéreas nacionais e estrangeiras se registrassem nessa plataforma”, afirmou, ressaltando que a ANAC também tem buscado aproximação com o judiciário, além de discutir com outras agências reguladoras iniciativas que ajudem a evitar a judicialização e a aprimorar a relação com o consumidor.

Na parte final do webinar, o diretor-adjunto de Fiscalização, André Unes, falou sobre desafios dessa diretoria e do trabalho relativo à mediação de conflitos no setor, destacando a preocupação da Agência com o atendimento à satisfação dos anseios dos beneficiários de planos de saúde quanto aos serviços contratados. “Hoje em dia o consumidor é muito exigente, tem acesso a tecnologias, conhece seus direitos e vai atrás deles. As operadoras devem estar atentas a esses aspectos, assim como o regulador deve estar atento a essas mudanças para melhor atendermos a esse novo consumidor empoderado por recursos tecnológicos. Com isso, espera-se que o fornecimento de serviços e produtos seja ainda mais célere, tenha maior qualidade e haja eficiência na entrega final”, disse. Na sequência, foi apresentado um vídeo com depoimentos de servidores da ANS que trabalharam na implementação e atuação da NIP ao longo desses dez anos.

Em seguida, o gerente-geral de Operações Fiscalizatórias, Frederico Cortez, fez uma breve apresentação reforçando conceitos e objetivos da NIP. “A NIP é um trabalho totalmente automatizado que possibilita resposta mais rápida para o problema do consumidor. Hoje temos uma média de 90% de resolutividade, o que demonstra o amadurecimento desse instrumento de mediação”, pontuou. “Além da resolução extrajudicial de conflitos, é uma fase pré-processual que redefiniu o processo de trabalho da Agência. Incrementou eficiência na fiscalização, implementou uma nova metodologia de análise das demandas de reclamação dos consumidores, zelando pela proporcionalidade regulatória, conferindo maior legitimidade e transparência para a atividade regulatória, representando uma série de ganhos”.

A gerente de Atendimento, Mediação e Análise Fiscalizatória, Érica Schiavon, encerrou as exposições do webinar destacando que ao longo dos dez anos, as análises realizadas nas demandas tratadas pela NIP sofreram ajustes para que se tornassem mais qualificadas. “As análises são objeto de auditoria, o que traz mais segurança e qualidade não só no retorno para o mercado regulado, mas principalmente aos beneficiários, porque a fase pré-processual é o momento em que o consumidor ingressa com uma reclamação na ANS e recebe um documento embasado, esclarecendo sua denúncia e toda a regulamentação que é aplicada ao caso”, explicou. “Os dados provenientes da medição são utilizados em várias áreas da ANS, sendo um instrumento indutor de boas práticas. Hoje a gente comemora os 10 anos da RN nº 226, mas, mais do que normas, a NIP é feita por pessoas. Agradeço a todas as pessoas que um dia fizeram parte desse trabalho”, concluiu.

**[Clique aqui e saiba mais sobre a NIP.](#)**

**[Clique aqui para assistir ao vídeo com a gravação do evento.](#)**

**Fonte:** ANS, em 10.08.2020