

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS
DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO (DIFIS)

**A Resolução Normativa nº 388/2015 e seu protagonismo para a melhoria da
fiscalização do setor da saúde suplementar**

Relatório Técnico submetido para o Prêmio “FGV Direito RIO –
Melhores Práticas em Regulação”, organizado pela Escola de
Direito da Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro.

Rio de Janeiro

2018

RESUMO

O objetivo do presente trabalho foi apresentar os impactos significativos gerados na fiscalização do setor da saúde suplementar após a edição da Resolução Normativa nº 388/2015, cabendo destaque para a eliminação de vultoso passivo processual, o incremento da qualidade de um instrumento completamente eletrônico, de natureza pré-processual, para intermediar os conflitos existentes entre beneficiários e operadoras de planos de saúde, que alcança aproximadamente 90% de êxito; a nova ótica dada à fiscalização proativa, por meio do Programa de Intervenção Fiscalizatória; e melhoria exponencial na relação aplicação/arrecadação de multas aplicadas na ANS.

O presente documento baseia-se na demonstração das causas que levaram à edição da RN nº 388/2015, a explicação das medidas adotadas frente aos problemas anteriormente detectados, e o mais importante, a comprovação clara e objetiva dos resultados alcançados.

A RN nº 388/2015 é norma inovadora, que simplificou e desburocratizou o sistema de fiscalização então vigente, imprimiu celeridade aos processos de trabalho. É norma que reduziu os custos regulatórios e ao mesmo tempo trouxe benefício para consumidores ou usuários da atividade regulada pela ANS. Preenche os requisitos de transparência/mecanismos de participação e segurança jurídica, contribuindo ainda para o Direito da regulação.

Palavras-chave: Fiscalização dos planos de saúde. Inovação institucional. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	04
2.	ELIMINAÇÃO DO PASSIVO PROCESSUAL	06
2.1.	Medidas adotadas	06
2.1.1.	Implementação de metas de produtividade e posterior controle da meta mensal	07
2.1.2.	Implantação do teletrabalho	08
2.1.3.	Entendimentos DIFIS	08
2.2.	Resultados objetivamente mensuráveis	09
3.	DO PROGRAMA COMPLETAMENTE ELETRÔNICO, DE NATUREZA PRÉ- PROCESSUAL, PARA INTERMEDIAR OS CONFLITOS EXISTENTES ENTRE BENEFICIÁRIOS E OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE	12
3.1.	Medidas Adotadas	13
3.1.1.	Realização de treinamentos internos para a equipe de Analistas	13
3.1.2.	Monitoramento de Demandas Inativas no Fluxo da NIP assistencial	13
3.2.	Resultados objetivamente mensuráveis	14
4.	O PROGRAMA DE INTERVENÇÃO FISCALIZATÓRIA	16
4.1.	Medidas Adotadas	16
4.2.	Resultados objetivamente mensuráveis	17
5.	EFEITOS DAS AÇÕES SOBRE A PROPORÇÃO ENTRE MULTAS APLICADAS E ARRECADADAS	18
6.	CONCLUSÃO	19
	REFERÊNCIAS	20

1. INTRODUÇÃO

O presente documento apresentará por meio de bases sólidas a ocorrência de uma “revolução” na fiscalização do setor de saúde suplementar após a entrada em vigor da Resolução Normativa - RN nº 388/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Trata-se de medida adotada manifestamente inovadora, que desburocratizou e reduziu custos regulatórios, bem como gerou benefícios para consumidores ou usuários das atividades reguladas pela ANS, contribuindo para o Direito da Regulação.

As medidas foram adotadas foram implementadas por instrumento normativo, com efeito externo, garantindo a segurança jurídica e previsibilidade necessária, ouvido previamente a Procuradoria Federal Junto à ANS.

No curso do processo administrativo normativo foi promovida uma consulta interna aos servidores da ANS, bem como constituído um Grupo de Trabalho que contou com representantes de cada Diretoria da ANS.

A comparação objetiva dos resultados antes e depois da edição da referida RN mostrarão que os ganhos foram notadamente significativos, não havendo margem para se duvidar sobre a eficiência gerada.

Em uma apresentação sucinta, destaca-se a eliminação de vultoso passivo processual, que chegou a superar 50.000 (setenta mil) processos administrativos; a efetivação e incremento de um programa completamente eletrônico, de natureza pré-processual, para intermediar os conflitos existentes entre beneficiários e operadoras de planos de saúde, que alcança aproximadamente 90% de êxito; nova ótica dada à fiscalização proativa, por meio do Programa de Intervenção Fiscalizatória, instrumento pelo qual são expedidas recomendações às operadoras que apresentem número significativo de reclamações em comparação ao seu universo de beneficiários, visando solucionar a raiz dos problemas encontrados.

Diante das medidas adotadas, quanto a aplicação de multas chegou-se à quantia superior a R\$ 1.000.000.000,00 (um bilhão de reais) no ano de 2016. Houve ainda expressivo aumento na arrecadação dos valores aplicados como multas, superior a R\$ 400.000.000,00 (quatrocentos milhões de reais) no ano de 2017, quantia superior ao orçamento anual da autarquia.

Passa-se ao detalhamento. Para fins didáticos e dentro de uma sequência lógica das disposições cada item apresentado será composto dos seguintes elementos: contextualização e causas que levaram à adoção das medidas compreendidas no projeto, as medidas adotadas e os resultados objetivamente mensuráveis.

Nesse contexto, o item 2 tratará da eliminação do passivo processual, o item 3 discorrerá sobre o instrumento de solução de conflitos entre beneficiário e operadora de plano de saúde, o item 4 abordará o Programa de Intervenção Fiscalizatória, enquanto o item 5 cuidará da apresentação também do efeito das ações sobre a proporção entre multas aplicadas e arrecadas.

2. ELIMINAÇÃO DO PASSIVO PROCESSUAL

No ano de 2014, a Diretoria de Fiscalização da ANS deparou-se com um vultoso passivo processual, o que ocasionava um grande retardo no tempo de apuração, no tempo de duração de todas as fases processuais e no tempo de resposta à sociedade, relativa às denúncias apresentadas. Naquela altura o passivo era superior a cinquenta mil processos administrativos.

Os Núcleos da ANS e a Gerência de Processos Sancionadores, Julgamento e Intervenção - GEPJI (que à época possuía outra denominação), em maio de 2014 apresentavam um quantitativo bastante elevado de demandas estagnadas e pendentes de análise, com um tempo de tramitação médio demasiado longo.

Diagnosticou-se que não havia uma gestão eficiente sobre a capacidade de trabalho dos servidores envolvidos na análise fiscalizatória de denúncias, que havia a necessidade de definição clara de metas de produtividade e do apropriado controle de seu cumprimento, bem como havia insuficiência de medidas adicionais de incentivo ao escoamento de processos sancionadores.

Observou-se também que havendo denúncia de infração à saúde suplementar não sujeita a mediação entre beneficiário/operadora, o processo sancionador já era instaurado sem uma prévia e adequada instrução.

Tornava-se evidente a necessidade de alteração do modelo de fiscalização até então vigente, e outras medidas acessórias.

2.1. Medidas adotadas

Após largo trabalho da equipe da Diretoria de Fiscalização da ANS, foi editada nova norma regulamentadora dos procedimentos adotados pela ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias, a Resolução Normativa nº 388, de 25 de novembro de 2015. Esta Resolução revogou a RN nº 48, de 2003, que só pela data em foi editada, já se observa que era baseada em modelo antiquado ante ao Direito Administrativo moderno.

A RN nº 388/2015 trouxe maior celeridade na apuração das denúncias, mais segurança jurídica ao mercado regulado, alteração de fluxos de processos de trabalho, simplicidade na elaboração de documentos e redução no tempo de tramitação do processo sancionador.

Exemplos de previsões na RN nº 388/2015 que foram fundamentais para a eliminação do passivo processual:

a) previsão de lavratura de auto de infração imediata para as demandas não resolvidas na NIP, instrumento que visa a solução de conflito entre beneficiário e operadora de planos de saúde em fase pré-processual. (a NIP, abreviatura de “Notificação de Intermediação Preliminar”, também prevista na RN nº 388/2015, será objeto de tópico específico);

b) introdução de pagamento antecipado e à vista de multa pecuniária (40% de redução se o pedido for formulado em substituição à apresentação de defesa e 20% de redução se formulado em substituição à apresentação de recurso).

c) Incentivo à reparação posterior junto ao beneficiário (prevista para um período determinado, mesmo já tendo transcorrida o fluxo da NIP) como mais uma medida que contribui para a composição de conflitos entre as partes.

d) criação do Procedimento Administrativo Preparatório – PAP para ser a fase pré-processual das denúncias de infração à saúde suplementar não sujeitas a mediação entre beneficiário/operadora, com prévia e adequada instrução.

Como toda ação deve vir acompanhada de medidas de gestão para que o fim colimado se concretize, foram adotadas no âmbito da Diretoria de Fiscalização da ANS as práticas descritas nos itens que se seguem.

2.1.1. Implementação de metas de produtividade e posterior controle da meta mensal

Foi aprimorado o sistema de metas individuais, mediante comunicado dirigido à equipe, expondo de forma clara e objetiva os processos de trabalho a serem considerados e seus respectivos valores, o que concorreu de forma direta para o aumento da produção mensal, evidenciado na capacidade de maior escoamento das demandas integrantes do passivo processual em comento.

Foram estabelecidas metas de produção bem maiores das que vinham sendo adotadas, bem como foram elaborados 36 modelos de documentos a serem utilizados nas diversas fases do processo sancionador. A alteração das metas e a produção de modelos tiveram a finalidade implementar e conferir celeridade e padronização ao trâmite processual.

Após a instituição de metas individuais, percebeu-se a necessidade de realizar um acompanhamento rigoroso acerca do cumprimento das metas. Desta forma, a Gerência de Processos Sancionadores, Julgamento e Intervenção informa à Diretoria Adjunta da DIFIS a produção mensal de cada servidor lotado nos Núcleos de Fiscalização e na coordenação de Processos e Julgamento - COPEJ, por meio de um relatório pormenorizado, e atesta o cumprimento das metas estabelecidas, justificando a ausência de cumprimento, caso haja.

2.1.2. Implantação do teletrabalho

Em 2016, a Diretoria de Fiscalização da ANS realizou um projeto-piloto de teletrabalho, implementado com a publicação da Portaria nº 069/2016, que disponibilizou aos fiscais dos Núcleos ANS e servidores da DIFIS, no desempenho de atividades de fiscalização, a possibilidade de, no primeiro trimestre de sua instituição (setembro, outubro e novembro de 2016), realizarem suas atividades remotamente em até dois dias/semana, o que depois foi ampliado para três dias semanais em dezembro de 2016.

Para fins de aprovação as áreas precisam apresentar os respectivos planos de trabalho, com a observação do requisito de que a meta de desempenho do servidor em regime de teletrabalho seja ao menos 30% (trinta por cento) superior àquela estipulada para os servidores que executarem as mesmas atividades nas dependências da ANS. Atualmente o teletrabalho é regulamentado pela RA nº 68/2017, e teve a sua abrangência ampliada para todos os servidores da ANS.

2.1.3. Entendimentos DIFIS

Além da elaboração de 36 modelos de documentos a serem utilizados nas diversas fases do processo sancionador ainda foi editada a Instrução Normativa nº 12/2015, norma que introduziu no ordenamento jurídico da ANS o Entendimento DIFIS, instrumento oficial da Diretoria de Fiscalização - DIFIS para a fixação e uniformização dos entendimentos com efeito vinculantes aos agentes de fiscalização.

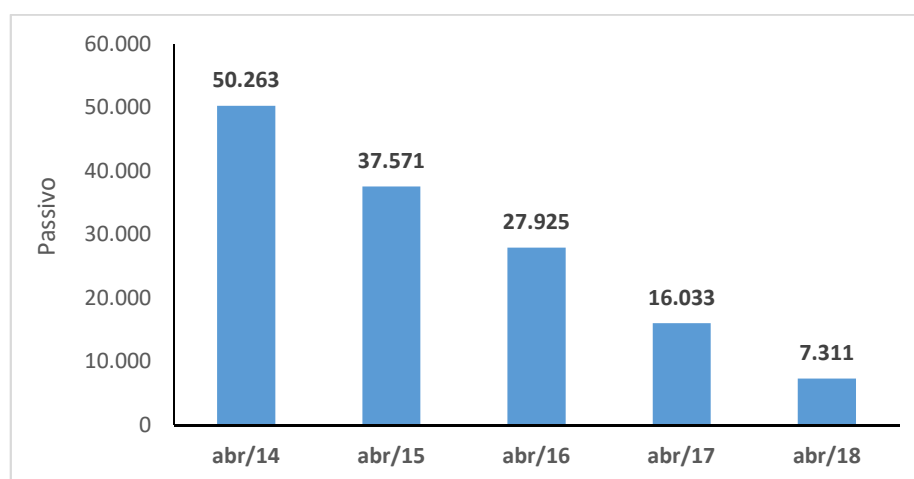
Os Entendimentos DIFIS possuem divulgação para o público externo garantindo previsibilidade e transparência para o agente regulado. Contribuíram para a eliminação do passivo, uma vez que a uniformização permite o tratamento mais célere dos processos.

2.2. Resultados objetivamente mensuráveis

Para demonstrar objetivamente os resultados, serão apresentados gráficos e tabelas que evidenciam quantitativamente os impactos trazidos pela Resolução Normativa em conjunto com as medidas de gestão mencionadas no item anterior.

Como se pode verificar a partir do gráfico que se segue, o conjunto de medidas implementadas a partir de 2014 imprimiu maior eficiência procedimental e viabilizou uma substancial queda no passivo processual, de um total de 50.263 processos em abril de 2014 para 7.311 processos em abril de 2018.

Gráfico 1 – Passivo processual



Fonte: Elaboração própria (Sistema Integrado de Fiscalização – SIF/ANS).

Ressalta-se que a queda expressiva ainda tem mais relevância se considerarmos que houve diminuição do passivo de forma concomitante ao andamento e solução de processos novos instaurados a cada ano.

Esclareça-se, ainda, que significativa parte dos 7.311 se refere a processos circulantes. Entende-se como circulante os processos que estão em andamento na Diretoria de Fiscalização seguindo o regular transcurso dos prazos e etapas estabelecidos na RN nº 388/2015.

Em prosseguimento, também houve significativa melhoria no que concerne ao tempo médio de tramitação do processo em primeira instância. Este lapso temporal pode ser compreendido dentro de três importantes blocos: (i) “tempo de apuração”, que engloba o intervalo entre a entrada do processo no Núcleo de fiscalização até a emissão de auto de infração; (ii) “tempo de decisão”, que mensura o período entre a lavratura do auto de infração

até a decisão de 1ª instância; e (iii) “tempo de recurso”, que quantifica o prazo entre a análise do recurso pela Diretoria de Fiscalização e a posterior remessa à Diretoria Colegiada (2ª instância).

A tabela a seguir ilustra a evolução dos prazos, em dias, para cada dos intervalos mencionados.

Tabela 1 - Tempo Médio de Tramitação Processual em Primeira Instância (em dias)

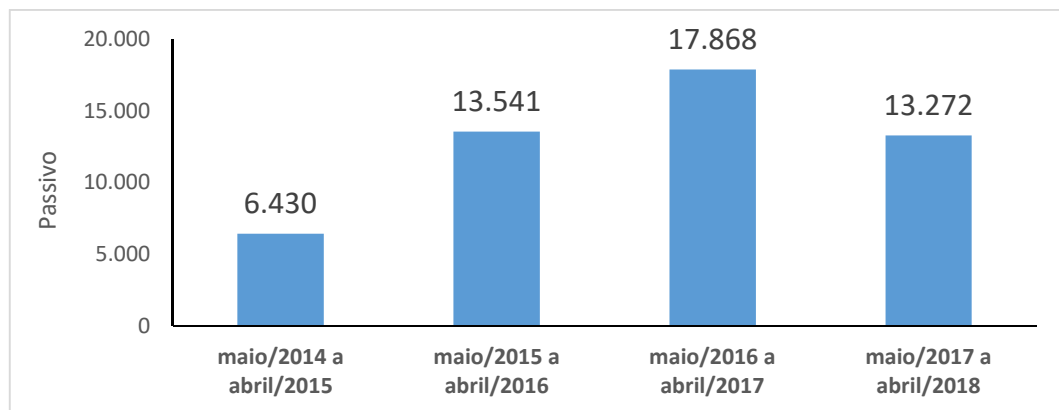
Indicador	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Tempo médio apuração	179	240	258	228	75	28
Tempo médio decisão	326	434	430	317	98	81
Tempo médio de recurso	992	1.008	637	293	82	37
Total	1.497	1.682	1.325	989	255	146

Fonte: Elaboração própria (Sistema Integrado de Fiscalização – SIF/ANS)

Conforme se depreende da tabela anterior, é nítida a redução do tempo médio de duração processual em 1ª instância, cuja responsabilidade compete à Diretoria de Fiscalização da ANS. Se considerado todo trâmite em 1ª instância, a duração caiu de 1682 dias em 2013 para 146 dias (dados de final de 2017).

Em prosseguimento, houve incremento de efetividade operacional também se reflete no quantitativo de autos de infração lavrados e decisões de 1ª instância em face das operadoras, conforme demonstram os gráficos abaixo. Os aprimoramentos já citados resultaram no aumento substancial desses atos, tendo em vista o trabalho desenvolvido para reduzir o volume de passivo.

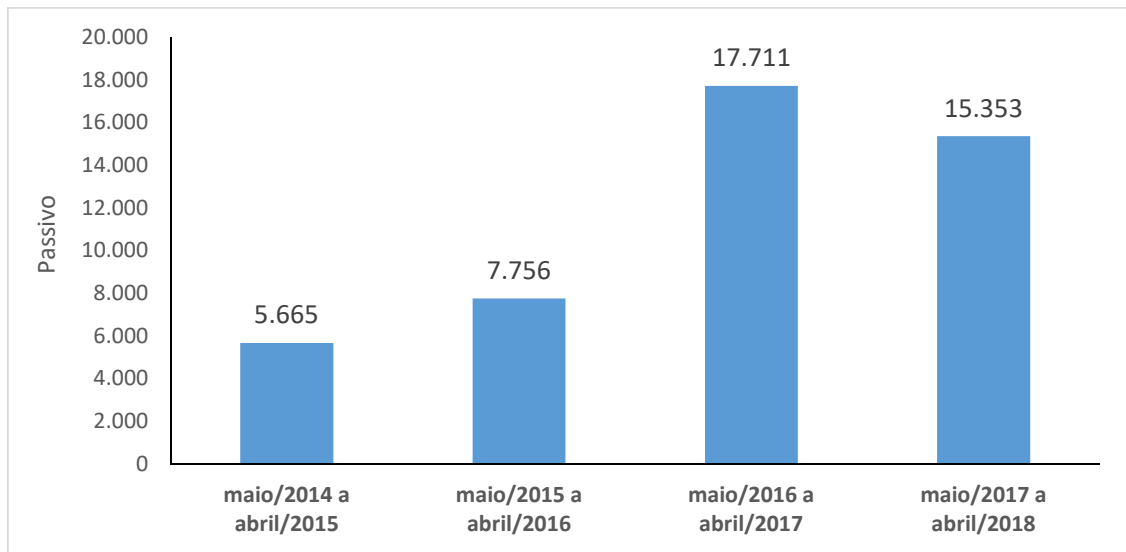
Gráfico 2 – Autos de infração lavrados



Fonte: Elaboração própria (Sistema Integrado de Fiscalização – SIF/ANS).

Nota: Foram utilizadas demandas ingressadas por consumidores e demandas institucionais. Foram excluídos aqueles autos de infração classificados como “cancelados”.

Gráfico 3 – Quantidade de decisões proferidas



Fonte: Elaboração própria (Sistema Integrado de Fiscalização – SIF/ANS).

Nota: Foram utilizadas demandas ingressadas por consumidores e demandas institucionais. Foram excluídos aqueles autos de infração classificados como “cancelados”.

3. DO PROGRAMA COMPLETAMENTE ELETRÔNICO, DE NATUREZA PRÉ-PROCESSUAL, PARA INTERMEDIAR OS CONFLITOS EXISTENTES ENTRE BENEFICIÁRIOS E OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE

Primeiramente, vale registrar que o procedimento da 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 - operadoras, inclusive as administradoras de benefícios, constituindo-se em uma fase pré-processual.

Tal instituto tem por escopo resolver conflitos entre beneficiários e Operadoras, incrementar eficiência, zelar pela proporcionalidade regulatória e conferir maior legitimidade e transparência à ação regulatória.

Antigamente à sua implementação para cada reclamação que entrasse nos canais de atendimento da ANS, um processo sancionador era instaurado.

Mesmo antes da RN nº 388/2015, a NIP foi criada. Naquela época verificava-se que a NIP assistencial (entendida como a notificação que tem como referência toda e qualquer restrição de acesso à cobertura assistencial) funcionava de maneira satisfatória, possuindo elevados índices de resolutividade, mas vários ajustes se mostravam necessários para que fossem atingidos melhores resultados.

A título de exemplo, não havia um fluxo perfeitamente delineado, nem uma estrutura adequada para o tratamento das demandas de natureza não assistencial (entendida como a notificação que tem 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). Em suma, não havia a análise fiscalizatória das demandas não assistenciais, tampouco havia uma Coordenação pertinente para tratar essas demandas.

Além disso, verificava-se a ausência de mecanismos mais eficientes para tratar e monitorar as demandas NIP assistencial que eram inativadas. Não havia uma pesquisa metodologicamente estruturada para monitorar essas demandas inativas.

Outra relevante questão diz respeito ao fato de que o conteúdo e os fluxos de análise das demandas NIP assistenciais não estavam estruturados e consolidados em um único documento. Constatava-se a necessidade de elaboração de um manual para a orientação das análises fiscalizatórias, bem como a realização de treinamentos periódicos com toda a equipe, de modo a dirimir dúvidas e padronizar as análises.

3.1. Medidas Adotadas

A partir da edição da Resolução Normativa – RN nº 388/2015 ocorreu o aprimoramento da intermediação de conflitos entre beneficiários e operadoras de planos de saúde, tendo como principais mudanças:

As demandas objeto de NIP que, na fase eletrônica, fossem consideradas como “não resolvidas” pelos usuários ou se enquadraram nos casos previstos no artigo 13 da supracitada norma, passou a ser objeto de Análise Fiscalizatória, independentemente de sua natureza (assistencial ou não assistencial). As mudanças dos fluxos de trabalho nas NIPs não assistenciais foram sensíveis.

As análises fiscalizatórias passaram a ser realizadas por equipes distintas, de acordo com a natureza da demanda, devendo ainda conter a descrição da conduta da operadora para a qual foram verificados indícios de infração.

Foram criados dois Manuais (um para nortear a análise da NIP assistencial e outro para a análise da NIP não assistencial), como o objetivo de sistematizar e uniformizar a análise das demandas, contendo entendimentos, diretrizes, fluxogramas e apontamentos baseados na normatização vigente. Os fluxogramas foram desenhados para orientar de forma visual e clara o trabalho dos analistas auxiliando-os na classificação correta das demandas NIP. Os Manuais promoveram a qualidade dos documentos produzidos na Análise Fiscalizatória e são atualizados periodicamente.

3.1.1. Realização de treinamentos internos para a equipe de Analistas

Com o intuito de equalizar os entendimentos normativos e nivelar as Análises Fiscalizatórias no âmbito da NIPs Assistencial e Não Assistencial, foram realizados treinamentos internos durante o período. Tais treinamentos eram realizados em períodos mais espaçados e foi constatado a necessidade de encontros frequentes entre os analistas da equipe para aprofundamento das discussões e redução das divergências nas finalizações.

3.1.2. Monitoramento de Demandas Inativas no Fluxo da NIP assistencial

No intuito de monitorar constantemente a resolutividade da NIP assistencial e o volume/quantitativo de demandas finalizadas como inativas, identificando os fatores que causam a inativação de parte das demandas de natureza assistencial, por ausência de resposta

do consumidor à resolução do conflito originalmente descrito em sua reclamação, foi aprimorada a pesquisa das demandas inativas.

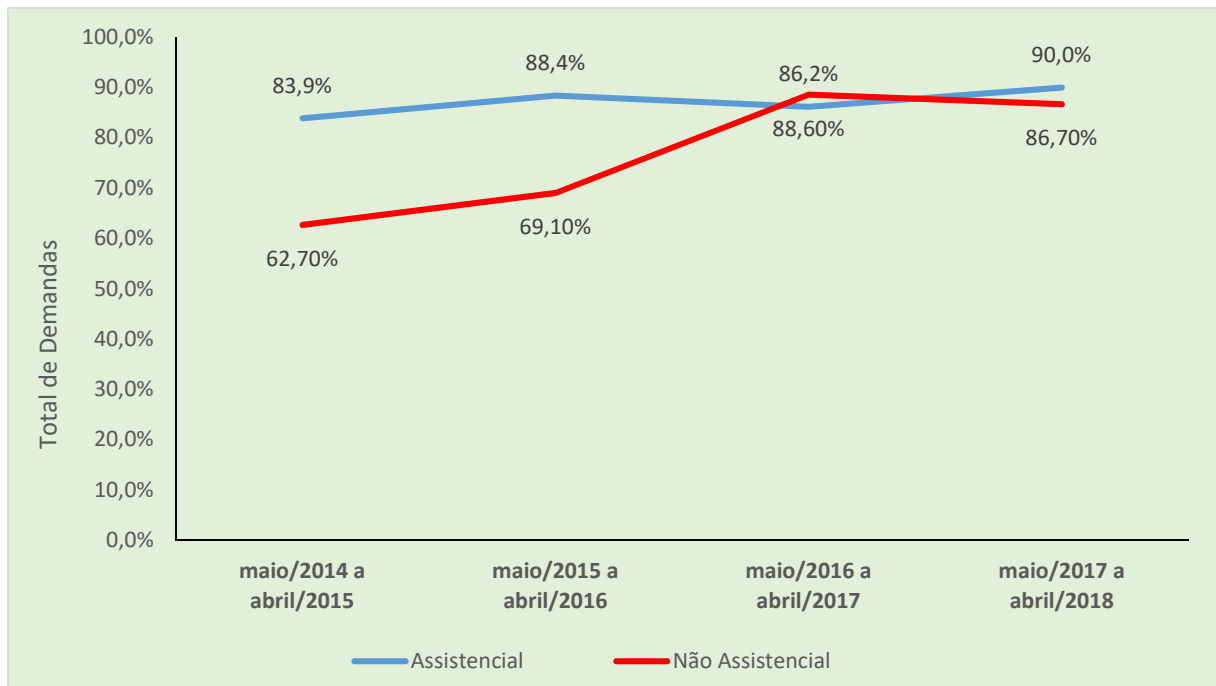
As pesquisas das demandas inativas têm retornado resultado positivo, ou seja, aproximadamente 80% dos beneficiários que não retornaram contato na NIP, tiveram, no caso concreto, suas demandas resolvidas. Para os que respondem que não foi resolvido, a demanda é reaberta e é encaminhada para análise fiscalizatória.

3.2. Resultados objetivamente mensuráveis

Dentre os resultados observáveis com as melhorias no funcionamento da ferramenta online de resolução de conflitos, destaca-se o incremento na taxa de resolutividade da NIP, especialmente aquelas que tratam de demandas não assistenciais.

Em aproximadamente 90% (noventa por cento) dos casos a questão é encerrada no âmbito da NIP, sendo tratada de forma célere e eficiente, sem necessidade de abertura de um processo sancionador.

Gráfico 4 - Taxa de Resolutividade da NIP



Fonte: Elaboração própria (Sistema Integrado de Fiscalização – SIF/ANS).

Cabe ainda destacar que no último período pesquisado, 13.830 demandas NIP Assistenciais foram analisadas, sendo 12.023 foram analisadas e classificadas (leia-se resultado da análise da intermediação de conflito) no fluxo normal e 1.807 demandas foram reabertas e reclassificadas. O tempo médio de classificação das demandas no fluxo normal foi de 42 dias contando da Data de Atendimento até a Data de Classificação. Na tabela a seguir, apresenta-se um comparativo entre datas.

Tabela 2 – Tempo médio de classificação das demandas

Fluxo das demandas Assistenciais	(01/05/2014 a 30/04/2015)		(01/05/2017 a 31/04/2018)	
	Qtd. Demandas Classificadas	Tempo Médio de Classificação	Qtd. Demandas Classificadas	Tempo Médio de Classificação
Fluxo normal	16.069	73 dias	12.023	42 dias
Demandas Reabertas	761	-	1.807	-
Total de Demandas	16.830	-	13.830	-

Fonte: Elaboração própria (Sistema Integrado de Fiscalização – SIF). Extração em 20/06/2016 e 14/06/2018).

Nota: Para o cálculo do indicador de Tempo Médio de Classificação utilizou-se a Data de classificação da Demanda menos a Data de Atendimento, não havendo desconto do tempo de resposta da operadora.

4. O PROGRAMA DE INTERVENÇÃO FISCALIZATÓRIA

Os processos de fiscalização proativa da ANS estavam inseridas no Programa que denominado “Olho Vivo”. Eram realizadas fiscalização *in loco* nas operadoras e, em caso de infrações, era confeccionado um único Auto de Infração com todas as condutas identificadas. Registre-se que, em março de 2014, o passivo desses processos, extremamente volumosos, era de 46 (quarenta e seis). Essa forma de atuar acarretava processos longos e com trâmite muito demorado. Eram avaliadas a ocorrência de infrações em tese, sem que se observasse a real atuação das operadoras. Também existia carência de critérios mais objetivos e de fácil compreensão (não atacando, portanto, os pontos focais que davam ensejo a diferentes condutas infrativas).

4.1. Medidas Adotadas

O Programa de Intervenção Fiscalizatória foi criado pela RN 388/2015, com o objetivo de repensar a execução da fiscalização proativa. A Intervenção Fiscalizatória se propõe a selecionar as operadoras que, apresentem problemas mais graves, tendo em vista as demandas recebidas por esta Agência, concentrando seus esforços nos temas mais problemáticos de cada empresa fiscalizada, com vistas a melhorar o atendimento aos beneficiários e, por consequência, reduzir no médio prazo o número de demandas individuais interpostas pelos beneficiários.

Os critérios para seleção das operadoras são divulgados previamente para os agentes regulados. Identificado que determinada operadora no ciclo de 6 (seis) meses apresentou número significativo de reclamações em comparação ao seu universo de beneficiários sobre um tema específico ou conjunto de temas, a Diretoria de Fiscalização faz diligências *in loco* nas operadoras visando solucionar a raiz dos problemas encontrados. A partir de então são expedidas recomendações, que se cumpridas não gerarão multa pecuniária à operadora. Por outro lado, se descumpridas, podem gerar multa pecuniária de até 1.000.000,00 (um milhão de reais).

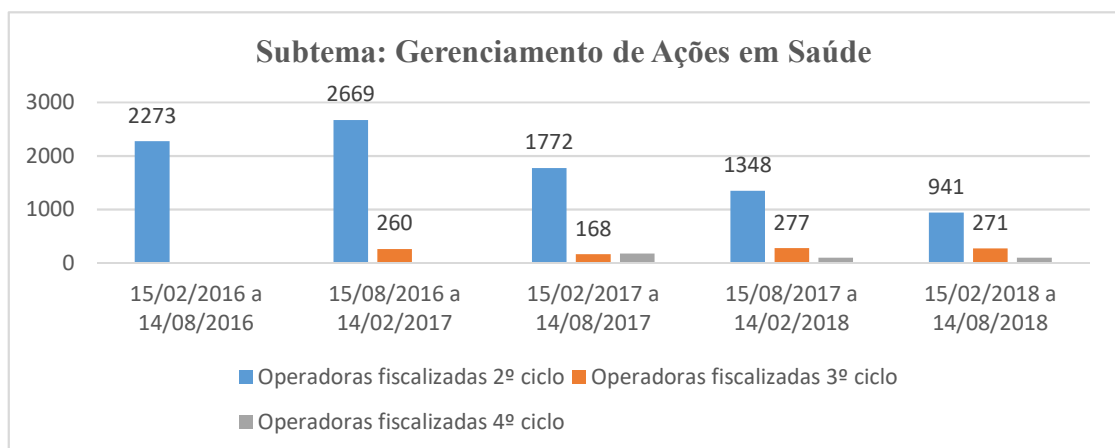
O objetivo aqui é induzir a mudança de comportamento da operadora, por meio de uma visão macro do seus processos de trabalho e também ajuda na identificação mais precoce de casos graves. Foram editados atos normativos de detalhamento para disciplinar e padronizar os procedimentos do Programa.

4.2. Resultados objetivamente mensuráveis

Os resultados obtidos por meio do Programa de Intervenção Fiscalizatória têm sido exitosos. Pela natureza sigilosa do procedimento não podemos apresentar os nomes das operadoras que foram submetidas ao Programa. Consequentemente, fica prejudicada a apresentação de dados comparativos dessas operadoras.

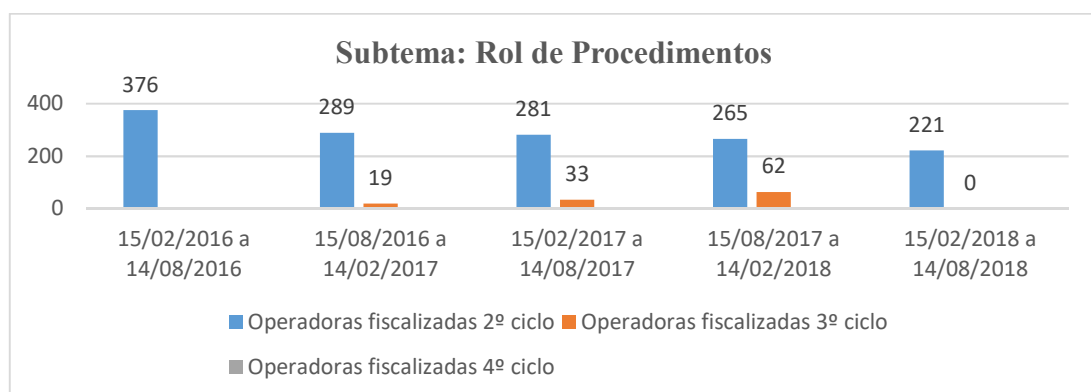
Todavia, é possível expor objetivamente a evolução da entrada de demandas. Como se pode verificar na sequência de gráficos apresentada a seguir, é possível observar a queda do número absoluto de demandas para dois subtemas importantes tratados pelas equipes de fiscalização dentro do grupo de operadoras diligenciadas na Intervenção Fiscalizatória.

Gráfico 5 – Entrada de demandas do subtema “Gerenciamento de ações em saúde” (por ciclos de fiscalização)



Fonte: Elaboração própria (Sistema Integrado de Fiscalização – SIF/ANS).

Gráfico 6 – Entrada de demandas do subtema “Rol de Procedimentos” (por ciclos de fiscalização)



Fonte: Elaboração própria (Sistema Integrado de Fiscalização – SIF/ANS).

5. EFEITOS DAS AÇÕES SOBRE A RELAÇÃO MULTAS APLICADAS/ ARRECADADAS

Muitos outros efeitos positivos foram gerados a partir das ações da Diretoria de Fiscalização da ANS, que, como já dito anteriormente, são oriundas do conjunto de medidas adotadas, protagonizada pela edição da RN nº 388/2015.

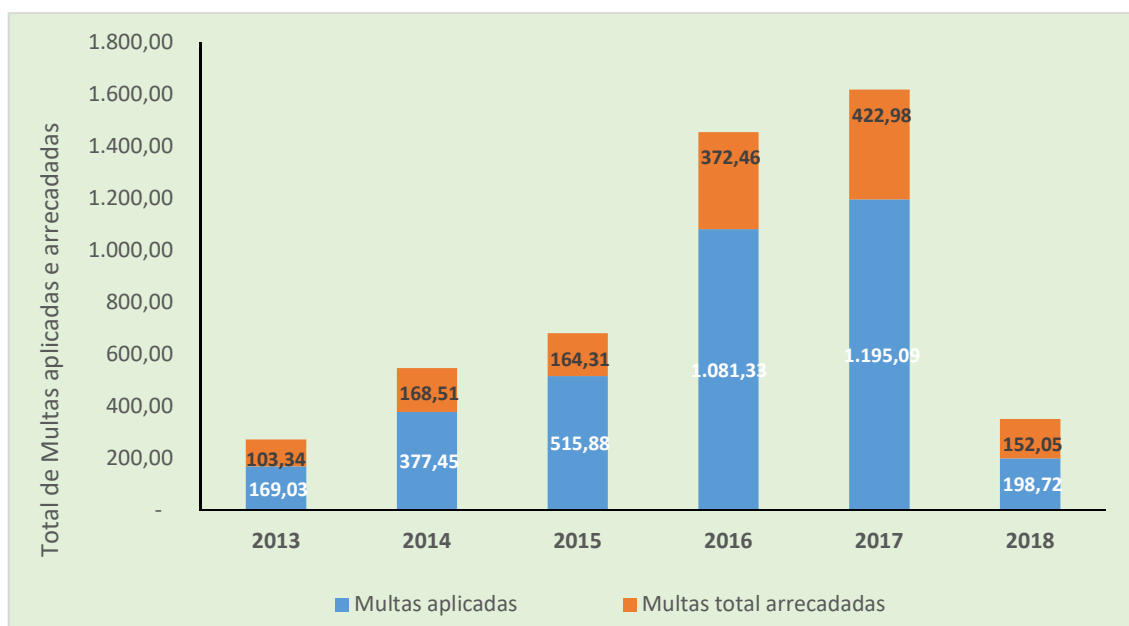
Dentre eles, merece destaque a relação entre as multas aplicadas às operadoras por infringirem a normatização aplicável ao setor da saúde suplementar e sua relação com a efetiva arrecadação.

Já em 2016, é possível verificar que a quantidade de multas aplicadas e arrecadadas é maior que somatório do que foi realizado nos dois anos anteriores.

Repare que essa relação entre aplicação de multas e arrecadação têm seguido uma curva crescente, valendo destacar que as informações pertinentes a 2018 dizem respeito ao período até 30 de abril do corrente ano.

Os valores de arrecadação estão descritos no gráfico que se segue. Importante destacar para fins de leitura do gráfico que a arrecadação leva em conta multas aplicadas não somente no ano apontado, mas também nos anos anteriores.

Gráfico 7 – Multas aplicadas e multas arrecadas



Fonte: Elaboração própria (Sistema de Arrecadação da ANS – SIAR e Sistema Integrado de Fiscalização – SIF).

Nota: As informações pertinentes a 2018 dizem respeito ao período até 30 de abril do corrente ano.

6. CONCLUSÃO

A partir dos dados e informações apresentados, é possível visualizar os efeitos benéficos e a inovação em relação ao sistema de fiscalização praticado pela ANS anteriormente à edição da RN nº 388/2015. Vale destacar que as medidas promoveram:

- a) desburocratização, por conta de toda as mudanças voltadas a imprimir celeridade aos processos de trabalho, bem como instituição de mecanismos de simplificação;
- b) redução dos custos regulatórios, em razão do fomento à intermediação de conflito entre o beneficiário e a operadora em fase pré-processual, incentivo à reparação posterior e possibilidade de pagamento de multa com desconto;
- c) benefício para consumidores ou usuários da atividade regulada pela ANS, uma vez que a resolução do conflito para eles é muito mais benéfica que receber o retorno que foi aplicada uma multa à sua operadora. Hoje essa taxa de resolutividade é de cerca de 90%; o tempo da resposta estatal à sua demanda diminui significativamente; o Programa de Intervenção Fiscalizatória tem por objetivo ir além da demanda individualizada, ou seja, verificar a raiz do problema na operadora;
- d) transparência e segurança jurídica em todo o processo de criação e implementação do projeto, mormente quando ele foi definido por meio de Resolução Normativa, ato normativo com efeitos externos, com análise prévia da Procuradoria Federal, garantindo a segurança jurídica necessária e a previsibilidade ao agente regulado; houve também consulta interna junto aos servidores, bem como criação de Grupo de Trabalho Interdiretorias ao longo da construção do normativo.
- e) contribuição efetiva para o Direito da regulação, na medida em que apresenta práticas em plena sintonia com o Direito Administrativo moderno, especialmente quanto ao incentivo de solução de conflitos em fase pré-processual, que gera resultados; bem como a criação de mecanismos eficientes alicerçados juridicamente.

Por fim, cabe destacar a conclusão do Relatório Final de Auditoria da CGU – Processo 00218.100081/2017-58, realizada em face da ANS, que reconheceu expressamente os ganhos de eficiência e produtividade gerados alcançados a partir da RN nº 388/2015 ¹

¹ Assim dispôs a conclusão do relatório da CGU: “Verificou-se, por meio do presente trabalho, que alterações promovidas pela Resolução Normativa n.º 388/2015 tiveram impacto positivo na atividade de fiscalização e condução dos processos administrativos, dado que geraram um ganho de eficiência e produtividade à gestão desta

REFERÊNCIAS

BRASIL. Controladoria Geral da União - CGU. **Relatório de Avaliação dos Resultados de Gestão (processo nº 00218.100081/2017-58)**. Unidade Auditada: Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: < <https://auditoria.cgu.gov.br/download/9686.pdf>>. Acesso em 27 de set 2018.

BRASIL. Resolução Normativa nº 388, de 25 de novembro de 2015. Dispõe sobre os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias. Diário Oficial da União, Brasília, DF, n. 226, p. 68-70, 26 nov. 2015. Seção I.

atividade, pois reduziu a duração do tramite processual, diminuiu o passivo de processos sancionadores, acarretou um aumento na arrecadação de multas, além de trazer um significativo incremento na resolutividade das demandas não assistenciais, bem como possibilitou a redução quantitativa de servidores efetivos e temporários.

Observa-se, também, o atendimento, por parte das Operadoras, do art. 11 da mencionada Resolução, uma vez que, aproximadamente, 90% das demandas NIP (Notificação de Intermediação Preliminar) foram respondidas no prazo de até dez (10) dias úteis, após o recebimento da Notificação.

Outrossim, cabe registrar que foram desenvolvidas atividades de capacitação voltadas para os servidores envolvidos na atividade em tela.

Por derradeiro, verificou-se que a Agência vem atuando no sentido de mitigar o risco de entendimento divergente para casos semelhantes entre os diversos núcleos da ANS localizados nos Estados por meio da padronização de entendimentos e mediante atuação da Coordenação de Núcleos e Intervenção – CONUT”. BRASIL. Controladoria Geral da União - CGU. **Relatório de Avaliação dos Resultados de Gestão (processo nº 00218.100081/2017-58)**. Unidade Auditada: Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Rio de Janeiro, 2017, p. 02. Disponível em: < <https://auditoria.cgu.gov.br/download/9686.pdf>>. Acesso em 27 de set 2018.