

# OFICINA Resolução Normativa – RN n° 388/2015

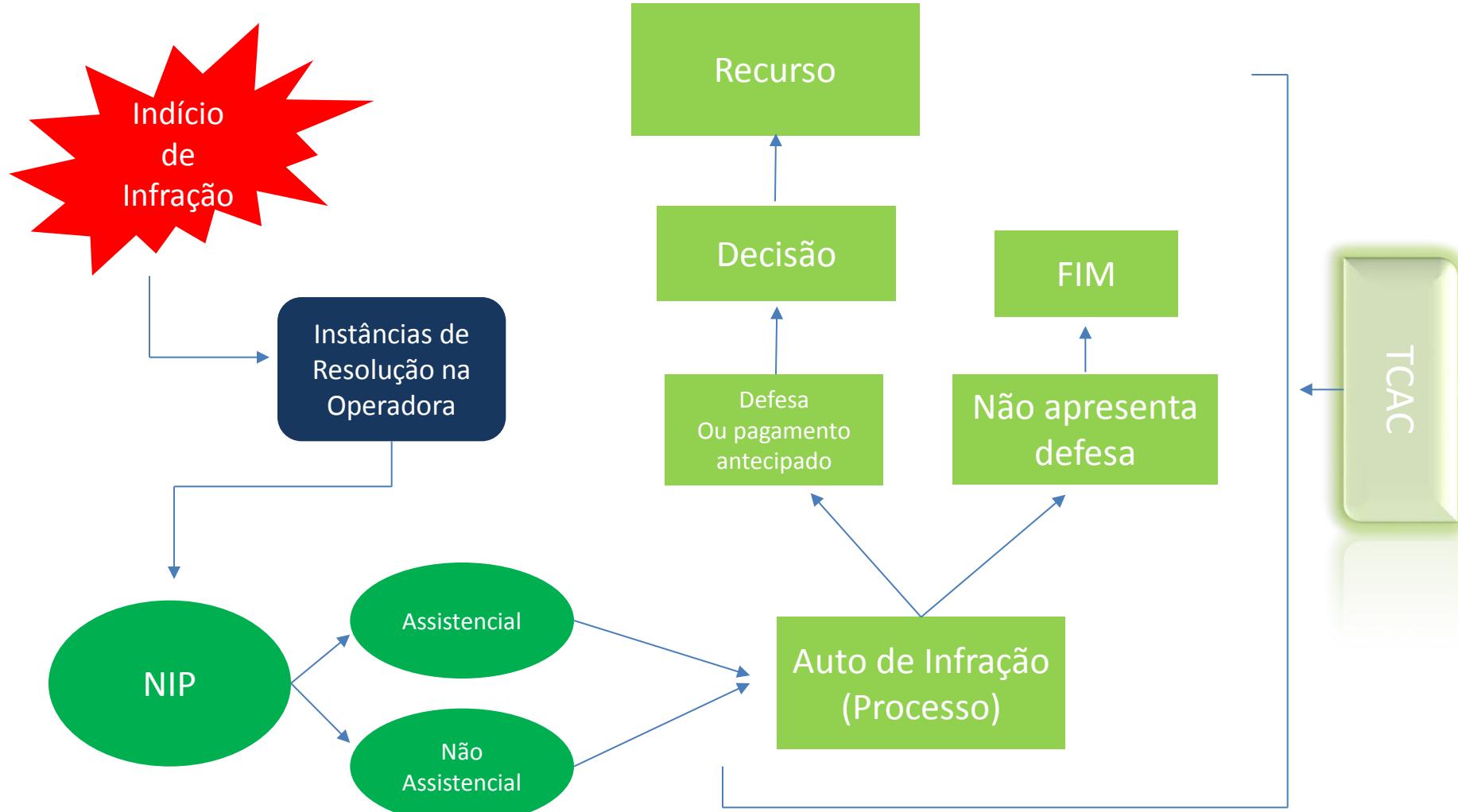
# O que apresentamos aqui?

Aspectos operacionais da Resolução Normativa - RN que estabelece os procedimentos adotados pela ANS para estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias.

# O que se pretende?

Tornar o processo de fiscalização da ANS mais  
racional, célere e eficiente.

# Fluxo macro:



# FASE PRÉ-PROCESSUAL



**Procedimento de Notificação de  
Intermediação Preliminar - NIP**

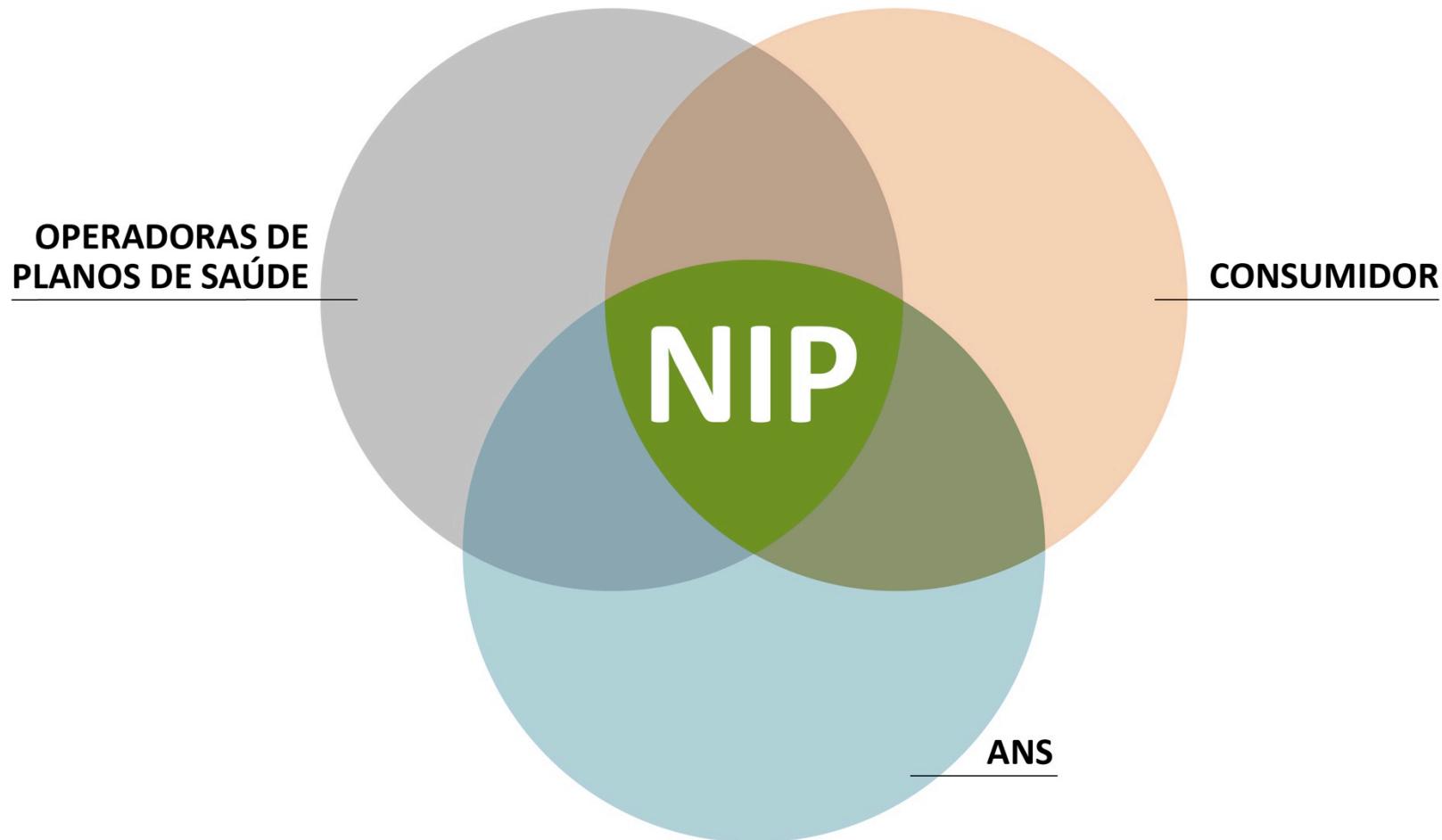
ou



**Procedimento Administrativo  
Preparatório**

# NIP

RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE CONFLITOS  
*entre consumidores e operadoras de planos de saúde*



# NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIAÇÃO PRELIMINAR

## - NIP -

### CONCEITO



A **Resolução Extrajudicial de Conflitos da ANS** é um processo de trabalho totalmente automatizado, que objetiva a solução consensual entre consumidores e operadoras de planos privados de assistência à saúde.

### OBJETIVOS

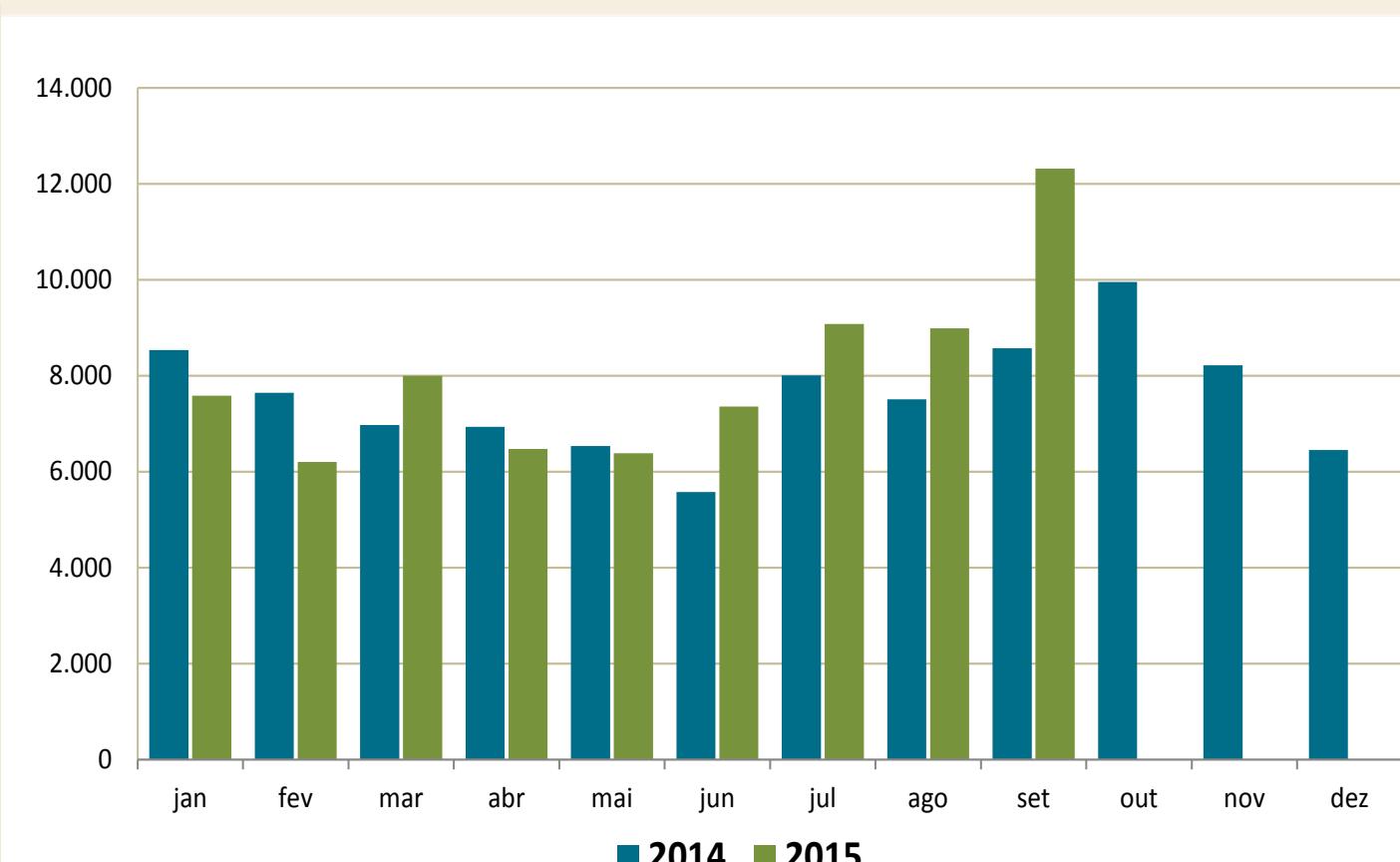
- +
- Resolver extrajudicialmente conflitos entre operadoras e consumidores de planos de saúde.
- +
- Redefinir o processo de trabalho da fiscalização da ANS.
- +
- Incrementar a eficiência.
- +
- Implementar nova metodologia de análise das demandas de reclamação de consumidores.
- +
- Zelar pela proporcionalidade regulatória.
- +
- Conferir maior legitimidade e transparência à ação regulatória.

# Reclamações

## (Consolidado 2014 - 3º trimestre /2015)

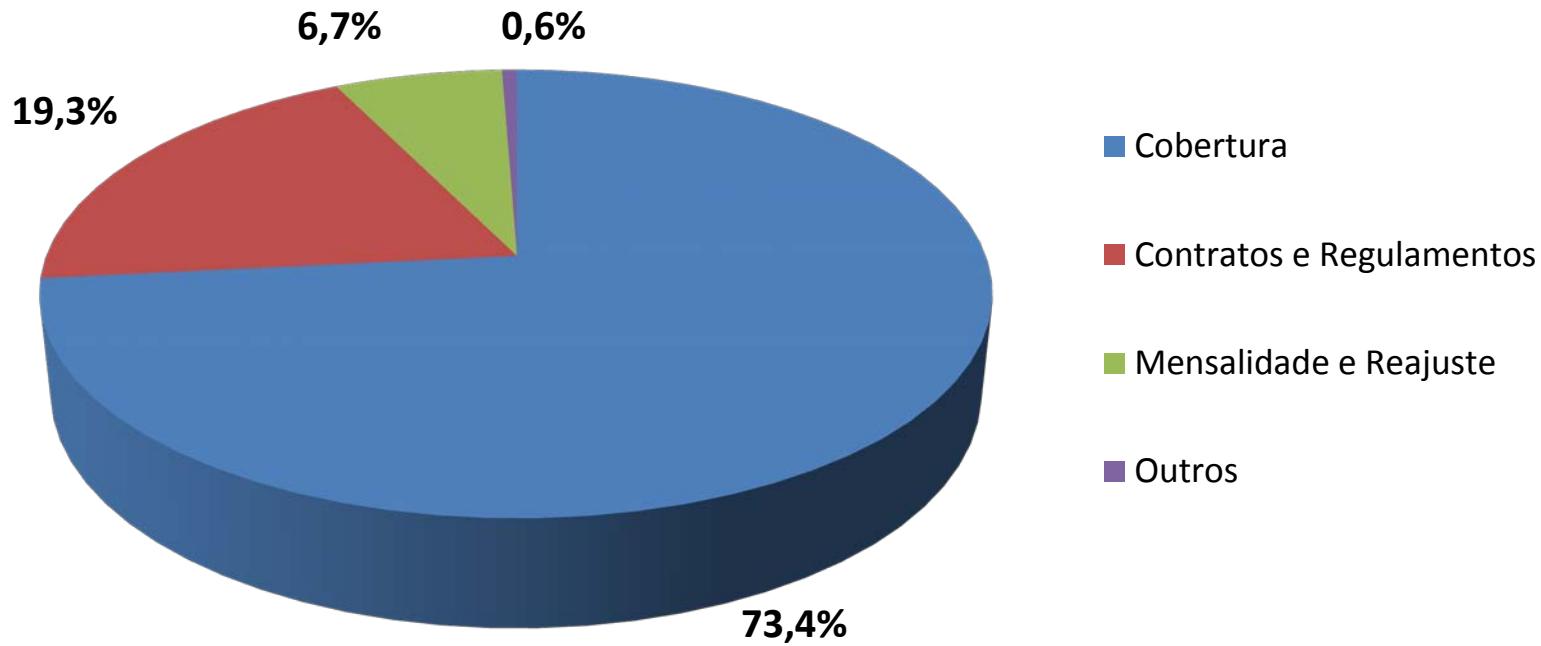
Total de  
reclamações  
3ºtri/2015:  
**72.416**

Diferença de 9,21% em  
relação ao 3ºtri/2014



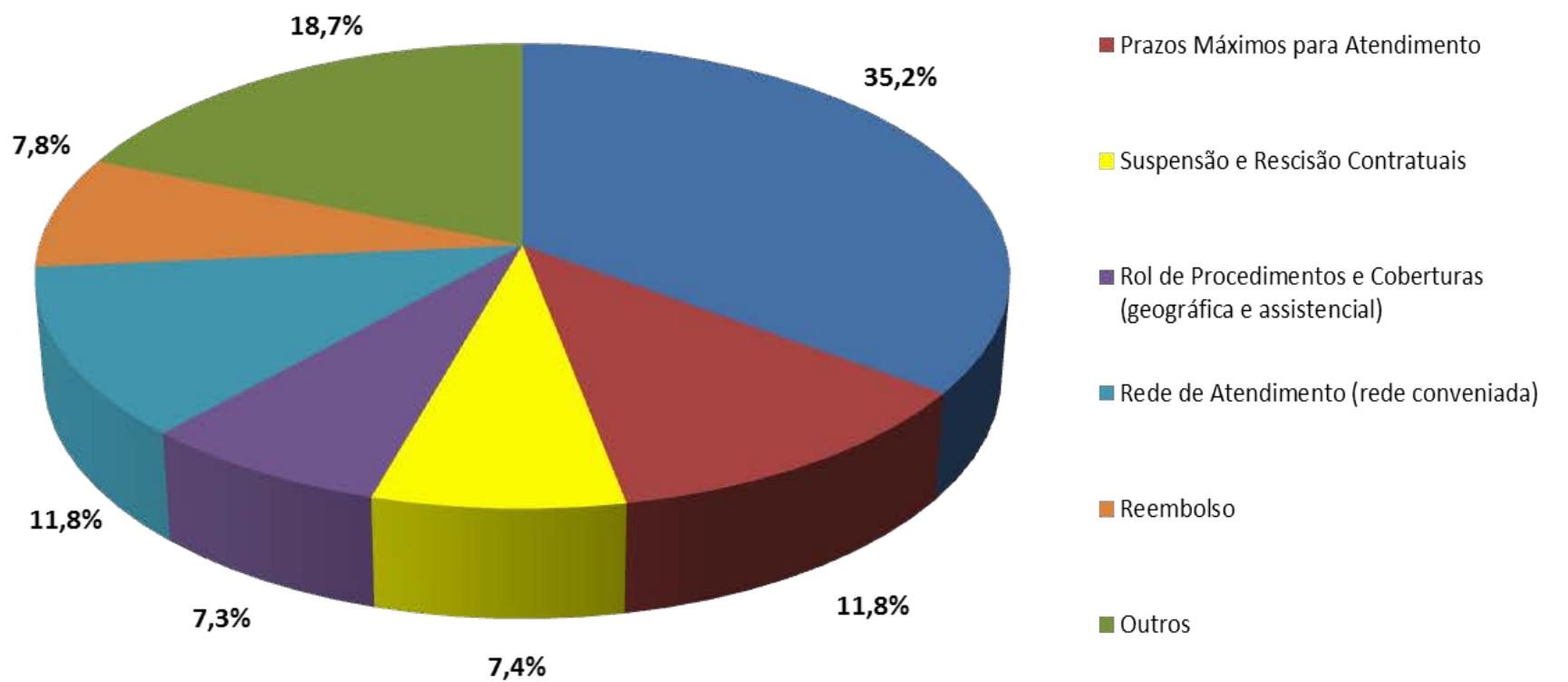
Fonte: Tabnet/ANS/MS  
Data da Extração: 9/11/2015

# Perfil de reclamações por tema (3º trimestre /2015)



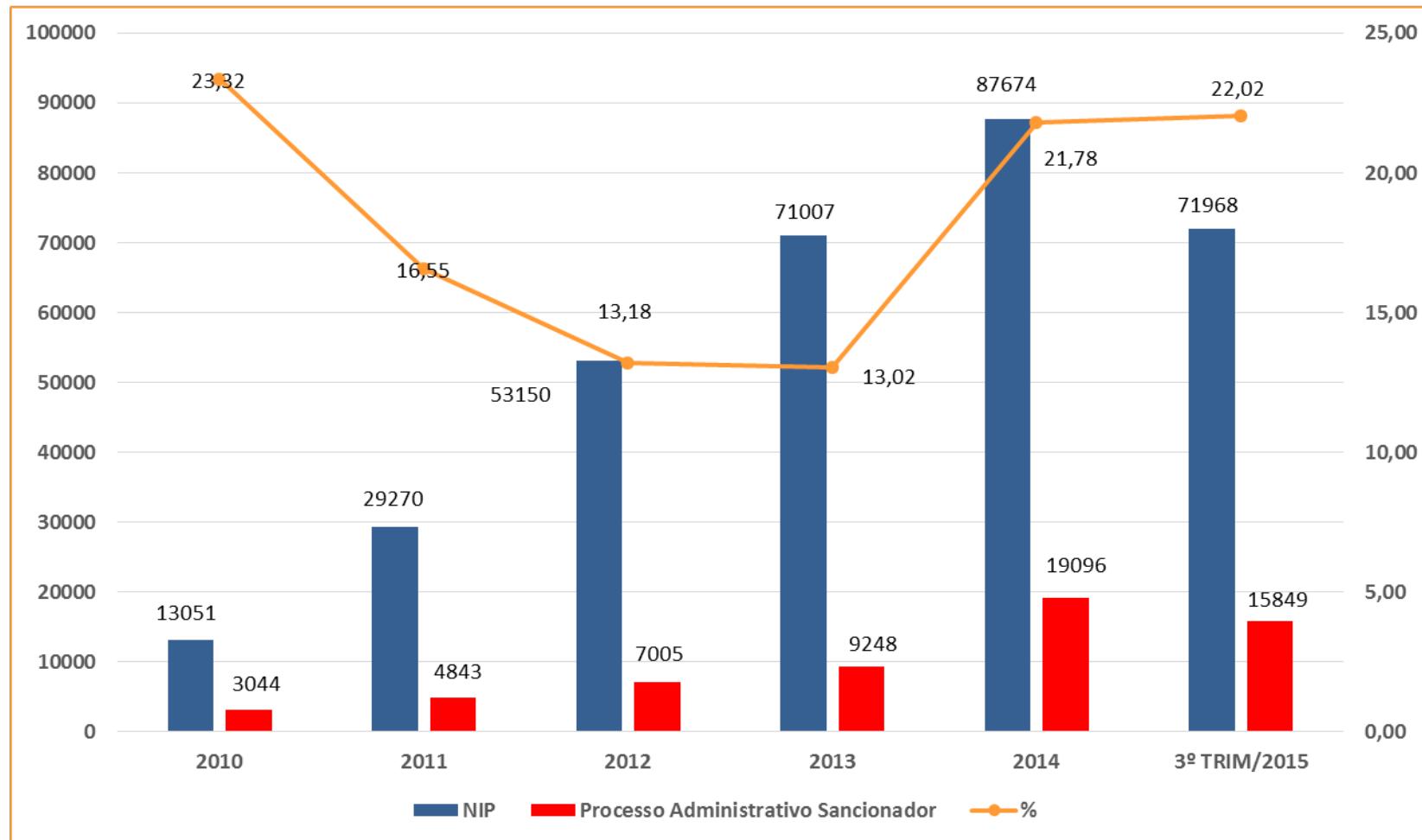
Fonte: Tabnet/ANS/MS  
Data da Extração: 9/11/2015

# Perfil das NIPs assistenciais por subtema (3º trimestre /2015)



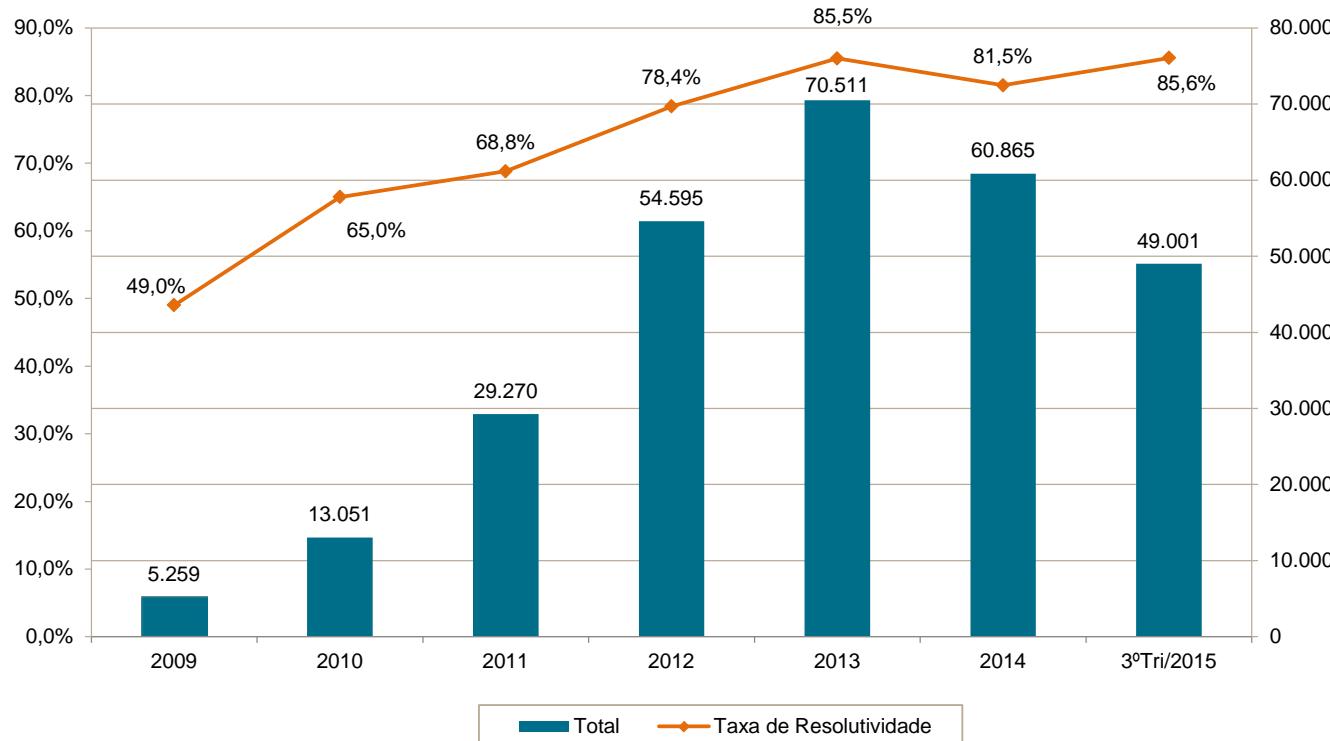
# Perfil das NIPs assistenciais e não assistenciais

## Período 2010 - 3º trimestre /2015



# Resolutividade NIP

## (Período 2009 - 3º trimestre /2015)



Fonte: Tabnet/ANS/MS  
Data da Extração: 25/11/2015

**Resolutividade da NIP é a medida do total de reclamações de consumidores que são finalizadas no âmbito da NIP sem necessidade de abertura de processo administrativo sancionador**

# Resolutividade NIP

## (3º trimestre /2015)

**85,6%**

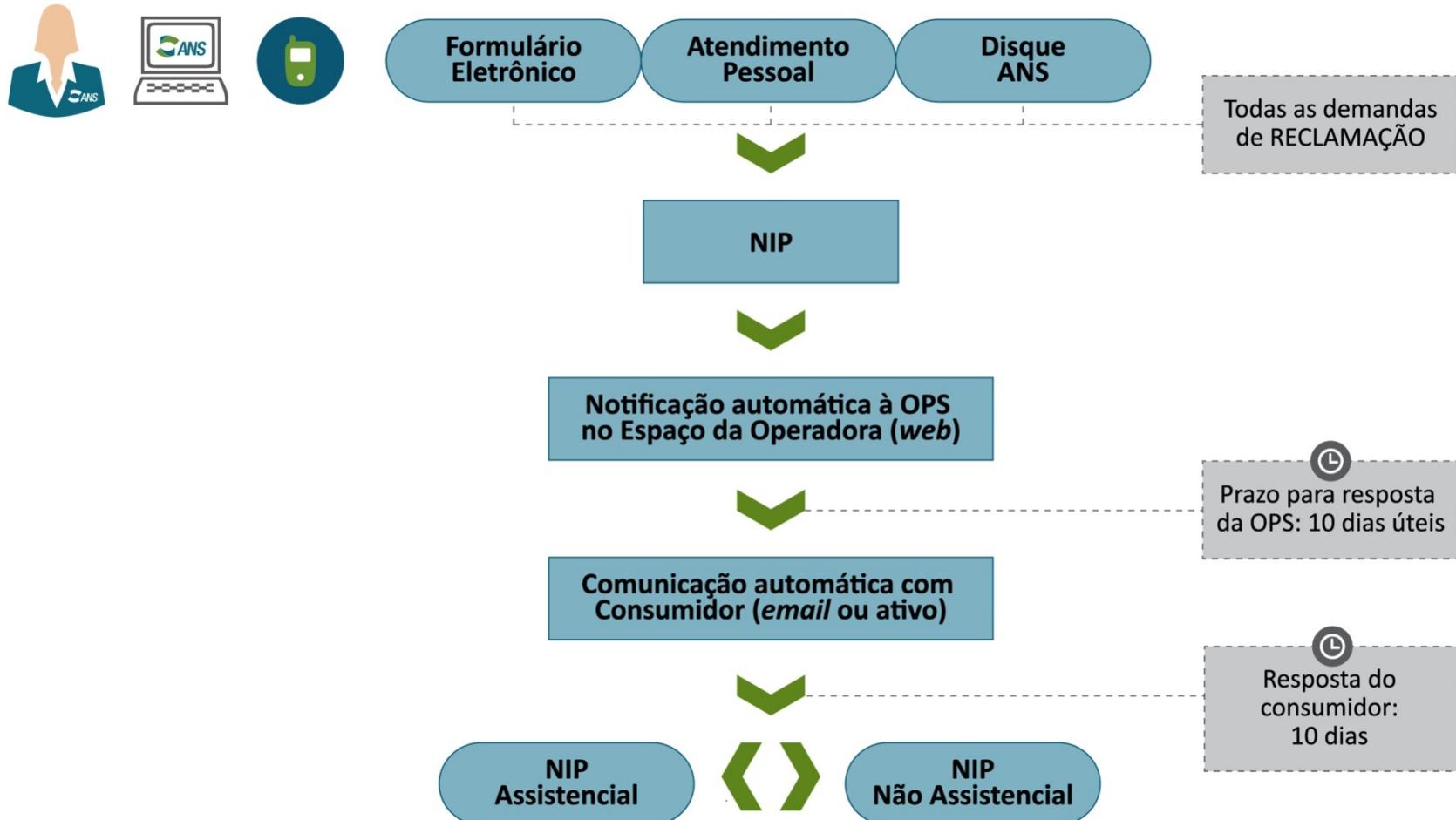
**Índice de resolutividade  
de conflitos sobre negativas  
de cobertura**

Ao todo, **71.968 notificações**,  
sendo **49.001 assistenciais**.  
Destas, **37.677 foram resolvidas**  
por mediação de conflitos.

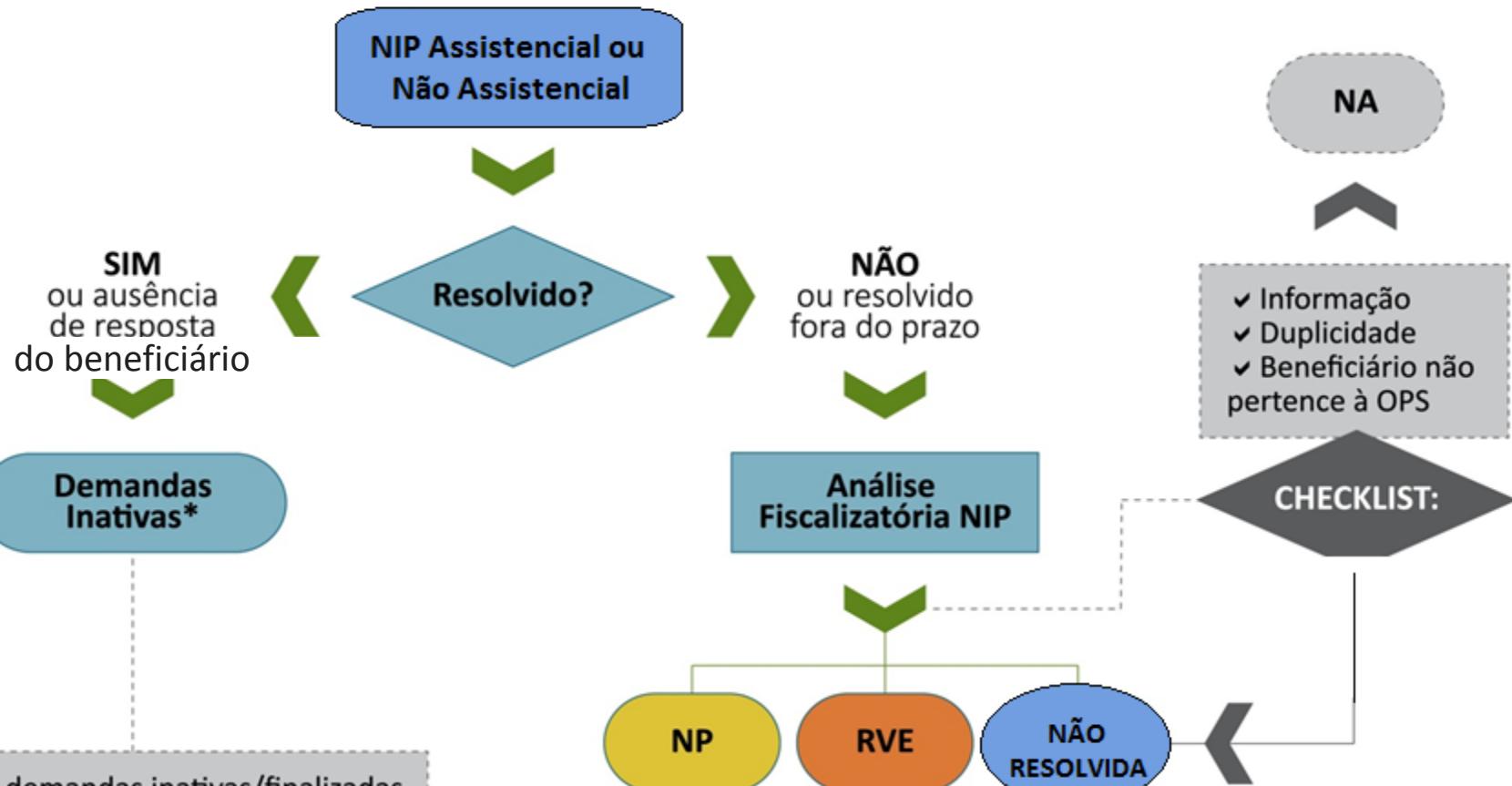
De cada **5 notificações** recebidas  
pela ANS, **4 foram resolvidas** por  
mediação de conflitos.

Fonte: Tabnet/ANS/MS  
Data da Extração: 25/11/2015

# NIP: Fluxo Geral



# NIP: Fluxo Assistencial e Não Assistencial



# NIP Prazos Operadora

- Considera-se notificada a operadora na data da disponibilização da notificação no espaço próprio do *site* da ANS na Internet (ans.gov.br);
- O prazo para adoção das medidas necessárias para a solução da demanda começará a ser contado a partir do primeiro dia útil seguinte à data da notificação.



# NIP: Prazos

- ✓ Os prazos para as operadoras previstos na RN 388/2015 tem contagem iniciada no dia útil subsequente. Não são considerados dias úteis finais de semana (sábado e domingo) e **feriados nacionais/pontos facultativos** (de acordo com o calendário divulgado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG).
- ✓ Para resposta do beneficiário a contagem se dá a partir da recepção do formulário NIP (após o prazo para a resposta da operadora) e são considerados dias corridos.
- ✓ A contagem dos prazos referentes à RN 259/2011 ocorrem a partir da data da demanda pelo serviço ou procedimento até a sua efetiva realização.

# NIP: Prazos Operadora - RVE

Prazos para reconhecimento da Reparação Voluntária e Eficaz – RVE :



**OPERADORA > CONSUMIDOR**

**NIP ASSISTENCIAL**



**5 DIAS ÚTEIS**

**NIP NÃO ASSISTENCIAL**



**10 DIAS ÚTEIS**

Demandas + 1 assunto



5 dias úteis, em relação à cobertura assistencial

10 dias úteis, em relação aos demais assuntos

# NIP: RVE

Comprovação de contato com usuário:

- ✓ Cópia de e-mail
- ✓ Cópia de telegrama ou relato de ligação que informe a data, o horário, a pessoa contatada (interlocutor ou beneficiário)
- ✓ Medidas adotadas para a resolução do conflito (Ex: agendamento do procedimento com informações sobre local, data e horário), acompanhado da transcrição ou do arquivo de áudio.

# NIP: Resposta da operadora

A resposta da operadora deverá ser anexada no portal da ANS (ans.gov.br) acompanhada de:

- ✓ Todos os documentos necessários para a análise da demanda;
- ✓ Comprovação de contato com o consumidor;
- ✓ Solução da demanda junto ao consumidor ou não cabimento da demanda do consumidor;
- ✓ Documentação que comprove inequivocamente a devolução em dobro das quantias pagas, na hipótese de cobrança de valores indevidos ao consumidor diretamente pela operadora (RN 337/13);
- ✓ Código de Controle Operacional - CCO do beneficiário.

# NIP: Elementos mínimos para resposta

Os documentos encaminhados junto com a resposta da operadora para a análise das demandas de reclamação objetos de NIP devem conter elementos mínimos que possam subsidiar a análise a ser feita pela ANS.

## Tema - Rol e coberturas

Contratos celebrados **na vigência da Lei 9656/98:**

- ✓ Proposta de adesão;
- ✓ Guia de solicitação do procedimento;
- ✓ Relatórios médicos complementares (no caso de negativa por não atender à Diretriz de Utilização, devem constar todos os documentos que comprovem que o usuário não atende à DUT);
- ✓ Contrato completo, incluindo possíveis aditivos e tabelas de referência para cobertura e/ou reembolso, quando a negativa for para algum procedimento que não conste no Rol, mas que o usuário tenha alegado ter direito.

# NIP: Elementos mínimos para resposta

## Tema - Rol e coberturas

### Contratos adaptados:

- ✓ Comprovante de adaptação;
- ✓ Guia de solicitação do procedimento;
- ✓ Relatórios médicos complementares (no caso de negativa por não atender à Diretriz de Utilização, devem constar todos os documentos que comprovem que o usuário não atende à DUT);
- ✓ Contrato completo, incluindo possíveis aditivos e tabelas de referência para cobertura e/ou reembolso.

# NIP: Elementos mínimos para resposta

## Tema - Rol e coberturas

### Contratos anteriores à Lei 9656/98:

- ✓ Proposta de adesão
- ✓ Contrato completo, incluindo possíveis aditivos e tabelas de referência para cobertura e/ou reembolso;
- ✓ Guia de solicitação do procedimento;
- ✓ Relatórios médicos complementares

# NIP: Elementos mínimos para resposta

## Tema - Gerenciamento das Ações em Saúde

- ✓ Guia de solicitação do procedimento;
- ✓ Relatórios médicos complementares;
- ✓ Proposta de adesão;
- ✓ Contrato;
- ✓ Lista de materiais negados, quando for o caso.
- ✓ No caso de junta médica, documentos que comprovem: o atendimento ao disposto na legislação normativa vigente, a comunicação do médico assistente sobre a junta, a aprovação, discordância ou ausência de manifestação deste com relação às alternativas de terceiro médico indicados, a data da realização, o resultado da junta e comunicação desta ao usuário;
- ✓ Comprovante de agendamento do procedimento, quando for o caso, contendo informações sobre data, horário, local e profissional que irá realizar.

# NIP: Elementos mínimos para resposta

## Tema - Rescisão ou Suspensão Contratual

Contrato individual:

- ✓ Guia TISS de solicitação do procedimento (quando da rescisão ou suspensão decorrer uma negativa de cobertura);
- ✓ Proposta de adesão;
- ✓ Documento que comprove fraude ou não pagamento da mensalidade por período superior a 60 dias consecutivos ou não, nos últimos 12 meses de vigência, sendo o beneficiário notificado até o 50º dia de inadimplência.

Contrato coletivo:

- ✓ Documento que comprove que a rescisão se deu: conforme previsto no contrato (motivada) ou após vigência de 12 meses mediante prévia notificação com antecedência mínima de 60 dias (imotivada).

# NIP: Elementos mínimos para resposta

**Tema – Reajuste por variação de custo/faixa etária em produtos regulamentados**

Contrato individual:

- ✓ Contrato;
- ✓ Ofício da ANS que autorizou o reajuste;
- ✓ Documento comprovando que o consumidor foi comunicado sobre o reajuste em conformidade com a norma;
- ✓ Boletos de pagamento referente ao mês anterior à aplicação do reajuste, o mês de aplicação e o mês subsequente;
- ✓ Histórico de pagamentos/ficha financeira do período;
- ✓ Informação sobre o reajuste sobre os valores de coparticipação e franquia.

# NIP: Elementos mínimos para resposta

## Tema – Reajuste por variação de custo/faixa etária em produtos regulamentados

Contrato coletivo:

- ✓ Contrato;
- ✓ Informar se o plano é com ou sem patrocínio;
- ✓ Relatório extraído do sistema RPC/ANS referente ao comunicado do reajuste;
- ✓ Número da apólice/contrato do contratante;
- ✓ Boletos de pagamento referente ao mês anterior à aplicação do reajuste, o mês de aplicação e o mês subsequente;
- ✓ Histórico de pagamentos/ficha financeira do período;
- ✓ Informação sobre o reajuste sobre os valores de coparticipação e franquia.

# NIP: Elementos mínimos para resposta

**Tema – Reajuste por variação de custo/faixa etária em produtos não regulamentados**

Contrato Individual:

- ✓ Contrato;
- ✓ Boletos de pagamento referente ao mês anterior à aplicação do reajuste, o mês de aplicação e o mês subsequente;
- ✓ Histórico de pagamentos/ficha financeira do período;
- ✓ Informação sobre o reajuste sobre os valores de coparticipação e franquia.

# NIP: Elementos mínimos para resposta

**Tema – Reajuste por variação de custo/faixa etária em produtos não regulamentados**

Contrato coletivo:

- ✓ Contrato;
- ✓ Informar se o plano é com ou sem patrocínio;
- ✓ Relatório extraído do sistema RPC/ANS referente ao comunicado do reajuste;
- ✓ Número da apólice/contrato do contratante;
- ✓ Boletos de pagamento referente ao mês anterior à aplicação do reajuste, o mês de aplicação e o mês subsequente;
- ✓ Histórico de pagamentos/ficha financeira do período;
- ✓ Informação sobre o reajuste sobre os valores de coparticipação e franquia.

# NIP: Exemplos de respostas com elementos mínimos

*“A usuária xxxx participa desde 01/06/2011 de um contrato de prestação de serviços contratado pelo empresa Y com esta Operadora de Planos de Saúde, acomodação enfermaria, sob o nº de CCO 0000000000, cartão de identificação 111111111111, comercializado na vigência da Lei nº 9.656/98. Informamos que recebemos solicitação de reembolso no valor total de R\$ 2.552,55 (dois mil quinhentos e cinquenta e dois reais e cinquenta e cinco centavos) referente ao exame broncoscopia com biopsia (código TUSS nº 40201031). Informamos que após análise, garantimos a cobertura por meio de reembolso integral. Ressaltamos que esta Operadora disponibiliza para realização do procedimento broncoscopia com biopsia, o Hospital e Maternidade XXXXX. Em 16/11/2015, às 16h46min, realizamos contato telefônico gravado com o Sr. João (interlocutor), através do telefone informado na presente NIP, e prestamos os devidos esclarecimentos, bem como ratificamos o nosso contato por meio de correspondência eletrônica.”*

**Documentos anexados pela operadora: contrato, guia de solicitação do procedimento, e-mail encaminhado a beneficiária, cópia da solicitação de reembolso e comprovante de depósito na conta da beneficiária.**

# NIP: Exemplos de respostas com elementos mínimos

“A presente Notificação de Intermediação Preliminar - NIP, formulada pelo beneficiário **xxxxxxxx** refere-se suposta dificuldade para realização do procedimento cirúrgico de correção de LCA (Joelho), código TUSS 30726158. Inicialmente, informamos que o beneficiário é vinculado a contrato coletivo empresarial, registro ANS nº xxx.xxx/xx-x, firmado com esta Operadora em 10/09/2014, posterior a Lei nº 9.656/98 e em total consonância com as normativas vigentes. Ao recepcionarmos a referida NIP, tais alegações e pleito nos causaram estranheza, pois o procedimento foi solicitado em 01.10.2015 e o procedimento inicialmente agendado para o dia 06.10.2015, todavia, devido uma intercorrência com o fornecedor de materiais do prestador hospitalar, fez-se necessário o reagendamento do procedimento. Assim, o procedimento foi devidamente agendado para realização em 27.10.2015 no Hospital e Maternidade Renascença, localizado à Rua Pedro Fioretti, nº 480, Centro, Osasco/SP conforme as condições estabelecidas da Resolução Normativa nº 259/11.

**Documentos anexados pela operadora: contrato, comprovante do sistema da operadora informando o contato do beneficiário em 01/10/2015, guia de solicitação de internação, guia de solicitação de cirurgia, guia de solicitação de materiais ligados ao ato cirúrgico e e-mail encaminhado ao beneficiário.**

# Procedimento Administrativo Preparatório

- Abarca os procedimentos que não se enquadram na NIP (ex. demandas relativas a operadoras sem registro)
  - Natureza residual.
- Prazo: 10 dias para apresentação de resposta.
- Conclusão:
  - Arquivamento da demanda(não procedente)
  - Arquivamento por RVE
  - Prosseguimento do feito – início da fase processual.

# Reparação Voluntária e Eficaz

- Reparação dos prejuízos ou danos e cumprimento útil da obrigação.
- Prazos:
  - Procedimentos sujeitos à NIP:
    - Assistencial: 5 dias úteis
    - Não assistencial: 10 dias úteis
  - Nos demais casos – Até a lavratura do auto de infração ou representação.

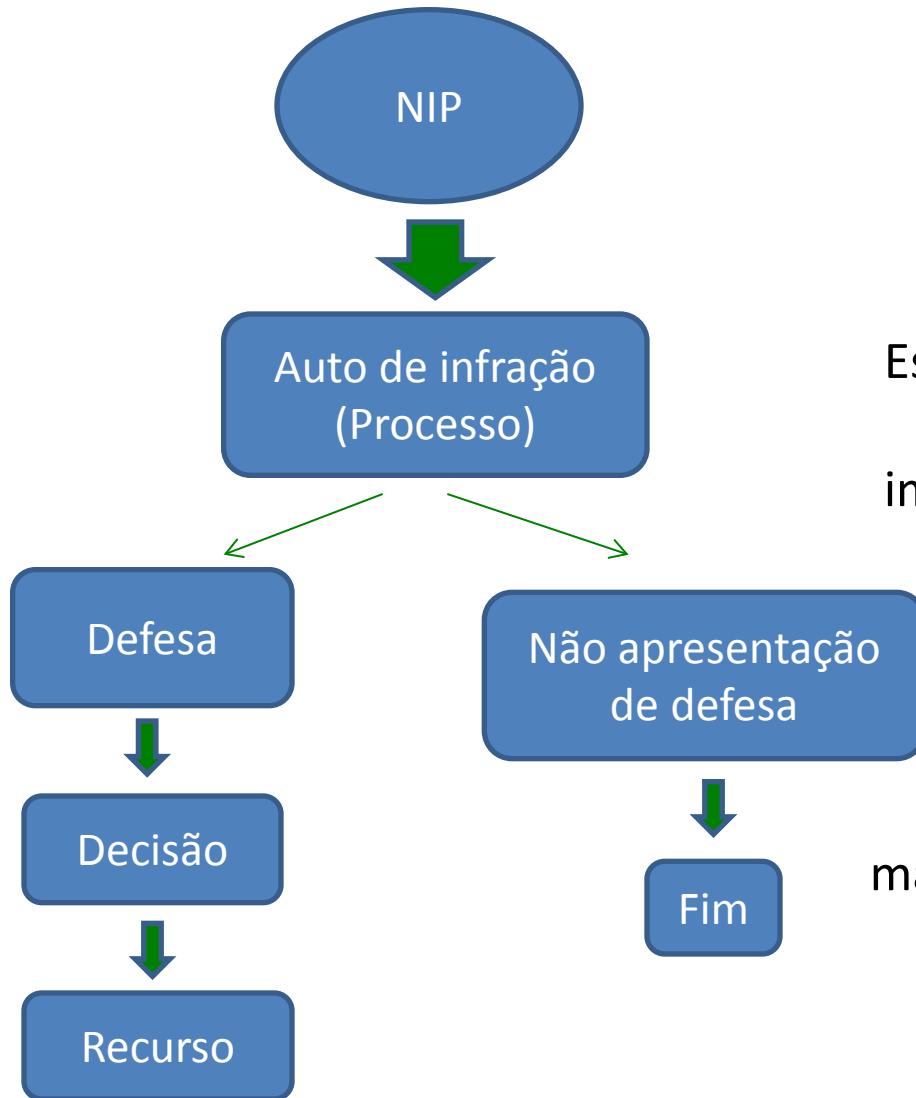


# Fase Processual

# Peças de Inauguração da fase processual

- Auto de infração, e
- Representação.

# Auto de infração – O que muda?



Não há fase de instrução prévia (ex. remessa de ofício de solicitação de informações).

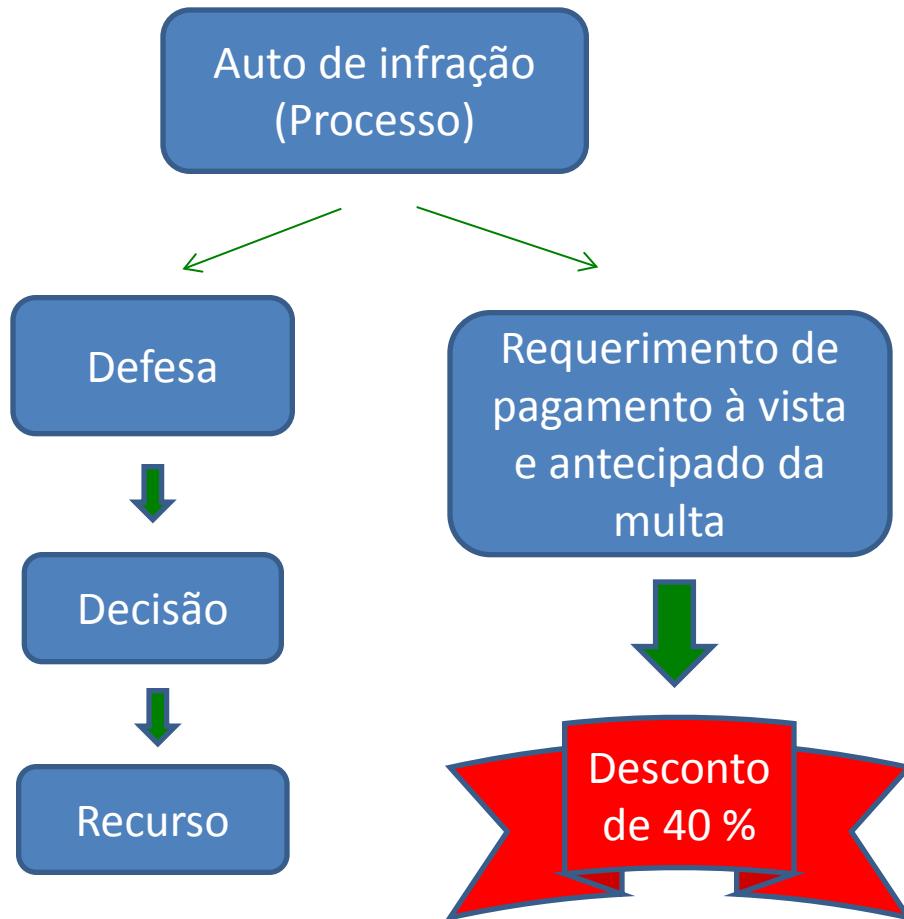
Esgotadas as possibilidades de solução no âmbito da NIP, a demanda segue para a imediata lavratura do auto de infração e a consequente abertura de processo sancionador.

Neste novo fluxo, não resolvida a demanda no âmbito da NIP, a primeira manifestação da OPS no processo já será a defesa ao auto de infração lavrado.

# Do pagamento antecipado e à vista das multas

- Desconto para pagamento antecipado **em substituição à apresentação de defesa** – no percentual de 40%.
- Prazo para requerimento: 10 dias a contar da intimação.

# O que muda? – Desconto para pagamento antecipado das multas.



Nesse ponto, concede-se desconto para a OPS que não apresente defesa em face do auto de infração e efetue o pagamento da sanção punitiva, no prazo de 30 dias.

Ao pagamento antecipado e à vista da multa, será conferido um desconto no valor de 40% (quarenta por cento) sobre o valor da multa correspondente à infração apurada no auto de infração ou na representação lavrados.

# Do requerimento para pagamento antecipado e à vista das multas

- O requerimento de pagamento antecipado servirá como confissão do requerente quanto à matéria de fato e reconhecimento da ilicitude da conduta.
- Pressupõe-se a desistência do direito de apresentar defesa (preclusão lógica).

# Do cálculo para pagamento antecipado e à vista das multas

## ► Para o cálculo do desconto:

- Aplica-se o fator de compatibilização pelo porte da OPS, previsto na RN nº 124 de 2006.
- Não se aplicam as causas de aumento e diminuição da pena, bem como as agravantes e atenuantes.
- Não se aplica às infrações de natureza potencialmente coletivas.

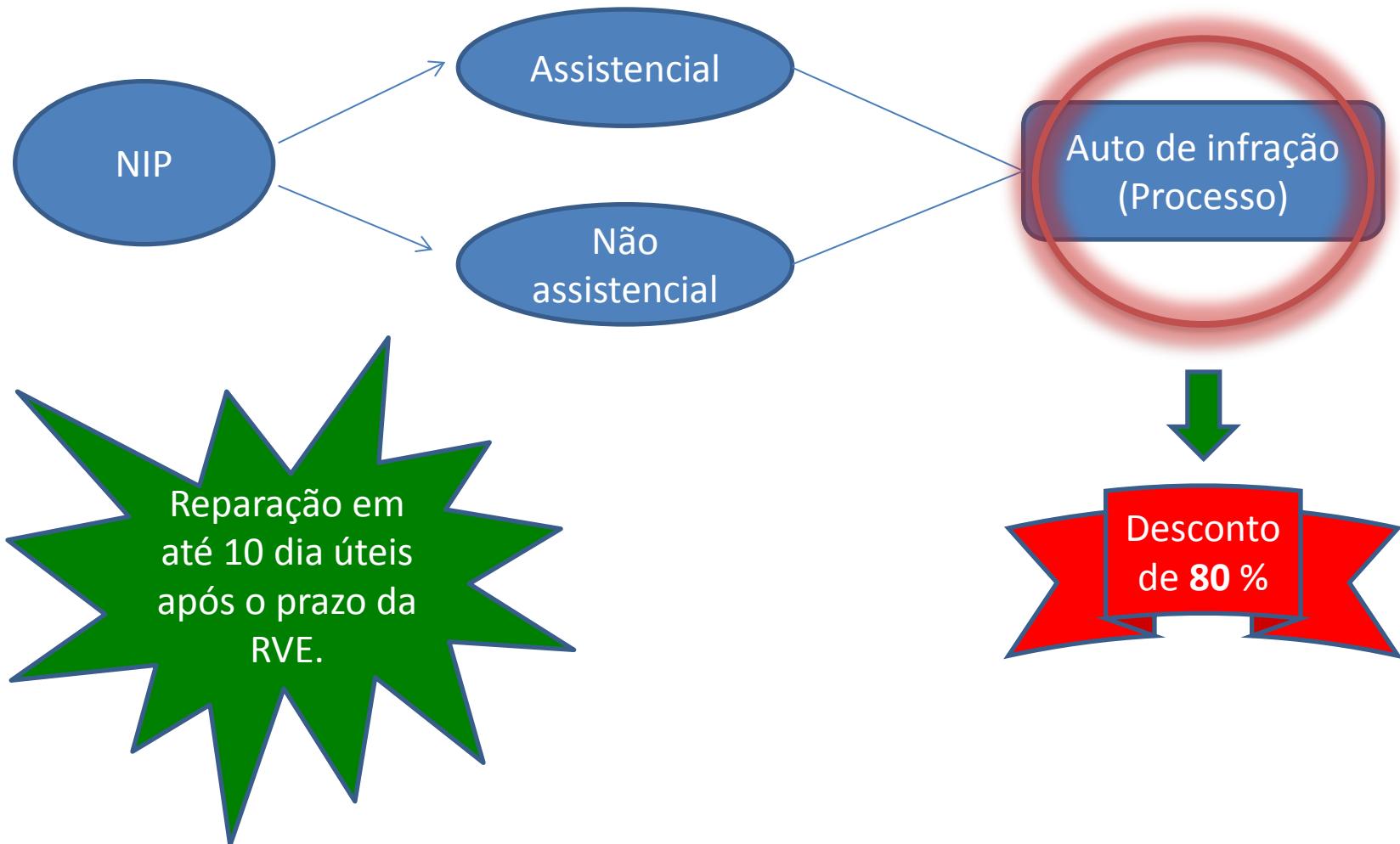
# Resultado da apresentação de requerimento de pagamento antecipado e à vista das multas

- Caso os requisitos estejam presentes, será proferida decisão de homologação de pedido de pagamento antecipado com desconto e a OPS será notificada para efetuar o pagamento dentro do prazo de 30 dias.
- Caso o interessado não efetue o pagamento, dentro do prazo estabelecido, o débito será inscrito em Dívida Ativa em seu valor total, **sem o desconto de 40%, e o devedor será inscrito no Cadin.**

# Da Reparação Posterior

- Para os casos em que ocorra a solução do conflito, ainda que posteriormente ao fluxo da NIP (somente se aplica às demandas decorrentes do procedimento da NIP).
- Possibilita que a OPS faça jus a um desconto no percentual de 80% sobre o valor da multa prevista para aquela infração, desde que:
  - a) adote as providências necessárias para a solução da demanda, **em até 10 (dez) dias úteis**, contados da data do encerramento dos prazos de RVE (ou seja, após o prazo para solucionar o problema no âmbito da NIP);
  - b) Comprove **inequivocamente** (ônus da Operadora. A ANS não diligenciará para confirmar a solução) nos autos do processo sancionador.
- O beneficiário deverá ser cientificado.

# Da Reparação Posterior



# Da Reparação Posterior – Quando será confirmada?

- A OPS apresentará requerimento com a comprovação de reparação posterior do dano (pedido de pagamento de desconto com de 80%), juntamente com a defesa, dentro do prazo estipulado (10 dias da RVE).
- Uma vez confirmada a efetiva reparação, a ciência ao beneficiário e a observância do prazo, será proferida decisão de homologação de pedido de pagamento com desconto e a OPS será notificada para efetuar o pagamento dentro do prazo de 30 dias
- Constatada a ausência dos elementos necessários à comprovação da reparação posterior da conduta infratativa, será dada continuidade à instrução processual.

# Da Reparação Posterior – Não cabimento

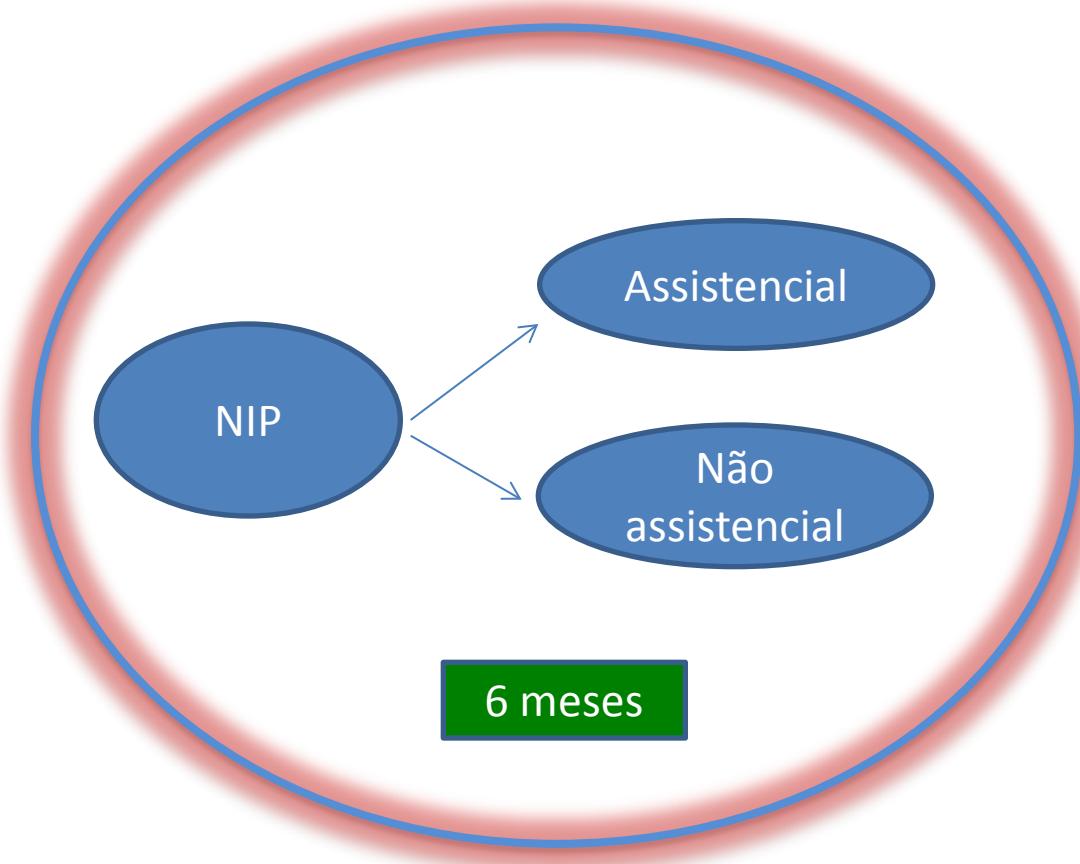
► Não será admitida a reparação posterior nos seguintes casos:

- Negativa de cobertura para urgência e emergência;
- Determinação judicial;
- Cobertura no âmbito do SUS;
- Fora do prazo;
- Cobrança indevida (Não comprovação da devolução em dobro, juros + correção);
- Infrações com natureza potencialmente coletiva.

## Da Representação

- Os órgãos técnicos da ANS, identificados indícios de infração, serão responsáveis pela instrução do devido processo administrativo.
- À DIFIS caberá proferir a respectiva decisão de 1<sup>a</sup> instância.

# Ciclo semestral de Fiscalização



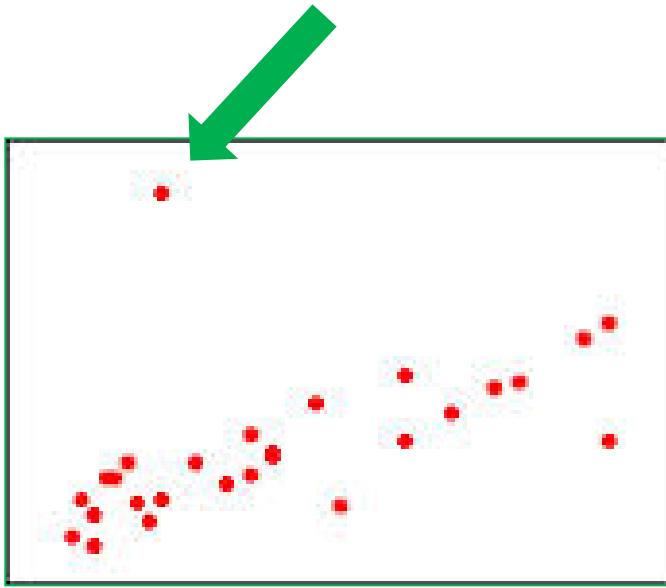
A instituição do ciclo de fiscalização tem por finalidade, dentro do âmbito de conveniência e oportunidade da DIFIS, demarcar um período de acompanhamento de todas as demandas processadas no procedimento da NIP

# Ciclo de Fiscalização - Indicador

- Será elaborado o indicador de fiscalização, o qual representará o desempenho das operadoras no ciclo semestral.
- **Conceito:** média aritmética ponderada das demandas processadas através do procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, sejam assistenciais ou não assistenciais, classificadas como resolvidas pelo reconhecimento da reparação voluntária e eficaz – RVE e não resolvidas, registradas durante o ciclo de fiscalização.

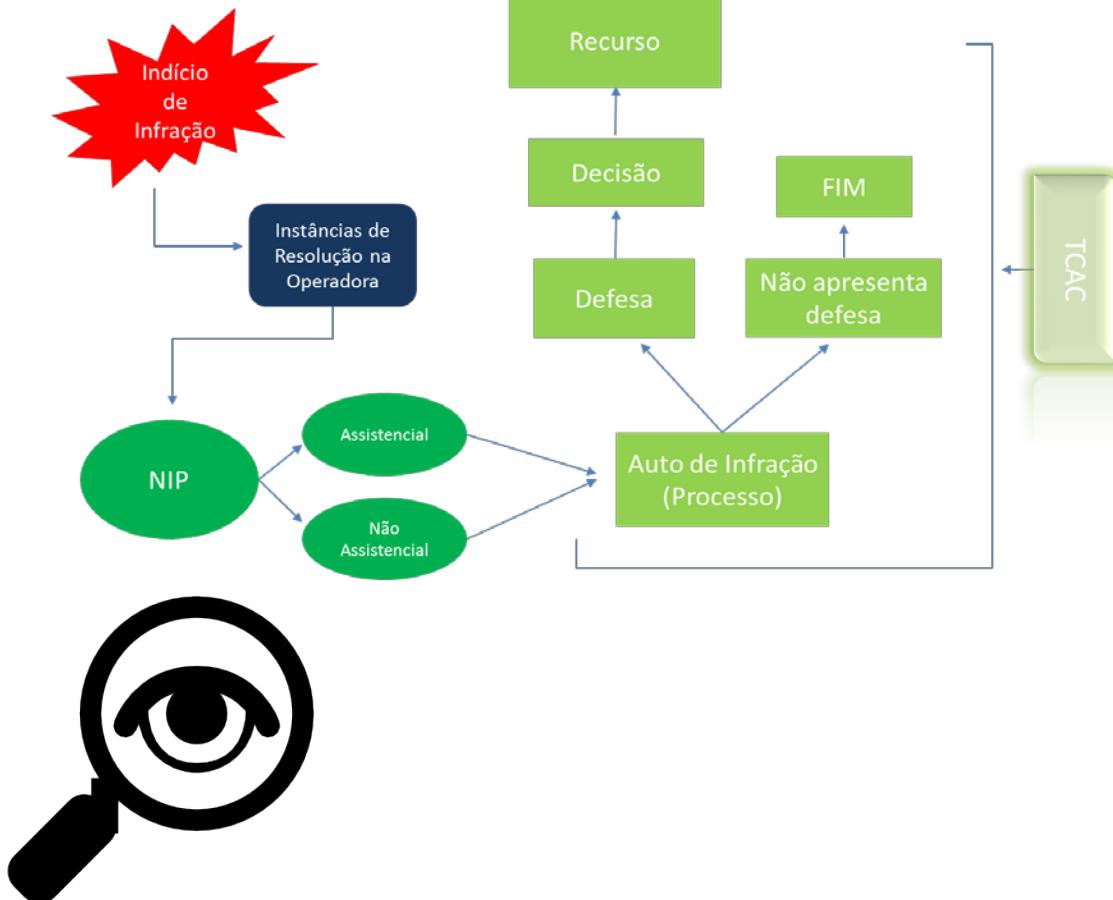
$$\text{Taxa\_op\_i} = \frac{1,0 \times \text{NR}^A + 0,5 \times \text{NR}^{N-A} + 0,25 \times \text{RVE}^A + 0,25 \times \text{RVE}^{N-A}}{2 \times \text{Med\_Ben\_i}} \times 10.000$$

# Plano de Intervenção Fiscalizatória



Conjunto de ações fiscalizatórias mais inteligentes e fundamentadas a partir do acompanhamento periódico das operadoras (indicador) ou demais discrepâncias observadas (relatos de prestadores, matéria de jornal, picos substanciais de NIP num curtíssimo prazo ou numa determinada região).

# Resultados esperados

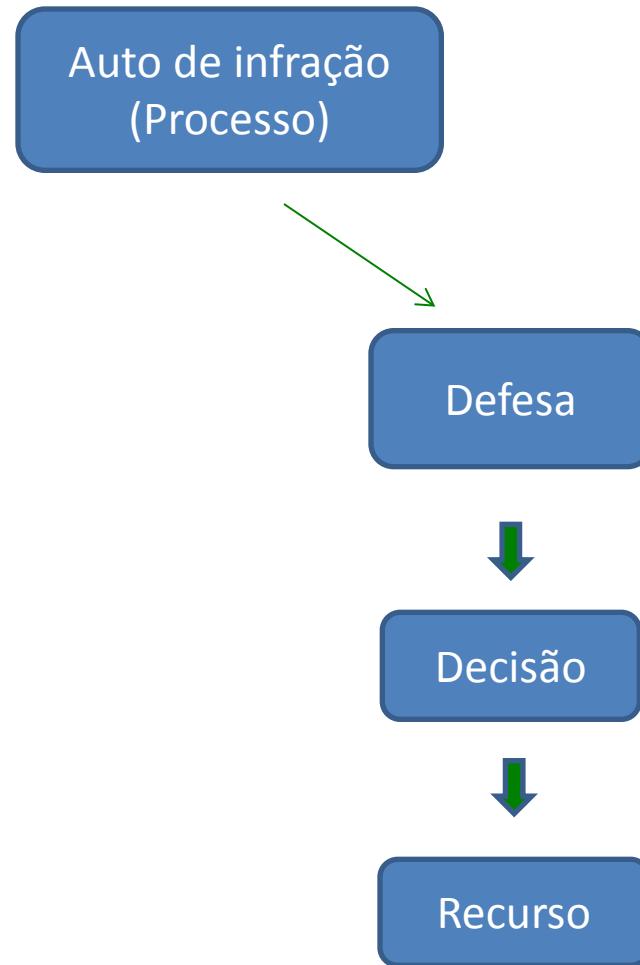


Com isso, tem-se um processo de fiscalização mais célere, eficiente, efetivo.

Delimita-se no tempo a coleta dos insumos fiscalizatórios e o planejamento das ações.

Concentram-se os esforços para ações onde de fato os problemas acontecem.

# E o TCAC?



Em qualquer etapa do processo, desde a conclusão do procedimento da NIP até antes do trânsito em julgado dos processos administrativos, a ANS pode firmar Termos de Compromisso de Ajustamento de Conduta, conforme dispõe a RN nº 372/2015

# Obrigado

**Disque ANS: 0800-7019656**



[ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)



[@ans\\_reguladora](https://twitter.com/ans_reguladora)



[ansreguladora](https://www.youtube.com/ansreguladora)



Ministério da  
Saúde

