

# RELATÓRIO DE RESULTADOS DA DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DA ANS **1º SEMESTRE DE 2016**

Impactos da implementação da  
Resolução Normativa nº 388, de 2015



# RELATÓRIO DE RESULTADOS DA DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DA ANS - 1º SEMESTRE DE 2016

Impactos da implementação da  
Resolução Normativa nº 388,  
de 2015.

**Presidência**

José Carlos de Souza Abrahão

**Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES**

Martha Regina de Oliveira

**Diretoria de Fiscalização – DIFIS**

Simone Sanches Freire

**Diretoria de Gestão – DIGES**

José Carlos de Souza Abrahão

**Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE**

Simone Sanches Freire

**Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO**

Karla Santa Cruz Coelho



AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR  
Diretoria de Fiscalização

# RELATÓRIO DE RESULTADOS DA DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DA ANS - 1º SEMESTRE DE 2016

Impactos da implementação da  
Resolução Normativa nº 388, de 2015



2016. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial – Sem Derivações. Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

O conteúdo desta, e de outras obras da Agência Nacional de Saúde Suplementar, pode ser acessado na página [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)

Versão online

**Elaboração, distribuição e informações**

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Av. Augusto Severo, 84 – Glória

CEP 20.021-040

Rio de Janeiro, RJ – Brasil

Tel.: +55(21) 2105-0000

Disque ANS 0800 701 9656

[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)

[ouvidoria@ans.gov.br](mailto:ouvidoria@ans.gov.br)

**Diretoria Colegiada da ANS**

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Diretoria de Gestão – DIGES

Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE

Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO

**Coordenação**

Rodrigo Aguiar

Simone Sanches

**Elaboração**

Assessoria de Informação – ASSIF/DIRAD

**Projeto Gráfico**

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SEGER/PRESI

**Fotografia (capa)** – istock photos

**Normalização** - Biblioteca /COPDI/GEQIN/GGDIIN

**Ficha Catalográfica**

A 265r Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria de Fiscalização.

Relatório de resultados da Diretoria de Fiscalização da ANS – 1º semestre de 2016 [recurso eletrônico] : impactos da implementação da Resolução Normativa nº 388, de 2015 / Agência Nacional de Saúde Suplementar. Diretoria de Fiscalização. – Rio de Janeiro : ANS, 2016.

1,5 MB; ePUB.

1. Relatório de atividades. 2. Saúde Suplementar – Fiscalização. 3. Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil) I. Título.

CDD 352.806

Catalogação na fonte – Biblioteca ANS

# SUMÁRIO

I - INTRODUÇÃO .....	7
II – MUDANÇAS IMPLEMENTADAS E RESULTADOS ALCANÇADOS NO 1º SEMESTRE.....	9
III - CONCLUSÃO .....	21



# I – INTRODUÇÃO

O exercício da atividade fiscalizatória da ANS passou por profundas transformações ao longo dos últimos dois anos, as quais vêm apresentando relevantes resultados positivos, sobretudo para a parcela da sociedade brasileira beneficiária de planos de saúde.

Tais transformações se consubstanciaram em um pacote de medidas adotadas pela Diretoria de Fiscalização após a assunção da Diretora Simone Sanches Freire e sua nova equipe, dentre as quais vale destacar as seguintes:

- Revisão do rito para celebração do Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta, com a edição da Resolução Normativa – RN nº 372, de 2015;
- Implementação da gestão e controle de processos, com o estabelecimento de metas diárias a serem cumpridas pelos servidores que exercem atividades fiscalizatórias;
- Revisão dos normativos que disciplinavam o exercício das atividades fiscalizatória, com a publicação da Resolução Normativa - RN nº 388, de 2015, que consolidou, em um único instrumento, os procedimentos adotados para estruturação e realização das ações fiscalizatórias da ANS, revogando os diversos normativos esparsos que tratavam da matéria, tais como a RN nº 343, de 17 de dezembro de 2013, que regulamentava a forma de processamento das demandas de reclamação e o procedimento de Notificação de Intermediação Preliminar – NIP; a RN nº 48, de 19 de setembro de 2003, que dispunha sobre o processo administrativo para apuração de infrações e aplicação de sanções no âmbito da ANS; e a RN nº 223, de 28 de julho de 2010, que dispõe sobre o programa de fiscalização proativa;
- Edição de modelos de documentos, manuais de orientações, fluxograma de trabalho e outros instrumentos de gestão, a fim de padronizar, uniformizar e conferir maior celeridade à atividade fiscalizatória da ANS, especialmente com a edição das Instruções de Serviço – IS nº 16 e 17, de 2016 e da Instrução Normativa – IN nº13 , de 2016;
- Publicação da Resolução Normativa – RN nº 395, de 2016, que estabelece prazos para a prestação de informações ao consumidor, disciplinando e qualificando o atendimento, bem como obriga as operadoras a disponibilizarem canais de atendimento presencial e telefônico. Em linhas gerais, objetivou aprimorar a relação com o beneficiário e ao mesmo tempo estimular as operadoras a resolver suas demandas assistenciais com mais agilidade;
- Publicação da Resolução Normativa – RN nº 396, de 2016, que visou atualizar e aprimorar as disposições gerais da Resolução Normativa nº 124, de 2016, tornando o texto mais claro e preciso, sistematizando melhor as penalidades existentes;
- Publicação da Instrução Normativa – IN nº 12, de 2016, que visa fixar e uniformizar os entendimentos sobre os temas mais relevantes e recorrentes enfrentados pelos agentes especialmente designados para exercer a atividade fiscalizatória, especialmente acerca de dúvidas razoáveis quanto à configuração de infrações e/ ou quanto à aplicação das penalidades correspondentes, em matéria cuja atribuição seja da DIFIS; temas recorrentes, que impactem diretamente no fluxo de trabalho da DIFIS e na atuação dos agentes designados para exercer a função fiscalizatória, e temas relevantes e de maior repercussão, com efetivo potencial de gerar impactos regulatórios indesejados, em matérias cuja atribuição seja da DIFIS.

Dentre as medidas supracitadas, vale destacar a publicação da RN nº 388/2015, a qual promoveu as mais substanciais alterações nos procedimentos adotados pela ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias, tendo como foco a racionalização dos processos, com vistas a conferir maior celeridade e eficiência na tutela das normas legais e infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar, em especial aquelas que afetam diretamente o beneficiário, assim como a promoção de maior segurança jurídica ao setor de saúde suplementar.

Dessa forma, produziu-se o presente relatório com o fim de apresentar à sociedade os resultados alcançados pela Diretoria de Fiscalização da ANS após o fechamento do primeiro semestre de 2016, com especial destaque, ao longo do texto, dos impactos acarretados pela entrada em vigor, em 15 de fevereiro de 2016, das novas regras implementadas pela RN nº 388, de 2015.

Feitas estas considerações iniciais, passe-se agora à apresentação dos resultados obtidos pela Diretoria de Fiscalização após o fechamento do primeiro semestre de 2016.

# II – MUDANÇAS IMPLEMENTADAS E RESULTADOS ALCANÇADOS NO 1º SEMESTRE

## A) DA NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIAÇÃO PRELIMINAR –NIP

A partir da publicação da RN nº 388, de 2015, o processo administrativo sancionador da ANS passou a contar uma fase pre-processual, que pode se dar pela instauração de um Procedimento de Notificação de Intermediação Preliminar – NIP ou pela instauração de um Procedimento Administrativo Preparatório.

O Procedimento Administrativo Preparatório possui natureza residual, sendo utilizado para a reclamação, a solicitação de providências ou petição assemelhada que, por qualquer meio, for recebida pela ANS, desde que contenham indícios suficientes de violação da lei ou de ato infra legal, mas que não podem ser enquadradas no procedimento da NIP.

Já o procedimento de Notificação de Intermediação Preliminar (**NIP**) consiste em um instrumento que visa à solução de conflitos entre beneficiários e operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive as administradoras de benefícios, que segue as seguintes premissas e fluxo geral:

### CONCEITO

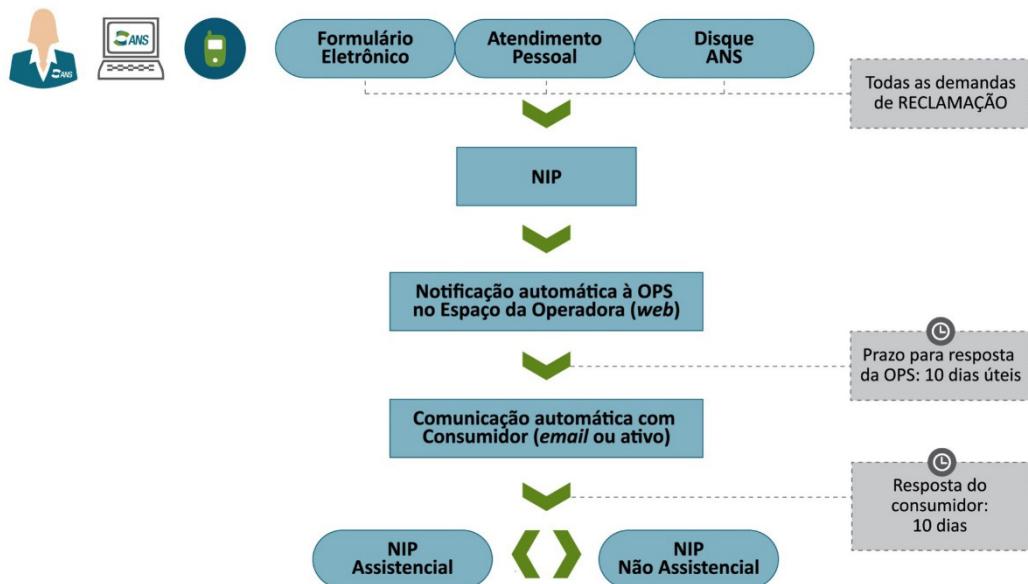
A **Resolução Extrajudicial de Conflitos da ANS** é um processo de trabalho totalmente automatizado, que objetiva a solução consensual entre consumidores e operadoras de planos privados de assistência à saúde.



### 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.

## NIP: Fluxo Geral



Dentro do fluxo da NIP, a análise fiscalizatória consiste na verificação, pelos agentes que atuam na fiscalização, dos elementos apresentados pelo beneficiário e pela Operadora no âmbito da mediação do conflito, confirmando, ao final, se a demanda foi efetivamente resolvida.

O instituto da NIP é classificado em assistencial e não assistencial:

- NIP assistencial: a notificação que terá como referência toda e qualquer restrição de acesso à cobertura assistencial; e
- NIP não assistencial: a notificação que terá como referência outros temas que não a cobertura assistencial, desde que o beneficiário seja diretamente afetado pela conduta e a situação seja passível de intermediação.

Nesse ponto, destaca-se uma das mais importantes inovações implementadas pela norma mencionada, qual seja a realização de análise fiscalizatória das demandas de natureza não assistencial no âmbito da NIP, cujo objetivo é o de aprimorar o trabalho da fiscalização no âmbito do processo administrativo sancionador, tornando-o mais célere e eficiente.

Em estudo realizado com base nos dados históricos da fiscalização da ANS, **averiguou-se que 75% (setenta e cinco por cento) das demandas não assistenciais encaminhadas aos Núcleos da ANS para abertura de processo administrativo sancionador e apuração eram arquivadas por insubsistência de indícios de infração**. Sendo assim, a realização de análise fiscalizatória, também para estas demandas, possibilita o arquivamento da demanda ainda nesta fase, evitando a abertura e instauração de uma série de processos para apurar eventuais infrações que já se sabe que são insubstinentes, observando, deste modo, os princípios da eficiência e da economicidade.

A tabela 1 exprime com bastante clareza qual era a realidade de arquivamento de processos que tinham por objeto demandas de natureza não assistencial, na vigência dos normativos anteriores à publicação da RN 388/2015:

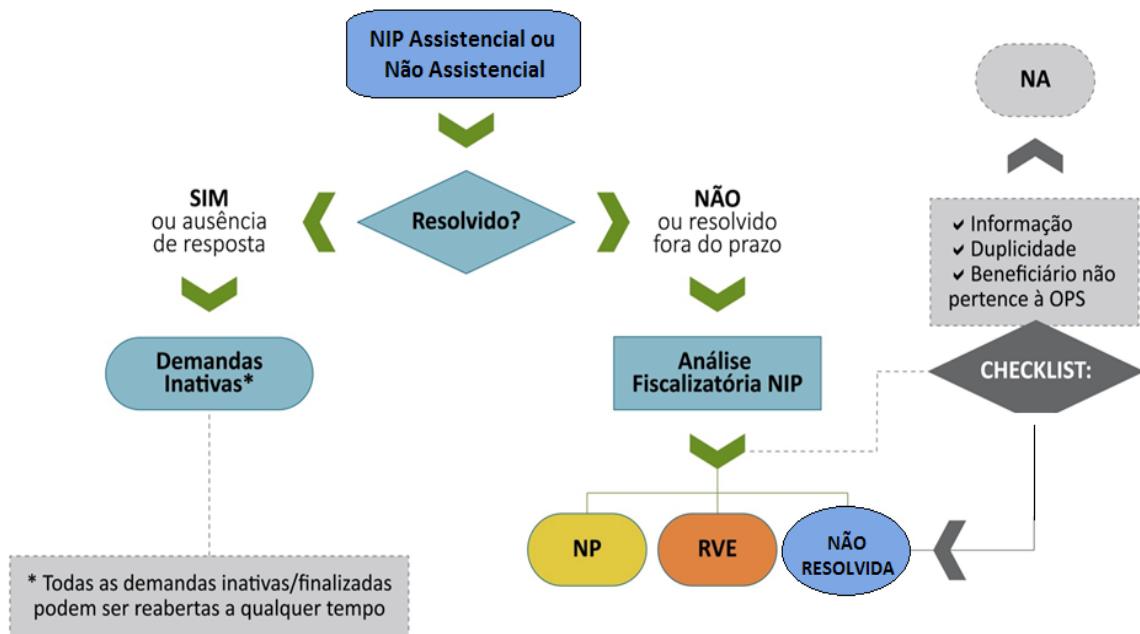
**Tabela 1: Percentual de processos arquivados por insubsistência de infração (antes da lavratura do auto), nas demandas não assistenciais.**

Motivo de Arquivamento	2011	2012	2013	2014	2015	Total Geral
Inexistência de infração	2.611	2.668	3.568	4.140	6.265	19.252
Impossibilidade de comprovação	633	665	988	1.092	1.011	4.389
Total de Arquivamentos	3.244	3.333	4.556	5.232	7.276	23.641
Total Geral de Processos	4.891	4.867	6.449	6.553	8.838	31.598
% de Arquivamentos	66%	68%	71%	80%	82%	75%

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) - Data de extração: 19/02/2016

Nesse sentido, convém demonstrar como ficou o fluxo da análise fiscalizatória das NIPs assistenciais e não assistenciais após a vigência da RN nº 388/2015, conforme figura a seguir:

### NIP - Fluxo Assistencial e Não Assistencial



Nota: No fluxograma acima a ausência de resposta é do beneficiário.

Seguindo esta linha, também é importante frisar os prazos que devem ser observados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde.

## NIP Prazos Operadora



Assim, tem-se que este importante instrumento regulatório de composição ativa de conflitos passou a apresentar índices de resolutividade ainda mais elevados após a publicação da RN nº 388/2015, **chegando nos primeiros cinco meses de 2016 à marca de 90,43%**.

Ou seja, do total de 42.445 demandas NIPs analisadas, 30.888 (77%) foram resolvidas ainda na fase eletrônica, enquanto que as 9.460 (23%) restantes passaram por análise fiscalizatória, cujas conclusões estão dispostas na tabela 2:

**Tabela 2: Demandas NIP por Natureza e Classificação – 1º semestre/2016**

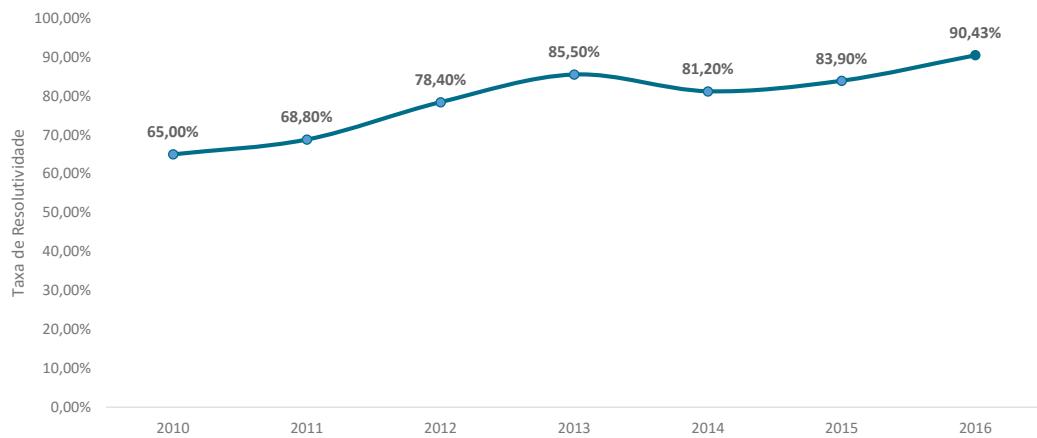
Natureza / Classificação	Assistencial	Não Assistencial	Total
Análise Fiscalizatória	5.771	3.689	9.460
NA	581	302	883
NP	1.709	882	2.591
NÚCLEO	2.716	2.498	5.214
RVE	765	7	772
Resolvida na Fase Eletrônica	19.503	11.385	30.888
Inativa	19.503	11.385	30.888
Total Geral	25.274	15.074	40.348

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) – extração: 04/07/2016

**Nota1:** Na data de extração, 1.732 demandas encontravam-se ainda “Em Andamento” (279 Assistenciais; 1.451 Não Assistenciais e 2 Sem natureza). Além disso, outras 315 demandas (71 Assistenciais; 242 Não Assistenciais e 2 Sem natureza) foram classificadas como exceção e 50 (14 Assistenciais e 36 Não Assistenciais) como retorno de fluxo.

**Nota 2:** No primeiro semestre de 2016 foram cadastradas 45.646 demandas NIP na ANS, nos perfis Consumidor e Institucional. Dessas, 3.201 foram excluídas da por estarem nos status: “Em Atendimento” e “Demandas NIP Finalizada – Duplicidade”, pois são demandas duplicadas por erro no sistema.

**Gráfico 1: Taxa de Resolutividade de 2010 a maio/2016**



Fonte: Tabnet/ANS/MS; Data da Extração: 22/07/2016.

Insta salientar que a Resolutividade da NIP é a medida do total de reclamações de beneficiários/consumidores que são finalizadas no âmbito da NIP sem necessidade de abertura de processo administrativo sancionador.

A abertura de processo administrativo sancionador ocorre quando a demanda NIP é classificada como não resolvida.

## B) DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR E DA REDUÇÃO DOS PRAZOS DE APURAÇÃO E DECISÃO.

Além dos resultados positivos obtidos após os aprimoramentos implementados no procedimento da NIP, a RN nº 388/2015 promoveu alterações de cunho operacional no fluxo do processo fiscalizatório da ANS, com vistas à celeridade e eficiência deste processo, que resultou na redução dos prazos em que os processos sancionadores permanecem em apuração.

Pela sistemática do processo fiscalizatório da ANS, nos casos em que a demanda não é resolvida na fase NIP é instaurado um processo administrativo sancionador, a fim de apurar os indícios de infração relatados pelo beneficiário em sua reclamação, o qual pode resultar na aplicação de penalidades à Operadora, conforme os tipos sancionadores previstos na Resolução Normativa – RN nº 124 de 2006.

Contudo, pela lógica anterior, regida pela RN nº 48 de 2003, procedia-se a uma apuração preliminar, após o fluxo da NIP, com o escopo de confirmar a existência de indícios de infração no relato do consumidor, para, então, ser lavrado o auto de infração.

Esta fase processual mostrou-se ineficiente, de modo que, após estudos internos realizados, vislumbrou-se a necessidade de racionalização do fluxo do processo de trabalho, conforme se pode notar no quadro a seguir disposto, que retrata o tempo médio de duração das fases processuais antes da entrada em vigor da RN 388/2015.

A primeira linha, correspondente ao tempo médio de apuração, representa a etapa que foi eliminada pela nova norma.

**Tabela 3: Média de tempo de apuração, decisão, juízo e decisão de 2<sup>a</sup> instância – 2011 a 2015**

Ano	2011	2012	2013	2014	2015
Tempo Médio de Apuração (dias)	170	179	240	258	228
Tempo Médio de Decisão de 1 <sup>a</sup> Instância (dias)	327	326	434	430	317
Tempo Médio de Juízo de Reconsideração (dias)	960	992	1.008	637	293
Tempo Médio de Decisão de 2 <sup>a</sup> Instância (dias)	950	983	1.003	626	291*

\*Foram utilizados apenas 125 processos que tiveram decisão de 2<sup>a</sup> instância

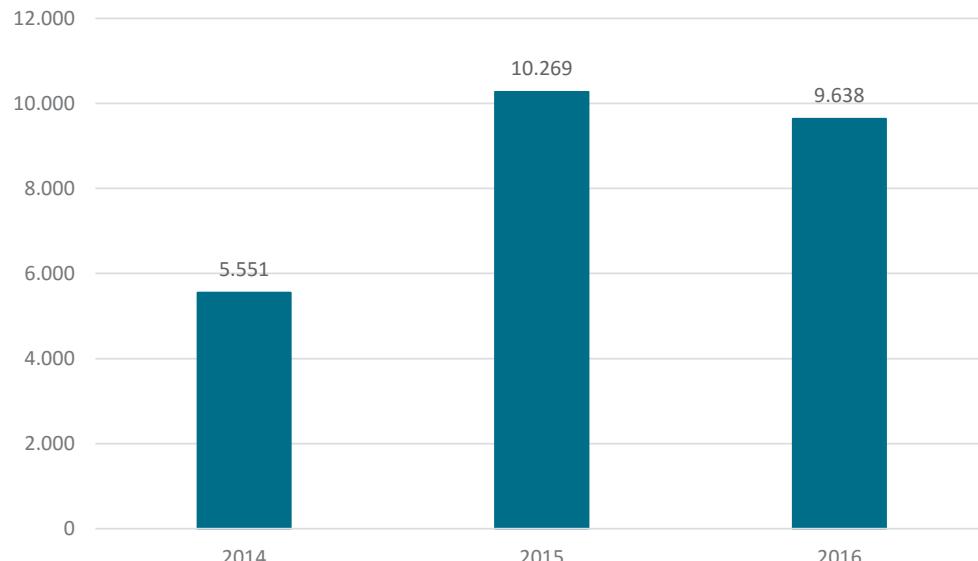
Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) – Data de extração: 19/02/2016

Como se depreende da leitura da tabela acima, a RN nº 388 de 2015 eliminou o que se chamava de apuração preliminar. **A partir de sua vigência, caso a demanda não seja solucionada no âmbito da NIP, é instaurado processo administrativo sancionador e lavrado imediatamente um auto de infração, de modo que a primeira manifestação da Operadora na fase processual do procedimento fiscalizatório já será sua defesa ao auto de infração, a qual deve ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações.** Apenas a partir de então se inicia a fase processual-apuratória, com todos os direitos e garantias processuais inerentes. Anteriormente, havia dois momentos de apuração: um antes e outro depois da lavratura do auto de infração.

Quando se compara, por exemplo, os autos emitidos em 2014 e 2015 pelos Núcleos da ANS, constata-se um aumento de cerca de 85%, passando de 5.551 a 10.269 autos, o que demonstra a diminuição do tempo médio de apuração.

Ademais, para ano de 2016, sob a égide da RN 388/2015, as perspectivas são ainda melhores, visto que foram emitidos 9.638 autos de infração apenas no 1º semestre. Pela quantidade de autos emitidos no 1º semestre de 2016, e considerando o aumento após a publicação da RN nº 388, estima-se que no final de 2016 os Núcleos terão emitidos em torno de 20.000 autos de infração.

**Gráfico 2: Quantidade de autos emitidos – 2014 à junho/2016**



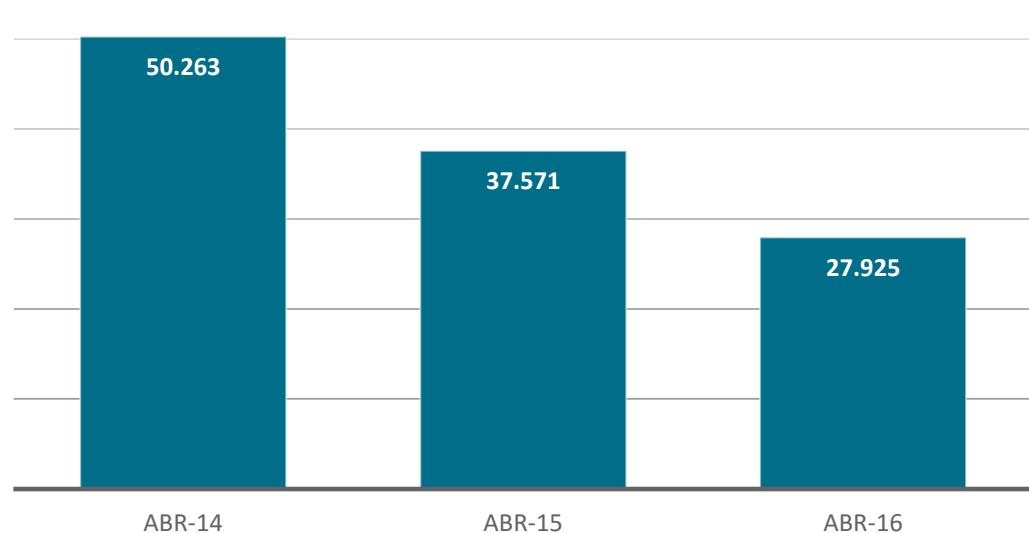
Nota: Foram excluídos apenas os autos cancelados.

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) – Dt. Extração: 22/07/2016

Vale ressaltar, contudo, que, paralelamente à tramitação das demandas de reclamação dos consumidores já na vigência do rito previsto pela RN n° 388/2015, vem sendo, também, dado tratamento ao passivo processual formado na Diretoria de Fiscalização da ANS ao longo dos últimos 15 anos de atuação. Este passivo representava, em maio de 2014, data em que a nova diretoria assumiu a gestão da Diretoria de Fiscalização, 50.263 processos. O qual, em abril de 2016, já havia sido reduzido para com 27.925 demandas em andamento.

Este número representam uma redução, em termos absolutos, de 45,0% em relação a abril/2014. Além disso, cerca de 72% das demandas em andamento no fim do segundo ano de gestão têm data de atendimento posterior a maio/2014(início da atual gestão). Essa significativa redução de passivo foi possível, a despeito da abertura de quase 42.000 processos nos Núcleos no período, em razão das diversas melhorias implementadas durante os dois anos de gestão, especialmente no segundo.

**Gráfico 3: Passivo de demandas nos Núcleos**



Fonte: SIF Consulta – extração: 05/05/2014, 05/05/2015 e 03/05/2016

Sendo assim, constata-se que, embora tenha havido um aumento substancial no número de autos de infração lavrados no decorrer do ano de 2016, impulsionado pelas inovações promovidas pela RN n° 388/2015, tal crescimento se deu majoritariamente em razão do tratamento simultâneo das demandas que compõe o passivo processual, ou seja, aquelas instauradas antes de 15 de fevereiro de 2016, e das demandas novas, entendidas como aquelas instauradas após 15 de fevereiro de 2016, de modo que, eliminado o passivo processual, o número absoluto de autos de infração lavrados tende a retornar a patamares inferiores, correspondentes ao número de demandas não resolvidas no âmbito da NIP que serão encaminhadas aos Núcleos da ANS para abertura de processo.

A tabela 4 apresenta os dados sobre esta peculiaridade:

**Tabela 4: Autos emitidos em 2016 por ano do processo e status do auto**

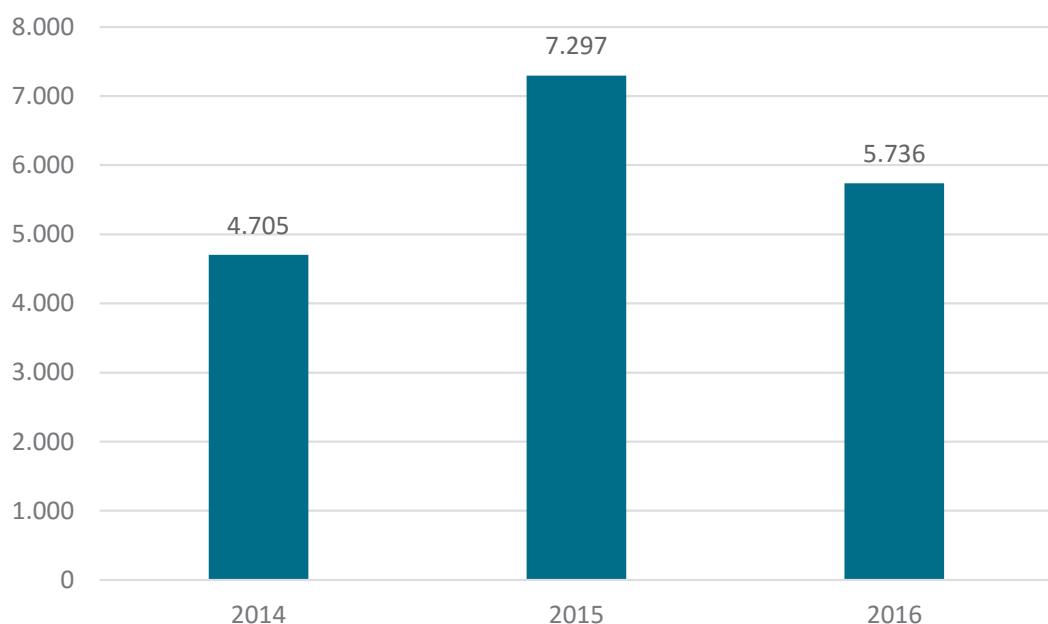
Ano do Processo	Anulado	Em Processo	Finalizado	Total
2009	0	0	1	1
2011	0	0	9	9
2012	1	0	20	21
2013	8	1	86	95
2014	50	1	445	496
2015	222	2	3.208	3.432
2016	531	3	5.050	5.584
<b>Total Geral</b>	<b>812</b>	<b>7</b>	<b>8.819</b>	<b>9.638</b>

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) – Dt. Extração: 22/07/2016

Acrescente-se que somente com a lavratura do auto imediatamente após o término do procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar alcançou-se uma celeridade média de aproximadamente 215 dias a menos de duração no processo administrativo sancionador.

Esta maior celeridade na parte instrutória do processo sancionador resultou, consequentemente, na elaboração de mais decisões, conforme pode ser visualizado no Gráfico 4, que apresenta o acumulado de decisões prolatadas de 2014 até junho de 2016 pela fiscalização da ANS. Pelos dados do primeiro semestre, projeta-se a marca de aproximadamente 12.000 decisões no fim 2016.

**Gráfico 4: Quantidade de decisões, por ano de decisão – 2014 à junho/2016**



Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) – Dt. Extração: 27/07/2016

## C) DOS MECANISMOS DE INCENTIVO À SOLUÇÃO DA DEMANDA DO BENEFICIÁRIO/CONSUMIDOR:

Outrossim, a RN nº 388/2015 visou incentivar as operadoras a cumprirem suas obrigações quanto à qualidade do atendimento junto ao beneficiário, ou seja, com a publicação desta norma a ANS criou um sistema que incentiva as operadoras a resolverem mais rapidamente a demanda do beneficiário.

Diante deste contexto, a RN nº 388/2015 criou o instituto da **reparação posterior**, que inventiva a operadora a **adotar as providências necessárias para a solução do problema do beneficiário que originou a demanda em até 10 (dez) dias úteis, contados da data do encerramento dos prazos de RVE**.

Caso a Operadora logre êxito em resolver o problema do beneficiário neste prazo e comprove tal resolução nos autos do processo sancionador (no mesmo prazo que teria para apresentar defesa ao auto de infração), ser-lhe-á conferido um desconto percentual de 80% (oitenta por cento) sobre o valor da multa.

Observe-se que esta alcança exclusivamente operadoras que atendem aos direitos de seus beneficiários. Nesses casos, ela permanece sendo penalizada, mas, considerando que sua conduta não se equipara a de operadoras que simplesmente descumprem totalmente a legislação, sua sanção é imposta na ordem de 20% do valor da infração.

Trata-se, portanto, de uma forma de indução à correção da conduta inadequada com solução ágil para o beneficiário.

A tabela 5 abaixo apresenta os resultados obtidos por este instrumento desde a entrada em vigor da RN nº 388/2015, em 15 de fevereiro de 2016.

**Tabela 5: Decisão de Homologação com desconto de 80% (15.02.2016 a 30.06.2016)**

Status do Documento	Qty.
Cancelado	4
Concluído	22
Em Aberto	1
<b>Total</b>	<b>27</b>

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) – extração: 04/07/2016

Nota: 8.675 processos nesse período tiveram autos lavrados pelos Núcleos e abriram possibilidade de apresentação de defesa.

É importante frisar que, embora os resultados até o momento ainda sejam tímidos, acredita-se que este instituto ainda será melhor utilizado pelas Operadoras, a partir do momento que se preparem para efetivamente resolver o problema apresentado por seu beneficiário no prazo previsto para aplicação deste instituto.

## D) DOS MECANISMOS DE INCENTIVO AO PAGAMENTO DAS MULTAS APPLICADAS

Ademais, a RN nº 388, de 2015, inaugurou outro importante instrumento regulatório, **denominado “pagamento antecipado e à vista da multa”**, o qual possui como objetivo principal incentivar que o administrado sancionado efetue o pagamento da multa que lhe foi aplicada imediatamente após a lavratura do auto de infração, deixando, dessa forma, de apresentar defesa ao auto e evitando que se prolongue o deslinde do Processo Administrativo Sancionador.

Tal instrumento, além de objetivo supracitado, visa também promover uma maior economicidade, e uma melhor otimização e utilização dos recursos disponíveis nesta Agência para consecução de seus trabalhos, tendo em vista que há, neste caso, efetiva antecipação da conclusão do processo, conferindo, ainda, celeridade na resposta à sociedade.

A Tabela 6 apresenta o acumulado dos documentos de concessão de desconto produzidos pela fiscalização da ANS em 2016, conforme o status do documento.

**Tabela 6: Decisão de Homologação com desconto de 40%**

Status do Documento	Qtd.
Cancelado	49
Concluído	757
Em Aberto	3
<b>Total</b>	<b>809</b>

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) – Dt. extração: 04/07/2016

Nota: 8.675 processos nesse período tiveram autos lavrados pelos Núcleos e abriram possibilidade de apresentação de defesa.

**Vale destacar, neste ponto, que, em estudo realizado no âmbito desta Diretoria de Fiscalização, pode-se constatar que, historicamente, os processos administrativos sancionadores perduravam por longo período de tempo**, conforme já discorrido no presente documento, e não traziam efetividade quanto à aplicação da penalidade, uma vez que, até que fosse possível a realização da cobrança das multas devidas, transcorria-se um significativo lapso temporal.

Neste sentido, o quadro abaixo demonstra o baixo percentual de arrecadação (multas efetivamente pagas) em razão das multas aplicadas, por ano de exercício, o que permite duas conclusões: uma que se levava demasiado tempo entre a aplicação da multa e a sua efetiva arrecadação; no mais, o percentual de arrecadação dentro do mesmo ano de exercício em que a multa foi aplicada era irrisório. Tais constatações justificaram a implementação do mecanismo que incentiva o pagamento antecipado e à vista das multas.

**Tabela 7: Multas aplicadas e total arrecadado – 2010 a 2015**

Competência	Quantidade Multas Aplicadas	Valor Multas Aplicadas	Valor Arrecadado						Total Arrecadado
			2010	2011	2012	2013	2014	2015	
2010	2.463	249.449.522,75	2.091.818,89	1.491.848,02	959.554,99	14.073.576,92	33.431.984,44	6.134.170,32	58.182.953,58
2011	3.131	280.347.354,09	0,00	3.632.652,85	1.932.712,02	4.448.778,82	41.969.368,22	15.599.246,83	67.582.758,74
2012	2.428	206.194.460,76	0,00	0,00	4.317.201,35	2.520.343,32	17.416.820,25	27.112.386,96	51.366.751,88
2013	2.092	175.060.343,34	0,00	0,00	0,00	8.295.658,42	10.255.273,47	16.048.014,12	34.598.946,01
2014	4.884	396.920.527,79	0,00	0,00	0,00	0,00	16.809.123,56	29.411.873,28	46.220.996,84
2015	6.430	551.044.529,85	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	19.018.310,24	19.018.310,24
<b>Total</b>	<b>21.428</b>	<b>1.859.016.738,58</b>	<b>2.091.818,89</b>	<b>5.124.500,87</b>	<b>7.209.468,36</b>	<b>29.338.357,48</b>	<b>119.882.569,94</b>	<b>113.324.001,75</b>	<b>276.970.717,29</b>

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) - Data de extração: 07/2016.

**Tabela 8: Percentual de multas arrecadadas – 2010 a 2015**

Competência (Ano de aplicação das multas)	Exercício (ano de arrecadação das multas)						Total
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
2010	0,8%	0,6%	0,4%	5,6%	13,4%	2,5%	23,3%
2011	-	1,3%	0,7%	1,6%	15,0%	5,6%	24,1%
2012	-	-	2,1%	1,2%	8,4%	13,1%	24,9%
2013	-	-	-	4,7%	5,9%	9,2%	19,8%
2014	-	-	-	-	4,2%	7,4%	11,6%
2015	-	-	-	-	-	3,5%	3,5%

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) - Data de extração: 07/2016.

## E) DO SUBSTANCIAL INCREMENTO NA ARRECADAÇÃO DAS MULTAS APLICADAS

As tabelas 9 e 10 consolidam os dados acerca dos resultados obtidos com a implementação da citada norma, demonstrando substancial aumento no número e no valor das multas aplicadas, acompanhado do também substancial aumento percentual das multas arrecadadas.

**Tabela 9: Multas aplicadas e total arrecadado – 2010 a junho/2016**

Competência	Qtd. Multas Aplicadas	Valor Multas Aplicadas	Valor Arrecadado						Valor Arrecadado 2016 (Até Junho/2016)	Total Arrecadado
			2010	2011	2012	2013	2014	2015		
2010	2.463	249.449.522,75	2.091.818,89	1.491.848,02	959.554,99	14.073.576,92	33.431.984,44	6.134.170,32	2.876.305,48	61.059.259,06
2011	3.131	280.347.354,09	0,00	3.632.652,85	1.932.712,02	4.448.778,82	41.969.368,22	15.599.246,83	5.829.076,62	73.411.835,36
2012	2.428	206.194.460,76	0,00	0,00	4.317.201,35	2.520.343,32	17.416.820,25	27.112.386,96	7.900.884,58	59.267.636,46
2013	2.092	175.060.343,34	0,00	0,00	0,00	8.295.658,42	10.255.273,47	16.048.014,12	10.341.715,67	44.940.661,69
2014	4.884	396.920.527,79	0,00	0,00	0,00	0,00	16.809.123,56	29.411.873,28	31.237.204,95	77.458.201,79
2015	6.430	551.044.529,85	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	19.018.310,24	16.359.586,46	35.377.896,70
2016	6.355	612.621.436,47	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	29.469.469,42	29.469.469,42
Total	27.783	2.471.638.175,05	2.091.818,89	5.124.500,87	7.209.468,36	29.338.357,48	119.882.569,94	113.324.001,75	104.014.243,19	380.984.960,48

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) - data de extração: 07/2016.

**Tabela 10: Percentual de multas arrecadadas – 2010 a junho/2016**

Competência (Ano de aplicação das multas)	Exercício (ano de arrecadação das multas)						2016 (até junho de 2016)	Total
	2010	2011	2012	2013	2014	2015		
2010	0,8%	0,6%	0,4%	5,6%	13,4%	2,5%	1,2%	24,5%
2011	-	1,3%	0,7%	1,6%	15,0%	5,6%	2,1%	26,2%
2012	-	-	2,1%	1,2%	8,4%	13,1%	3,8%	28,7%
2013	-	-	-	4,7%	5,9%	9,2%	5,9%	25,7%
2014	-	-	-	-	4,2%	7,4%	7,9%	19,5%
2015	-	-	-	-	-	3,5%	3,0%	6,4%
2016	-	-	-	-	-	0,0%	4,8%	4,8%

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS - Data de extração: 07/2016)

Vale destacar que, não obstante o percentual de arrecadação ter se mantido aproximado dos obtidos nos anos anteriores, o valor absoluto da arrecadação apenas no primeiro semestre já praticamente igualou ao valor arrecadado durante todo o ano de 2014 e de 2015.

Outrossim, cumpre ressaltar ainda que o percentual de arrecadação apresentado é calculado sobre o valor total de multas aplicadas no ano de competência, de modo que, considerando que o valor das multas aplicadas apenas no primeiro semestre do ano de 2016 já superou os valores de todos os anos anteriores, o mesmo percentual de arrecadação por si só já representa uma arrecadação bem superior que a dos demais anos.

Em complemento, vale citar que, em consulta ao portal da transparência (<http://www.portaltransparencia.gov.br/>), na data de fechamento do relatório (27/07/2016) o valor atualizado de arrecadações no ano de 2016 já chegava a **R\$ 133.572.657,35**.

## III – CONCLUSÃO

Como se pode observar, a Diretoria de Fiscalização da ANS envidou todos os esforços para aumentar a celeridade, a eficiência e a efetividade de suas ações fiscalizatórias, com o fim de proteger o beneficiário de plano de saúde, na medida em que privilegia seu atendimento mais célere e qualificado, ao mesmo passo que estimula o cumprimento dos normativos que regem o setor de saúde suplementar, tendo em vista, porém, a aplicação mais rápida e eficaz das sanções nos casos de descumprimento, impulsionada pela lavratura imediata do auto de infração.

Em vista disso, procurou-se assegurar o respeito aos direitos dos beneficiários, principalmente com a instituição da reparação posterior, que incentiva a solução mais rápida ao conflito, assegurando a reparação do dano ao consumidor/beneficiário e ainda aplicando sanção ao infrator, mesmo que reduzida.

Por fim, impende enfatizar que outras medidas administrativas, que independem de alteração normativa, estão sendo tomadas a fim de alcançar maior eficiência e celeridade na tramitação dos processos administrativos sancionadores, como, por exemplo, a simplificação do fluxo do juízo de reconsideração das decisões proferidas que tenha sido atacadas por recurso, com a qual almeja-se reduzir em aproximadamente 778 dias a média de duração do processo administrativo sancionador.

Ademais, destaca-se o empenho de esforços por parte da ANS para efetuar a melhoria de seus sistemas de informação, sobretudo do Sistema Integrado da Fiscalização – SIF, a melhoria de seu banco de dados, com uma maior depuração de informações e a melhoria dos fluxos de trabalho, decorrentes de importantes reformulações normativas.

**PARA MAIS INFORMAÇÕES E OUTROS ESCLARECIMENTOS, ENTRE EM CONTATO COM A ANS.  
VEJA ABAIXO NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:**



Disque ANS  
0800 701 9656



Central de  
Atendimento  
[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)



Atendimento pessoal  
12 Núcleos da ANS.  
Acesse o portal e  
confira os endereços.



*Use a opção do código  
para ir ao portal da ANS*



Ministério da  
Saúde

