



## ANS – DESAFIOS E PROJETOS

- MAIS DE 51,2 MILHÕES DE USUÁRIOS COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICA E 667 OPERADORAS ATIVAS E COM BENEFICIÁRIOS.
- JÁ NOS PLANOS EXCLUSIVAMENTE ODONTOLÓGICOS, SÃO MAIS DE 33,6 MILHÕES E 327 OPERADORAS ATIVAS E COM BENEFICIÁRIO.
- SÃO MAIS DE 1,9 BILHÃO DE PROCEDIMENTOS REALIZADOS POR ANO, ENTRE CONSULTAS, TERAPIAS, EXAMES E CIRURGIAS (**MAPA ASSISTENCIAL DE 2023**).

# DADOS GERAIS DO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR

PROCEDIMENTOS		2023
	Consultas médicas	<b>275.319.816</b>
	Outros atendimentos ambulatoriais	<b>196.654.753</b>
	Exames	<b>1.175.562.286</b>
	Terapias	<b>79.942.607</b>
	Internações	<b>9.188.091</b>
	Procedimentos odontológicos	<b>196.204.642</b>
<b>Total</b>		<b>1.932.872.195</b>

## CENÁRIO ECONÔMICO

- Os dados do 1º semestre/2024 mostram melhora do setor em relação aos períodos anteriores. O setor registrou lucro líquido de R\$ 5,6 bilhões no primeiro semestre do ano. Esse resultado equivale a aproximadamente 3,27% da receita total acumulada no período, que foi superior a R\$ 170 bilhões. Ou seja, para cada R\$ 100,00 de receitas, o setor arrecadou cerca de R\$ 3,27 de lucro ou sobra.
- O desempenho econômico-financeiro é o mais positivo para um 1º semestre desde 2019, com exceção de 2020, que teve o melhor resultado em razão da pandemia de Covid-19.

- **Aumento crescente dos custos em saúde, determinado por:**
  - 1) Envelhecimento da estrutura etária da população (até 2030, o número de idosos no Brasil irá ultrapassar o total de crianças entre zero e 14 anos – 5ª maior população mais idosa no mundo);**
  - 2) Transformações nas estruturas de morbimortalidade (surgimento de novas doenças, retorno de doenças antigas);**
  - 3) Mudanças tecnológicas -incorporação de terapias avançadas de alto custo;**
  - 4) Judicialização**

- ✓ FLEXIBILIZAÇÃO DE PLANOS
- ✓ REAJUSTE DOS PLANOS COLETIVOS
- ✓ INCORPORAÇÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS PELO ROL DE PROCEDIMENTOS

- **AUMENTO EXPRESSIVO DO NÚMERO DE DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO VERSUS QUANTIDADE DE SERVIDORES E TECNOLOGIA DISPONÍVEL;**
- **CASO DE FRAUDES ATRAVÉS DE PEDIDO DE REEMBOLSO**
- **CANCELAMENTO DE PLANOS COLETIVOS COM PESSOAS DO ESPECTRO AUTISTA E OUTRAS CONDIÇÕES**

## 1. Número de demandas NIP e Informações:

Tipo de Demanda	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (até mar/24)
Reclamação NIP	89.635	90.507	98.361	132.775	152.197	188.055	234.402	352.633	92.766
Informação	279.299	268.135	252.277	293.936	270.577	227.844	252.893	214.813	56.187

Fonte: SIF Consulta - atualização abr/24

## 2. Evolução do Passivo de demandas para análise NIP:

Data	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21	dez/22	dez/23	mar/24
Quantidade (*)	3.161	4.985	8.229	12.879	23.171	85.083	86.875
Aumento %	-	58%	65%	57%	80%	267%	2%

Fonte: Relatório Mensal da DIFIS - atualização abr/2024

(\*) Quantidade não considera "Fase eletrônica" e "Classificação Residual"

## 4. Tempo Médio de análise na fase NIP, por natureza de demanda, em dias:

Natureza	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (até mar/24)
Assistencial	35	37	69	110	117	170	215
Não Assistencial	34	51	52	88	181	258	302
<b>Geral</b>	<b>34</b>	<b>42</b>	<b>63</b>	<b>103</b>	<b>122</b>	<b>252</b>	<b>300</b>

Fonte: SIF Consulta - atualização abr/2024

Nota: Para o cálculo do indicador de "Tempo de análise na NIP" utilizou-se a data de classificação da demanda menos sua data de atendimento, excluindo-se o tempo de classificação residual e demandas finalizadas na fase eletrônica.



# Esboço de proposta de novo modelo de fiscalização

## 3. Evolução do Passivo de Processos Sancionadores para análise (1ª instância):

Data	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21	dez/22	dez/23	mar/24
Quantidade	4.519	6.323	8.379	8.044	15.155	19.132	21.403
Aumento %	-	40%	33%	-4%	88%	26%	12%

Fonte: Relatório Mensal da DIFIS - atualização abr/2024

(\*) Quantidade não considera "Classificação Residual"

## 5. Tempo Médio das Fases Processuais da 1ª instância, em dias:

Fase	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (até mar/24)
Tempo Médio de Decisão	58	76	112	139	136	277	353
Tempo Médio de Juízo de Reconsideração	26	38	104	288	516	643	755

Fonte: Relatório Mensal da DIFIS - atualização abr/2024

Nota 1: Não foram contabilizados os processos que ainda não tinham a data final de cada fase e também os com tempo negativo.

Nota 2: Só foram considerados processos de consumidores e institucionais cujos autos tinham o status "anulado" ou "finalizado"



Estimular estratégias de solução de conflito de forma autônoma



Amplificar instrumentos de fiscalização planejada com base na NIP



Revisar normativos da fiscalização para adequá-la à realidade atual

# REVISÃO DO ART. 10 DA RN Nº 489/2022

- **Atual redação do artigo 10 da RN nº 489/2022:**

Art. 10. Serão considerados os seguintes fatores multiplicadores para o cálculo do valor das multas, **com base no número de beneficiários das operadoras**, constante no cadastro já fornecido à ANS:

I - de 1 (um) a 1.000 (mil) beneficiários: 0,2 (dois décimos);

II - de 1.001 (mil e um) a 20.000 (vinte mil) beneficiários: 0,4 (quatro décimos)

III - de 20.001 (vinte mil e um) a 100.000 (cem mil) beneficiários: 0,6 (seis décimos);

IV - de 100.001 (cem mil e um) a 200.000 (duzentos mil) beneficiários: 0,8 (oito décimos); ou

V - a partir de 200.001 (duzentos mil e um): 1,0 (um).

.

## Dosimetria da sanção de multa segundo o porte econômico da operadora

- ◆ Atualização do conceito de porte econômico do art. 27 da Lei, para estar alinhado aos parâmetros fixados pela RN 475/2021, que adota um conjunto de critérios como percentual de receita do setor, mercado relevante, tipos de segmentação ou classificação da operadora
- ◆ Proposta precedida de estudos técnicos, dispensa de AIR, submetida à consulta pública entre 03/01/2024 a 16/02/2024 e apreciada pela DICOL
- ◆ Principais benefícios da alteração:
  - ✓ Uniformidade na definição de porte econômico pelo regulador
  - ✓ Estabilidade na classificação do porte, que pode ser precedida de contraditório pela operadora
  - ✓ Atualidade do critério, norteado por paradigma com a regra econômico-financeira

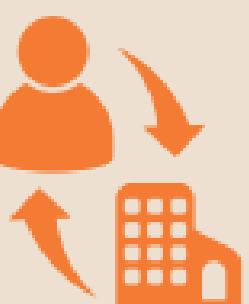
## Etapas percorridas:

- Estudos técnicos; ✓
  - Nota de dispensa de Análise de Impacto Regulatório; ✓
  - Autorização pela Diretoria Colegiada para realização de Consulta Pública; ✓
  - Abertura da Consulta Pública - Prazo: 03/01/2024 a 16/02/2024 ; ✓
  - Disponibilização da planilha de contribuições (sem juízo de valor) em atendimento ao § 4º do art. 9º da Lei nº 13.848/2019. ✓
- <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-da-sociedade/consultas-publicas>
- Atos preparatórios à deliberação da Diretoria Colegiada sobre o relatório de Consulta Pública. ✓
  - Análise do caso pela Procuradoria Federal da ANS - **PENDENTE**

# REVISÃO DA RN Nº 395/2016

# AGENDA REGULATÓRIA 2023-2025

## TEMAS REGULATÓRIOS

Tema Regulatório	Descrição do tema	AIR	Desenvolvimento da proposta	Participação social	Deliberação final
 <p>Melhoria do relacionamento entre operadoras e beneficiários</p>	<p>Estimular os entes regulados a melhor desempenhar suas funções no relacionamento com o usuário . Pretende-se avaliar incentivos às operadoras e administradoras de benefícios a resolver demandas de beneficiários em fase prévia à intervenção do Órgão Regulador, por meio da Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, prevenindo o registro de reclamações, que, em tese, poderiam ser evitadas. Avaliação quanto a gradação de incentivos conforme comportamento da operadora não apenas no que se refere à taxa de Resolutividade NIP, mas que considere também aspectos que antecedem o rito.</p>	4º tri/2023			



## Relacionamento entre operadoras e beneficiários: revisão da RN nº 395/2016

### ◆ Principais inovações contidas na proposta inicial:

- ✓ Ampliação do escopo da norma para demandas não assistenciais
- ✓ Ampliação do papel das Ouvidorias das operadoras
- ✓ Acompanhamento da resolutividade do atendimento pela própria operadora
- ✓ Acompanhamento pelo beneficiário do andamento da demanda iniciada diretamente pelo prestador em canal próprio com a operadora
- ✓ Definição de metas de IGR visando induzir mudança de comportamento, com benefícios para seu cumprimento (ex: divulgação no site e aumento no desconto da multa)

## Etapas percorridas:

- Estudos Preliminares; ✓
- Investigação do problema regulatório; ✓
- Questionário destinado às operadoras durante o AIR; ✓
- Nota Técnica de AIR; ✓
- Sumário Executivo da AIR; ✓
- Exposição de motivos de alteração da RN nº 395/2016; ✓
- Minuta de ato normativo; ✓
- Realização de consulta pública aprovada pela Diretoria Colegiada: Prazo de 45 dias para contribuições; ✓
- Tratamento das contribuições recebidas; ✓
- Deliberação pela Diretoria Colegiada sobre o relatório de Consulta Pública ✓
- Análise jurídica pela Procuradoria Federal - PENDENTE

# REVISÃO DA RN Nº 483/2022

Crescimento de demandas recepcionadas na ANS com significativa recorrência dos mesmos atores.

Aumento do tempo de resposta da Agência aos casos concretos com redução da assertividade das sanções para atingir o caráter punitivo- pedagógico.

Diminuição da capacidade institucional para acompanhamento das dinâmicas do mercado regulado com processos predominantemente de casos individualizados.

Crescimento do custo administrativo com aumento de demandas registradas na ANS, inclusive com a acompanhamento de desfechos judiciais com por exemplo execuções fiscais.

Aumento do risco prescricional nas análises de casos individualizados, sob a perspectiva de dever funcional.

Escassez de força de trabalho e infraestrutura para análises fiscalizatórias/regulatórias próxima à data do fato.

Limitações naturais de análises predominantemente de demandas individuais para planejar com maior eficiência ações de correção de conduta macro/fluxos internos das operadoras.



Aumento do risco prescricional nas análises de casos individualizados, sob a perspectiva de potencial impunidade.

Custos regulatórios de instrução e acompanhamento de processos sancionadores e judiciais correlatos em tendência de crescimento (ex: execuções fiscais)

Sob ponto de vista concorrencial, desestímulo ao cumprimento de regras regulatórias ante ao resultado prático da fiscalização.

Apesar do grande volume de processos sancionadores e de multas aplicadas, parte do mercado não altera condutas macro/fluxos internos, gerando resultados danosos à coletividade de beneficiários.

Efetiva arrecadação baixa diminuindo o resultado prático punitivo pedagógico em prol da correção de conduta.

Modelo institucional não é capaz de promover eficientemente o caráter corretivo da operação dos agentes regulados às regras regulatórias.

## OBJETIVOS COM A REFORMA DA RN Nº 483/2022

Aprimorar o desempenho das operadoras com seus beneficiários.



Diminuir o número de demandas NIPs evitáveis na ANS e consequentemente de processos sancionadores.



Aumentar a resolutividade das demandas de solicitações de autorizações de procedimentos nas operadoras e melhorar a comunicação com os beneficiários solicitantes.

Corrigir os processos de trabalho das operadoras de modo a tornar eficiente e assertiva a atividade fiscalizatória.



Diminuir o custo da Administração com tratamento crescente de demandas NIPs evitáveis, bem como de processos sancionadores ou judiciais subsequentes.

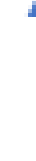


Aumentar a identificação de falhas nos processos de trabalho das Operadoras que estejam inadequadas às regras regulatórias.

Aprimorar o mercado de modo a atuar de forma estratégica mais próximo à data do fato, identificando raízes dos problemas dos entes regulados.



Diminuir o custo das operadoras com tratamento crescente de demandas NIPs evitáveis, bem como de processos sancionadores ou judiciais subsequentes.




Aprimorar as falhas regulatórias que abrem espaços para um comportamento reiterado de algumas operadoras de descumprimento dos normativos da Agência.

### Etapas percorridas:


- Autorização de realização de audiência pública pela Diretoria Colegiada; ✓
- Estudos Preliminares; ✓
- Investigação do problema regulatório; ✓
- Nota Técnica de AIR em andamento com coleta de subsídios para sua complementação em audiência pública; ✓
- Realizada de audiência pública no dia 28/06, de forma virtual; ✓
- Análise das contribuições; ✓
- Confecção de AIR e proposta normativa - PENDENTE


# Obrigado!

 DISQUE ANS  
0800 701 9656


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

 Atendimento presencial  
em Núcleos da ANS

 Atendimento exclusivo  
para deficientes auditivos  
0800 021 2105

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

 [@ANS\\_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)

 [company/ans\\_reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans_reguladora)

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

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