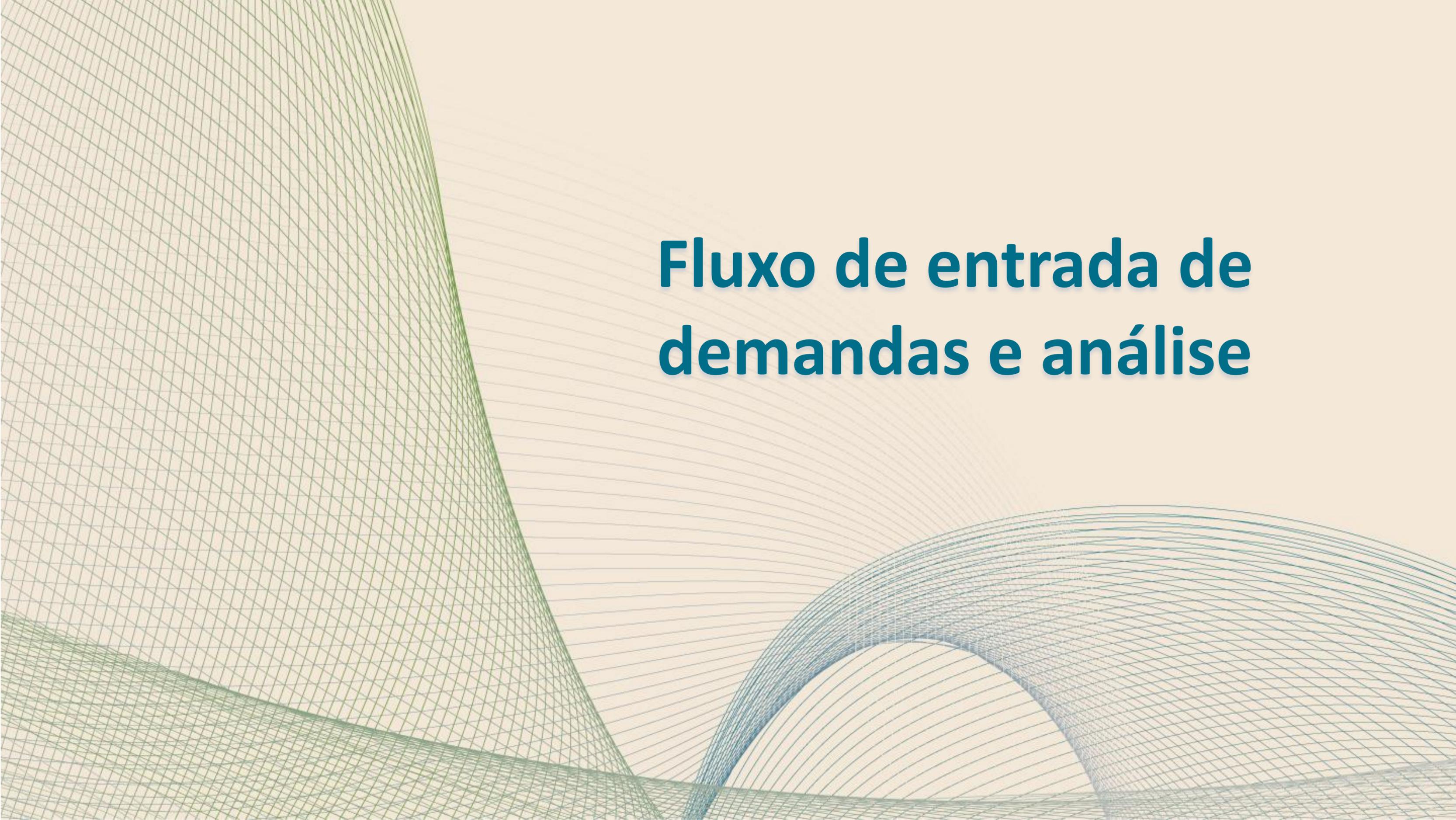


# AÇÕES FISCALIZATÓRIAS: NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIÇÃO PRELIMINAR - NIP

Érica Vanetti Schiavon

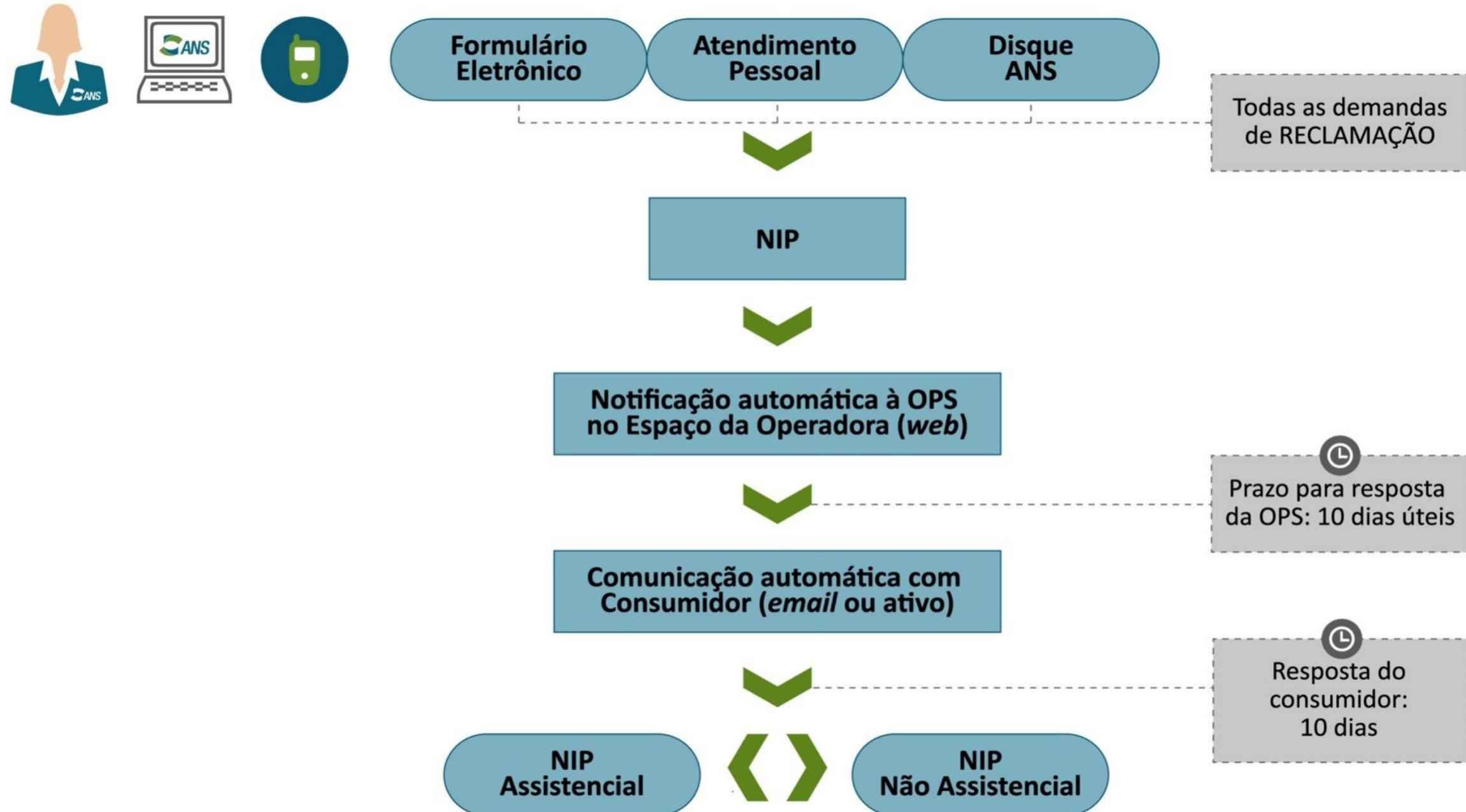
Gerente de atendimento, mediação e análise fiscalizatória– GAMAF

Diretoria de Fiscalização - DIFIS

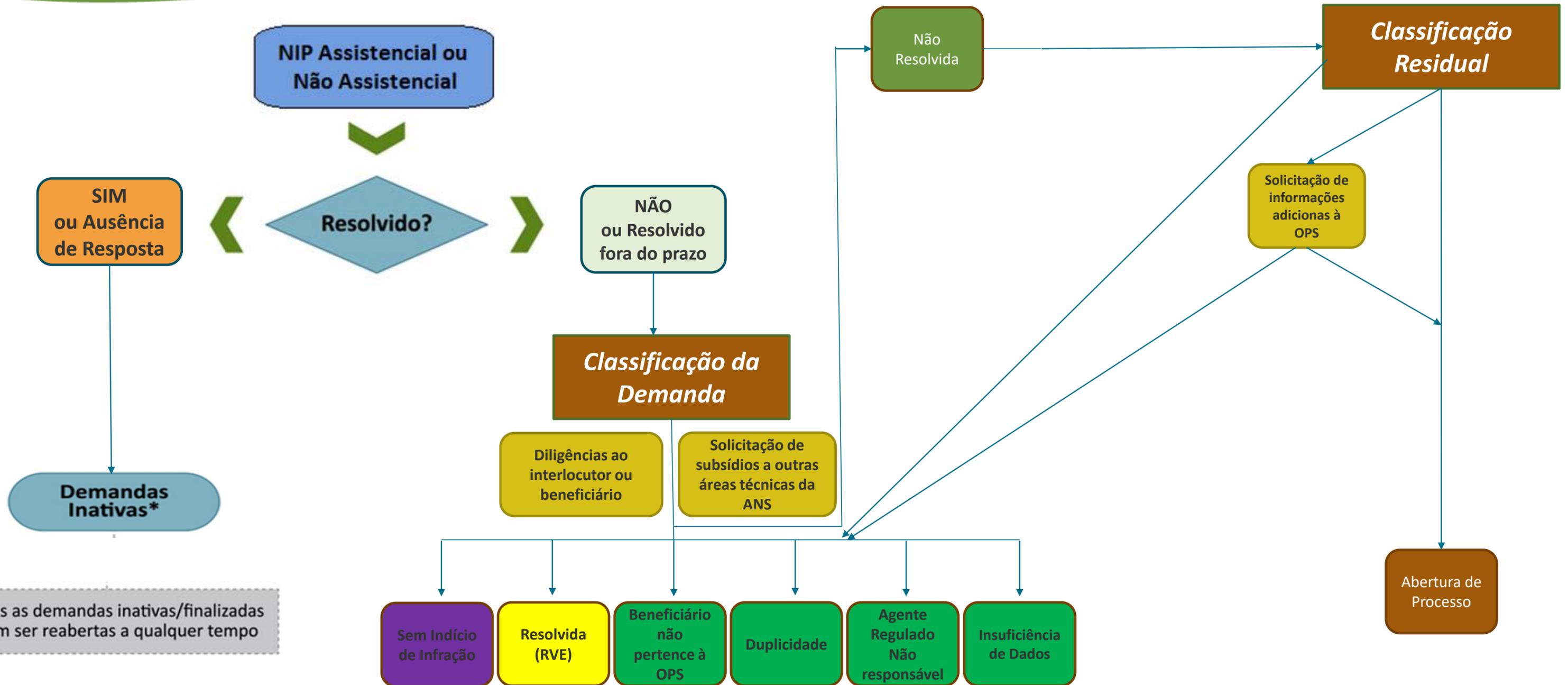


# **Fluxo de entrada de demandas e análise**

# Entrada de demandas



# Demanda Cadastradas a partir de 6/5/2019 (pós-RN nº 444)



\* Todas as demandas inativas/finalizadas podem ser reabertas a qualquer tempo

Todas as demandas classificadas como Não Resolvidas serão encaminhadas para o Núcleo.

Os fiscais, então, poderão, antes da lavratura do auto de infração e ainda em fase pré-processual, realizar, motivadamente, a classificação residual das demandas, modificando, quando for o caso, a respectiva classificação ou tipificação.

Assim, nesta fase, é permitido realizar diligências adicionais (junto à Operadora ou beneficiário/interlocutor), alterar a conduta descrita ou a classificação da demanda.



# Respostas à NIP

- O tema original, cadastrado pelo consumidor ou pelo Disque ANS, pode não corresponder ao assunto tratado na demanda. A Operadora deve analisar cuidadosamente a descrição da demanda, para correta manifestação;
- Nas demandas cuja descrição identificar mais de um assunto, a Operadora deverá observar, quanto aos prazos para constatação de reparação voluntária e eficaz, a comprovação da solução do conflito em até 5 dias úteis (para os assuntos assistenciais), ou até 10 dias úteis (em relação aos demais assuntos);
- Os prazos têm contagem iniciada no primeiro dia útil subsequente à notificação. Não são considerados dias úteis os finais de semana (sábado e domingo) e feriados nacionais (conforme estabelecido pela portaria nº 430, de 30/12/2020);

- Independente da natureza da demanda, recomenda-se sempre juntar cópia do contrato/regulamento/condições gerais do plano e aditivos (inclusive aqueles referentes à adaptação), além de proposta de adesão;
- Caso a Operadora já tenha anexado resposta dentro dos prazos determinados e haja documentação extra pertinente, poderá juntá-la como Complemento de Informações.

São documentos essenciais:

- Guia de solicitação do procedimento;
- Relatórios médicos complementares (inclusive aqueles que comprovam eventual não atendimento à Diretriz de Utilização);
- Tabelas de referência para cobertura e/ou reembolso, quando houver eventual negativa para procedimento que não conste no rol, mas que o beneficiário afirme haver cobertura contratual;
- Relação de materiais ou procedimentos não garantidos;

- Comprovação de que houve o agendamento do procedimento, contendo informações sobre data, horário, local e profissional responsável pela realização, além do contato com o beneficiário, cientificando-o deste agendamento;
- Em relação aos prazos máximos para garantia de atendimento (RN nº 259), a contagem é iniciada de imediato, e segue pelos dias úteis subsequentes, inclusive nos casos em que é realizada junta médica e cotação de material. Não cabe contagem de prazo para consultas de retorno, tampouco para casos de procedimentos solicitados em período de carência ou cobertura parcial temporária ou, ainda, procedimentos que não constem do rol;
- Nas alegações de reembolso integral, deve-se acostar comprovação do valor pago pelo beneficiário.

## Urgência ou Emergência

A Lei 9656/98 define como procedimentos de urgência aqueles resultantes de acidentes pessoais ou de complicações no processo gestacional, e de emergência como aqueles em que há vida em risco ou possibilidade de lesões irreparáveis ao paciente, mediante declaração do médico assistente.

A análise para classificação da demanda tem caráter preliminar e deve considerar, além do relato do beneficiário, os documentos juntados pela Operadora.

Desse modo, cabe à Operadora descaracterizar a urgência ou emergência alegada no relato da demanda, acostando solicitação para o procedimento e/ou eventual relatório complementar emitido pelo profissional assistente.

## Junta Médica

- Comprovação da legitimidade contratual de realização de junta (previsão para autorização prévia ou qualquer ato de gestão da Operadora sobre a aquiescência quanto ao procedimento);
- Documentos que atestem o cumprimento de todos os requisitos previstos na RN nº 424;
- FAQ DIPRO Junta Médica  
[http://www.ans.gov.br/images/faq\\_junta\\_medica\\_2021-v2.pdf](http://www.ans.gov.br/images/faq_junta_medica_2021-v2.pdf)

## Telessaúde

- Cobertura obrigatória a partir de 10/6/2020;
- Nas hipóteses de indisponibilidade de realização do atendimento de forma remota (seja por indisponibilidade de recursos pelo beneficiário, ou por escolha/recomendação do profissional assistente), deverá ser assegurado o atendimento presencial.

## Procedimentos relacionados à COVID-19

Data da solicitação para o procedimento	Cobertura	Fundamentação
A partir de 13/3/2020	Cobertura obrigatória para o procedimento SARS-CoV-2 (CORONAVÍRUS COVID-19) -pesquisa por RT –PCR – COM DUT	RN n. 453
De 29/6/2020 a 6/7/2020	Cobertura obrigatória para o procedimento SARS-CoV-2 (Coronavírus COVID-19) -Pesquisa de anticorpos IgA, IgG ou IgM – COM DUT	RN n. 458
A partir de 14/8/2020	Cobertura obrigatória para o procedimento SARS-CoV-2 (Coronavírus COVID-19) -PESQUISA DE ANTICORPOS IgG ou anticorpos totais – COM DUT	RN n. 460

## Procedimentos relacionados à COVID-19

- Comprovação quanto ao não atendimento às diretrizes de utilização;
- Atentar que os procedimentos devem ser realizados dentro de período específico de janela diagnóstica. A realização fora deste período, ainda que dentro dos prazos estabelecidos pela RN n. 259, pode afastar eventual reconhecimento de RVE, uma vez que não comprovada a eficácia da reparação.

São documentos essenciais:

- Cópia do contrato/condições gerais do plano e termo de adaptação, se cabível;
- Coparticipação: comprovação do valor efetivamente pago ao prestador. A incidência de coparticipação sobre medicamentos atualmente está em discussão pela área técnica (GGREP/DIPRO);
- Contratos coletivos: vinculação do beneficiário junto à pessoa jurídica contratante

- Reajuste: discriminar os valores pagos pelo titular e cada um dos dependentes em separado, em período pré e pós-aumento da mensalidade. Nos casos de recomposição do reajuste, informar quais os índices aplicados e a diluição, de modo que os cálculos realizados possam ser conferidos;

- FAQ sobre suspensão (operadoras):

[http://www.ans.gov.br/images/stories/coronavirus/faq\\_suspensao\\_reajustes-operadoras.pdf](http://www.ans.gov.br/images/stories/coronavirus/faq_suspensao_reajustes-operadoras.pdf)

FAQ sobre recomposição (operadoras):

<http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-da-operadora/avisos-para-operadoras/6116-recomposicao-do-reajuste-dos-planos-de-saude-2020-perguntas-e-respostas>



**Reconhecimento da  
Reparação Voluntária e Eficaz  
- RVE**

A comprovação de contato com o beneficiário, contendo a data e o teor da comunicação, é essencial

São consideradas comprovações:

- Gravação ou transcrição da ligação, identificando data do chamado e interlocutor;
- Cópia de e-mail (endereço de e-mail utilizado no cadastro da demanda ou outro que possa ser comprovado mediante cadastro do beneficiário na Operadora);
- Cópia de telegrama (e não minuta de telegrama).

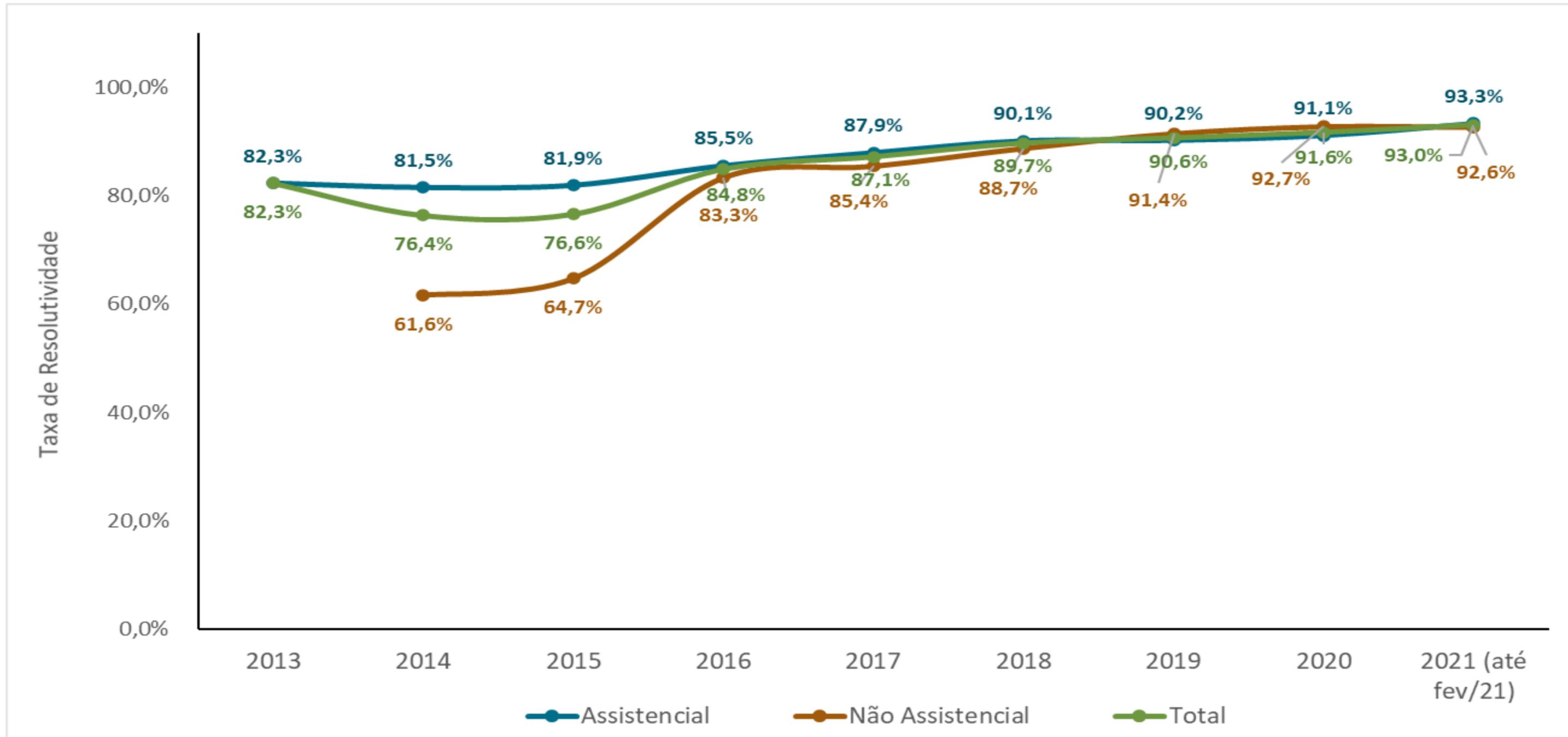
- Para casos assistenciais, a declaração de realização do procedimento assinada pelo prestador não supre a comprovação de contato com o beneficiário.
- O caráter voluntário da reparação é afastado pela liminar judicial ou deferimento de antecipação de tutela, ao contrário do envolvimento de Ministério Público, PROCON ou outros órgãos de defesa do consumidor, cuja atuação não possui caráter mandatório;
- A conciliação não pode resultar em redução dos direitos previstos na legislação de saúde suplementar. A RVE poderá ser reconhecida se a conciliação, seja judicial ou extrajudicial, mantiver integralmente todos os direitos previstos na legislação/contrato e desde que obedecidos os critérios estabelecidos na RN nº 388.



# Dados da NIP

# Índice de Resolutividade NIP

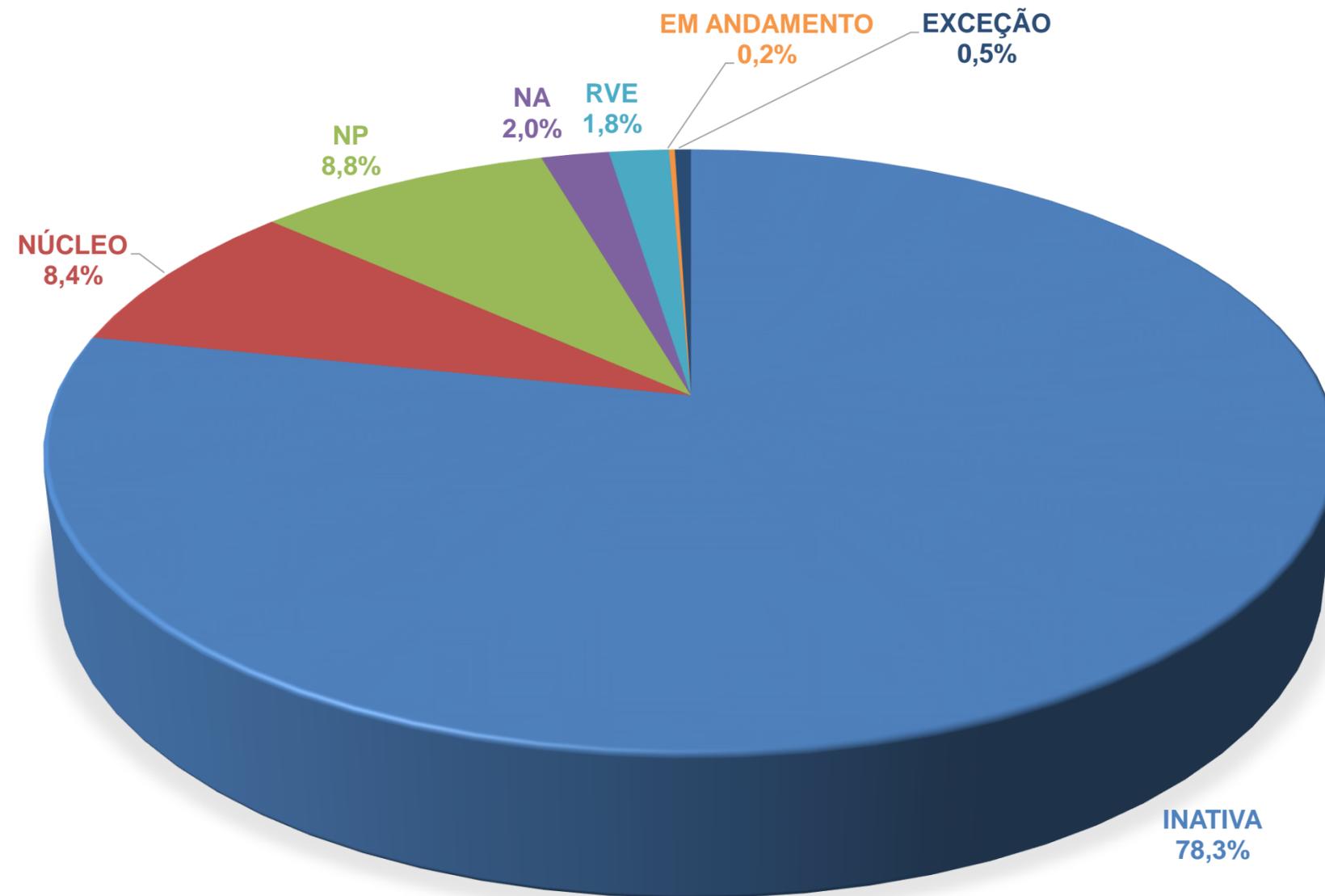
Gráfico 1: Índice de Resolutividade por Natureza NIP e Resolutividade Total por ano de atendimento, de 2013 a fev/2021



Dados extraídos em 01/07/2021  
Fonte: SIF-Consulta

# Classificação das Demandas Assistenciais

Gráfico 2: Distribuição de demandas NIP assistenciais, por classificação, analisadas entre janeiro/2020 e fevereiro/2021



# Classificação de Demandas Não Assistenciais

Gráfico 3: Distribuição de demandas NIP não assistenciais, por classificação, analisadas entre janeiro/2020 e fevereiro/2021

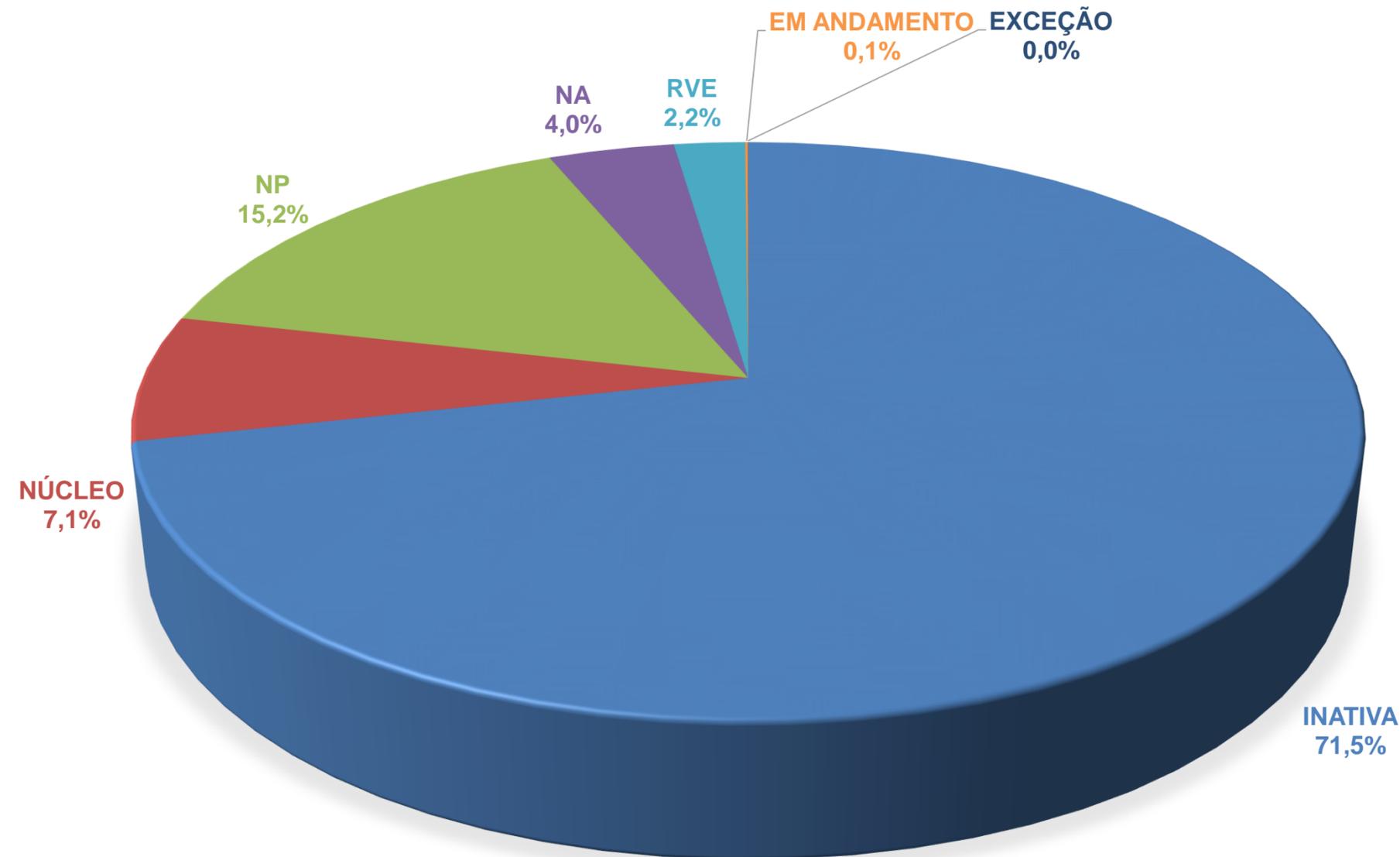
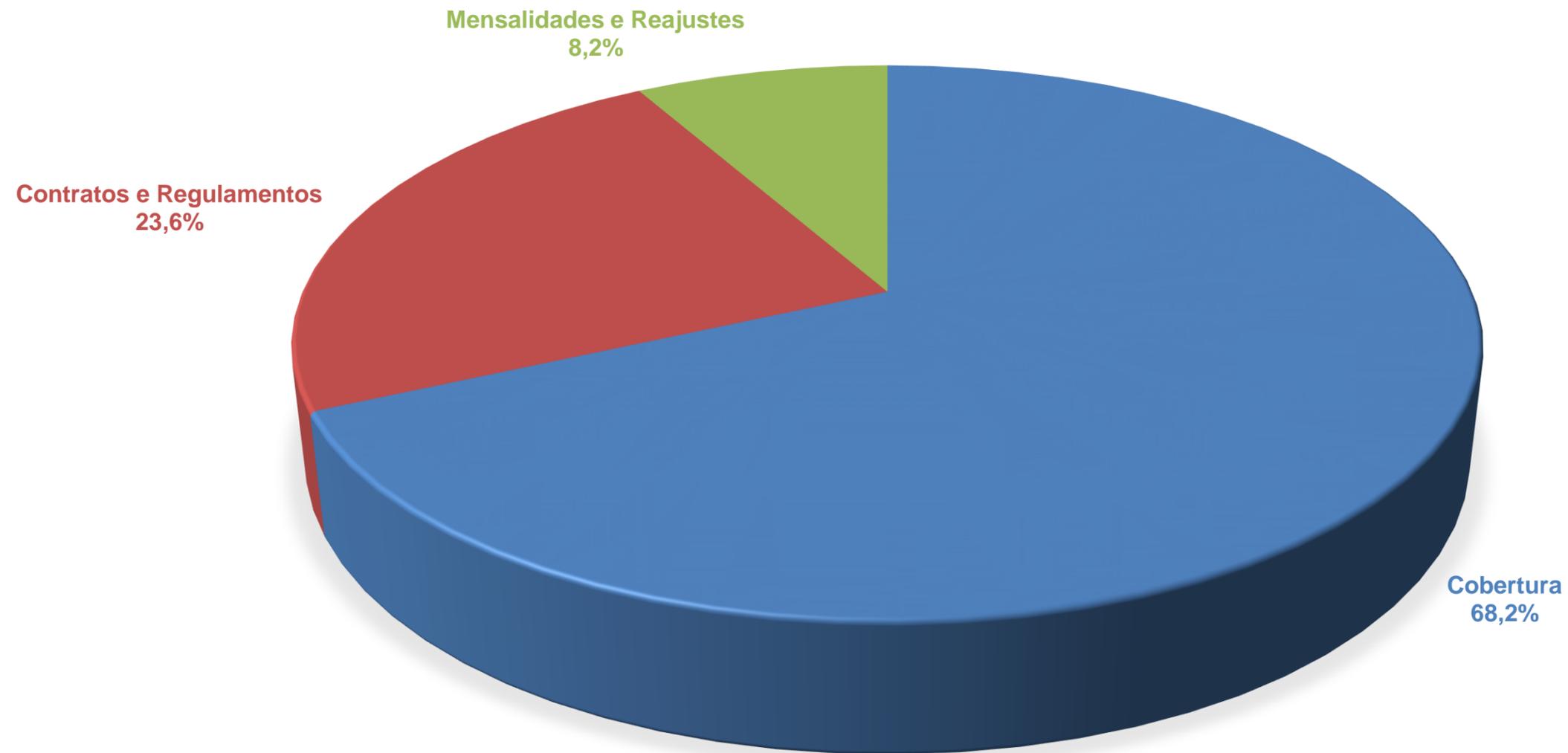
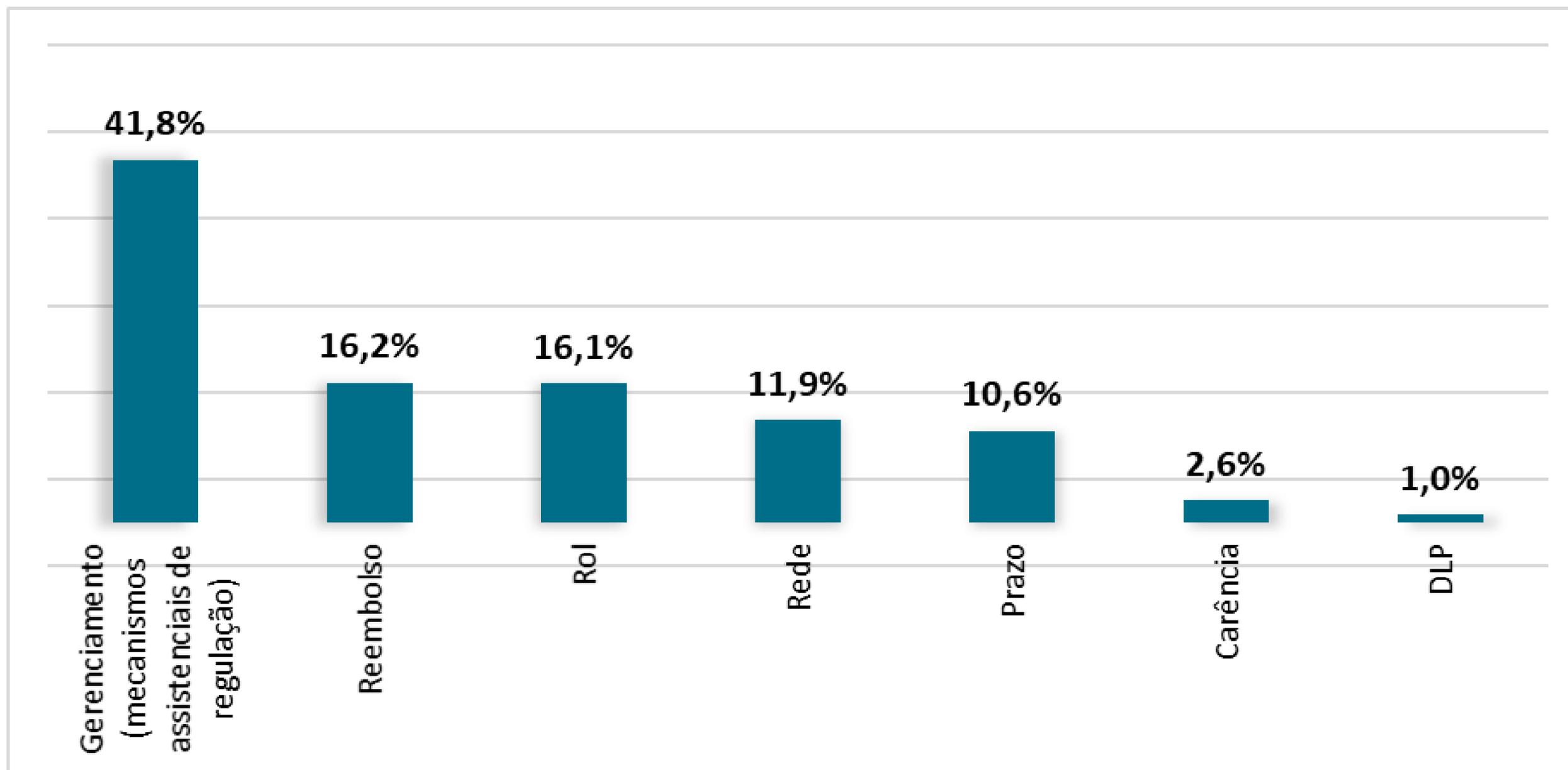


Gráfico 4: Distribuição de demandas NIP, por tema, analisadas entre janeiro/2020 e fevereiro/2021



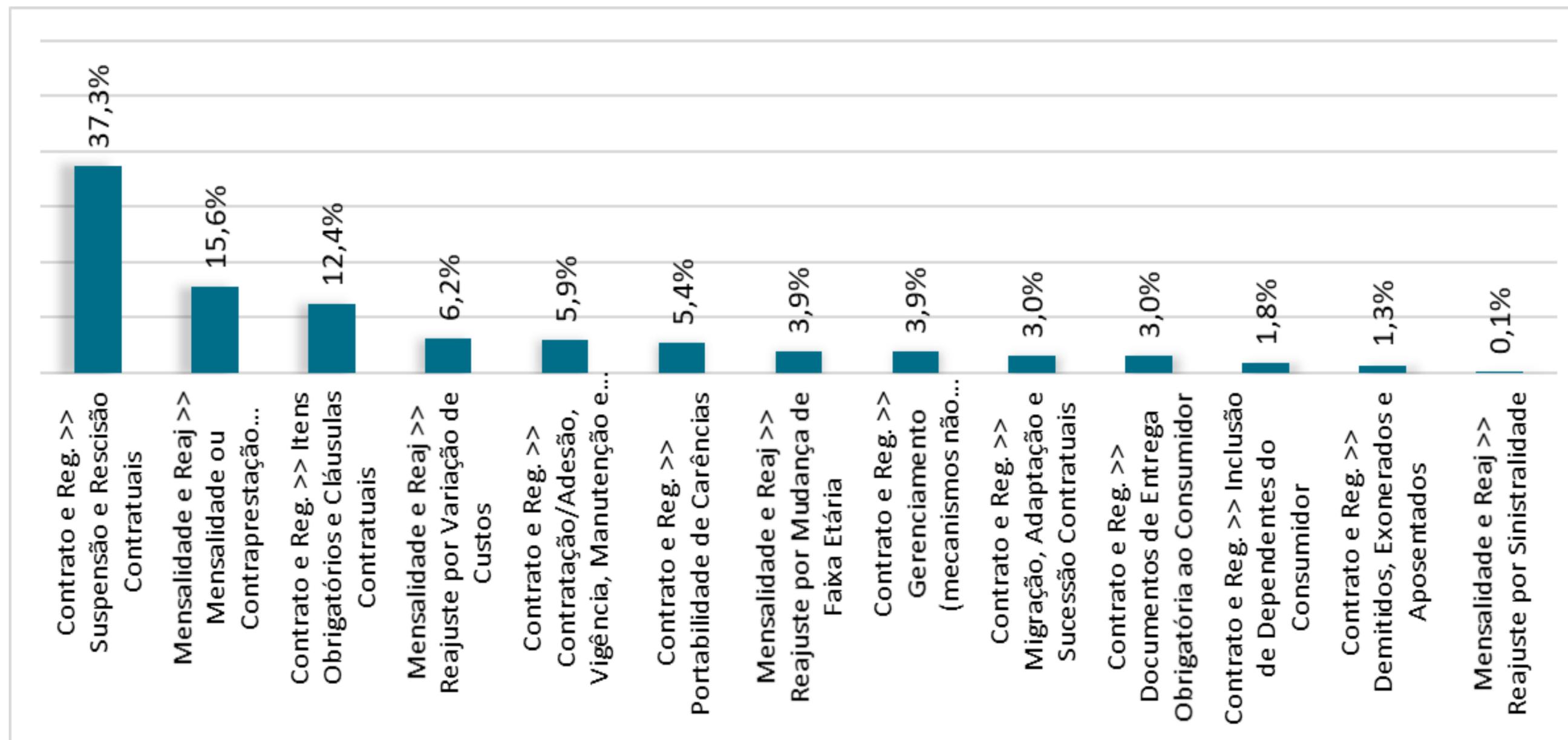
# Demandas NIP Assistenciais por Subtema

Gráfico 5.1: Distribuição de demandas NIP assistenciais, por subtema, analisadas entre janeiro/2020 e fevereiro/2021



# Demandas NIP Não Assistenciais por Subtema

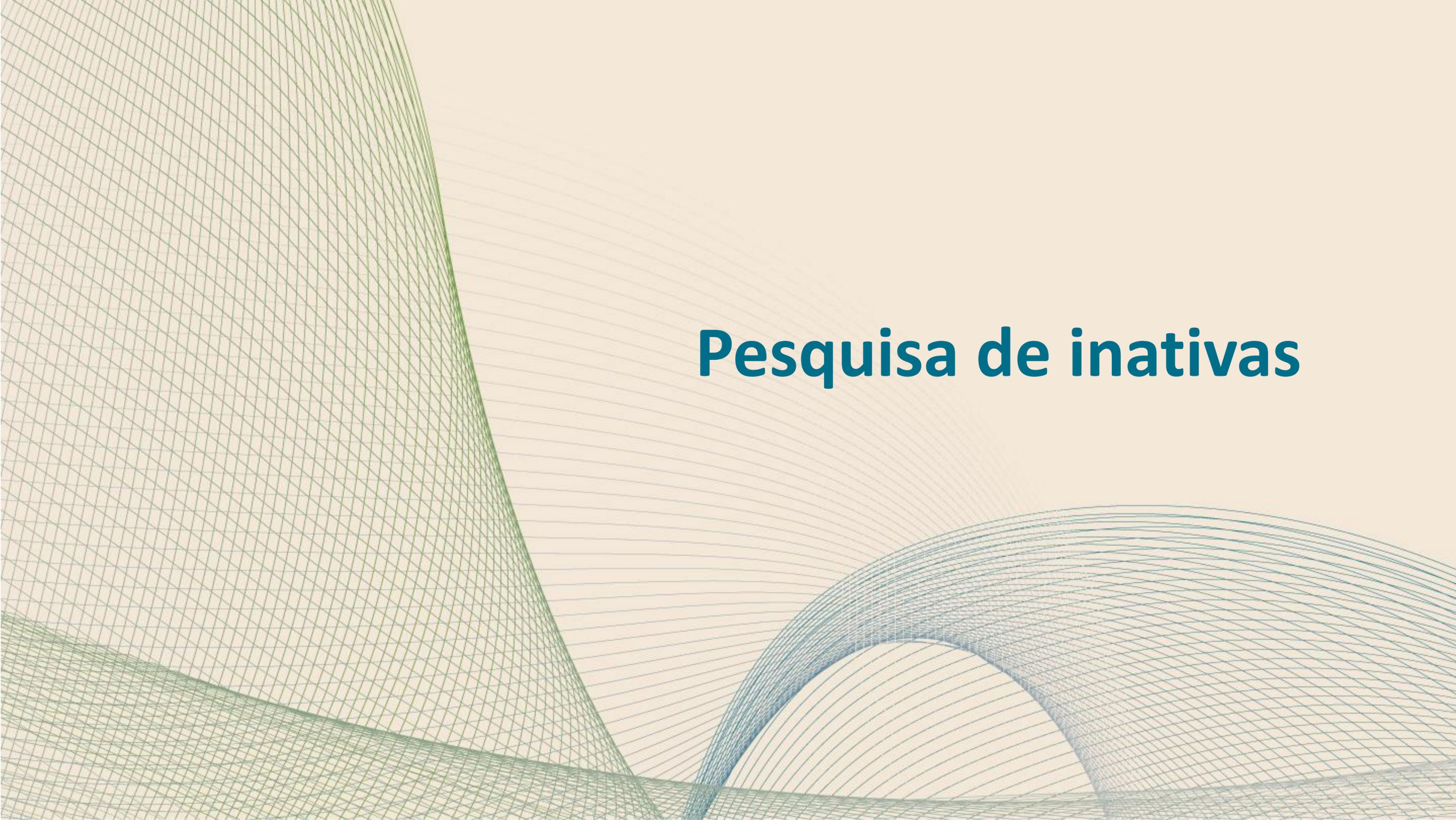
Gráfico 5.2: Distribuição de demandas NIP não assistenciais, por subtema, analisadas entre janeiro/2020 e fevereiro/2021





# Auditoria de demandas NIP

- Mensalmente é realizada auditoria amostral de demandas, cujo objetivo é qualificar e aprimorar as análises, além de uniformizar condutas e entendimentos;
- Do resultado da auditoria, é possível identificar comportamentos do mercado e situações críticas, que poderão ser repassadas à Diretoria de Fiscalização;
- De acordo com o artigo 14, §4º, da RN nº 388, é possível que, após identificação pela auditoria de insubsistência das razões que determinaram a finalização da demanda pela classificação inicialmente atribuída, seja recomendada a reabertura e consequente reanálise. A operadora e interlocutor receberão novos documentos.



# **Pesquisa de inativas**

- O objetivo é identificar e continuamente investigar os fatores que causam a inativação das demandas por ausência de retorno do beneficiário, além de verificar o número de inativações por resolução do problema após a abertura da reclamação;
- Inicialmente a pesquisa era realizada somente com as demandas de natureza assistencial. A partir de maio/2018, passaram a integrar a amostra também as demandas de natureza não assistencial;
- A atual amostra refere-se às demandas do segundo semestre de 2020.

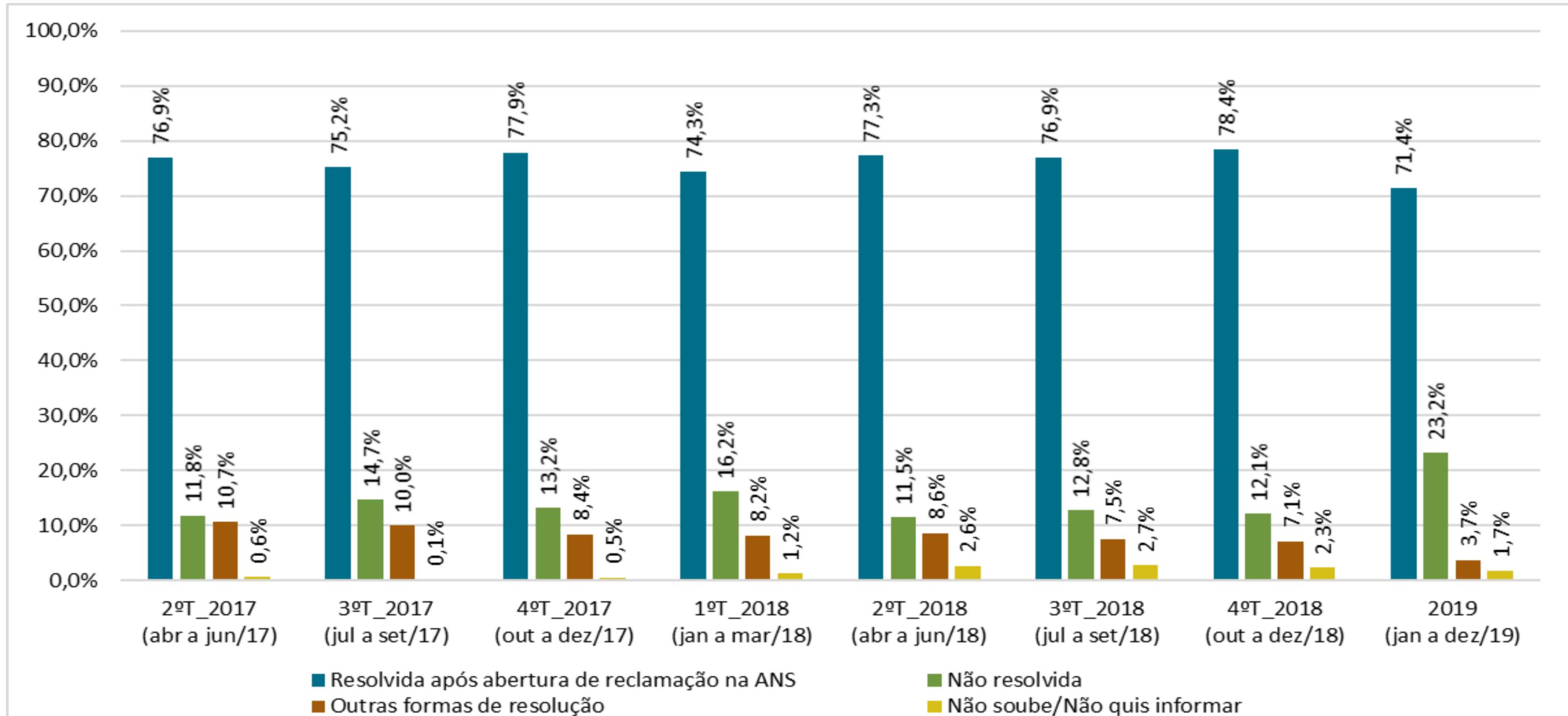
**Tabela 1: Percentual de Inativação das Demandas NIP, por natureza e por ano de atendimento**

Ano	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021 (até fev/21)
<b>Total de demandas inativas</b>	66,4%	62,7%	64,6%	67,7%	68,7%	70,8%	75,5%	76,1%	75,3%
<b>Demandas assistenciais inativas</b>		64,2%	65,3%	69,2%	70,3%	71,6%	78,1%	78,3%	80,5%
<b>Demandas não assistenciais inativas</b>		58,4%	63,0%	64,4%	65,3%	69,0%	69,7%	71,4%	65,7%

Dados extraídos em 01/07/2021  
Fonte: SIF-Consulta

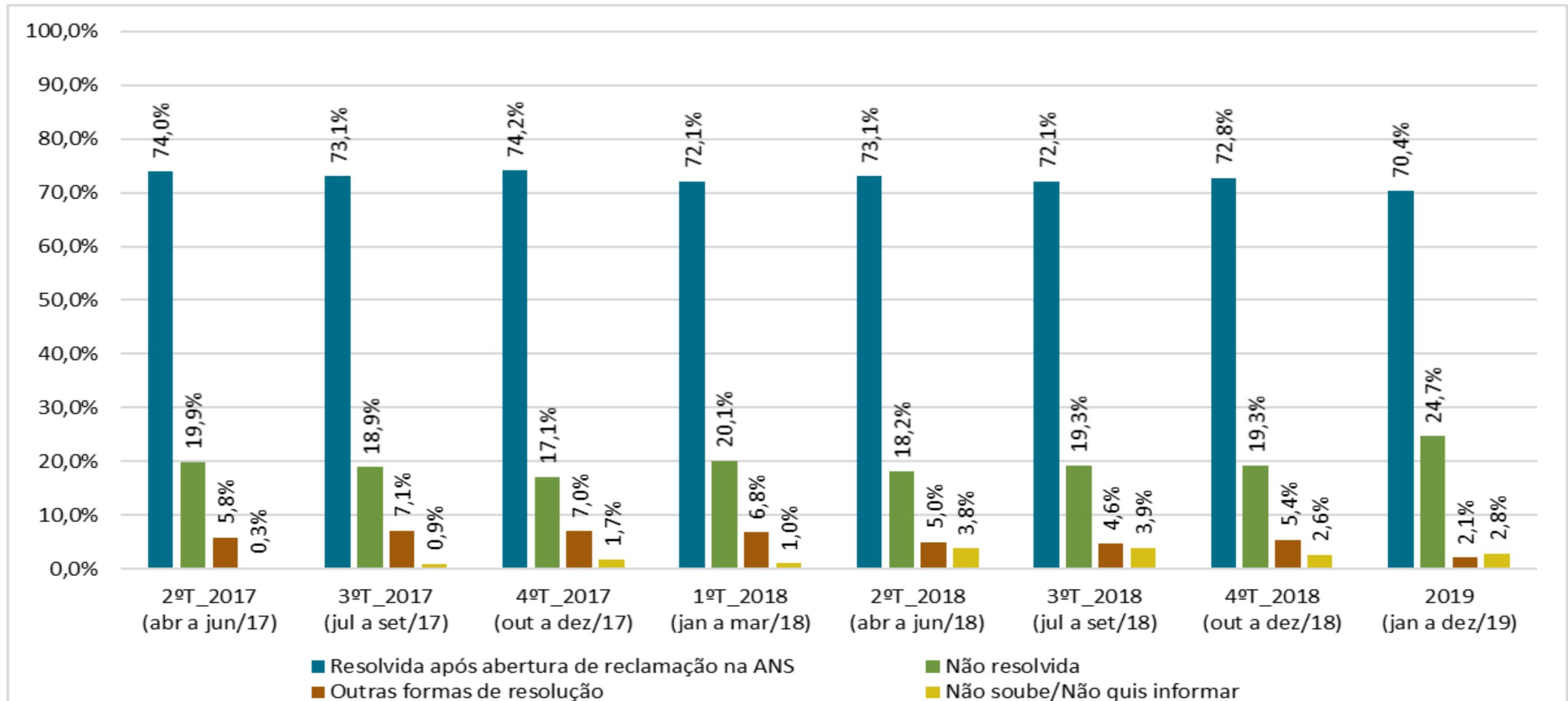
# Pesquisa de inativas – demandas assistenciais

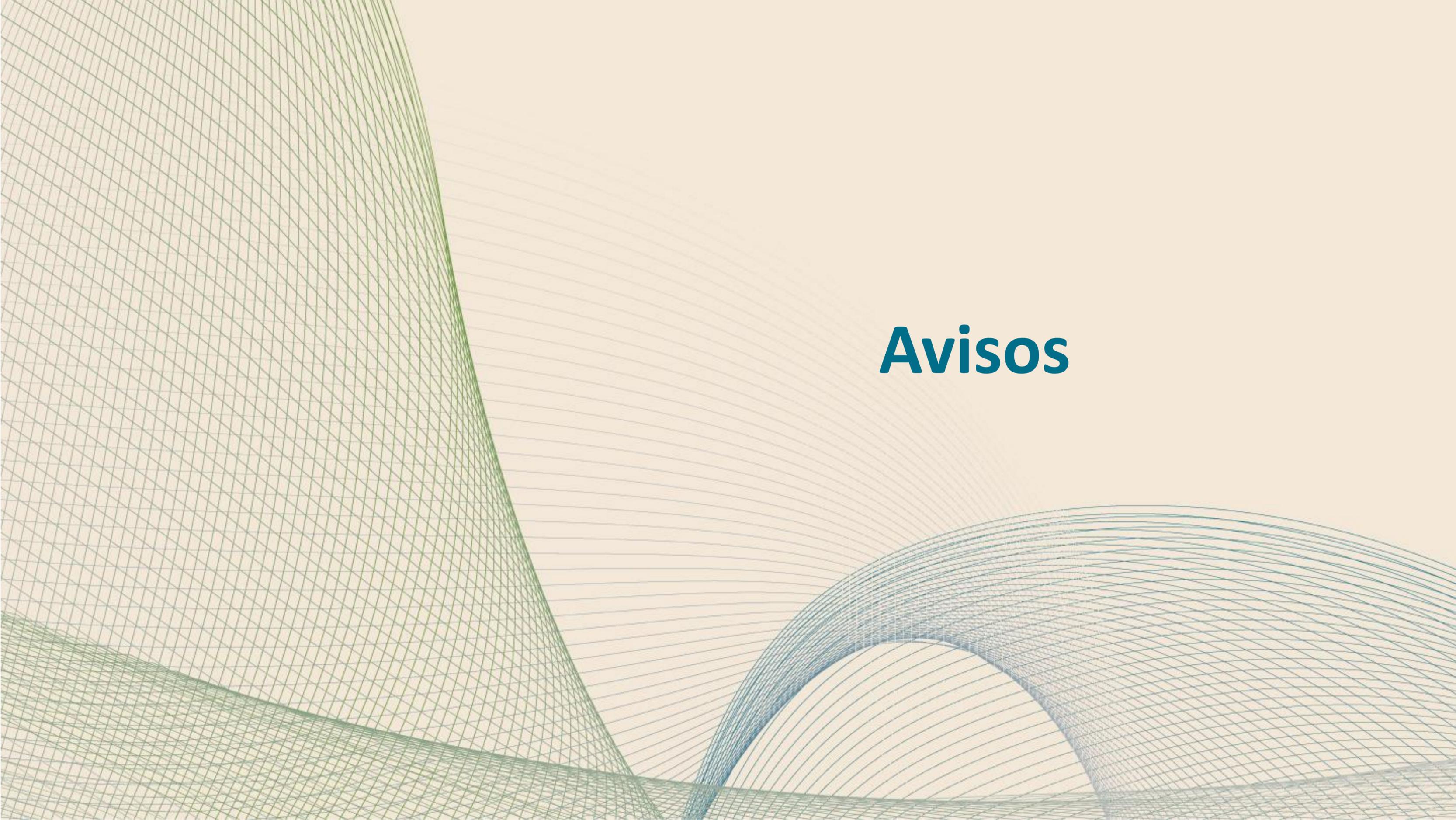
Gráfico 6: Distribuição dos respondentes da pesquisa em demandas assistenciais, por período



# Pesquisa de inativas – demandas não assistenciais

Gráfico 7: Distribuição dos respondentes da pesquisa em demandas não assistenciais, por período





# Avisos

- Os problemas no acesso ao Portal Operadoras devem ser inicialmente encaminhados a [portaloperadoras@ans.gov.br](mailto:portaloperadoras@ans.gov.br);
- As solicitações de reunião devem ser direcionadas a [nip@ans.gov.br](mailto:nip@ans.gov.br), mencionando o assunto a ser tratado de forma específica. Eventuais pedidos de revisão das análises não são tratados em reunião;
- As dúvidas em relação às demandas objeto de NIP podem também ser enviadas ao e-mail [nip@ans.gov.br](mailto:nip@ans.gov.br).

# Obrigada!

 DISQUE ANS  
0800 701 9656

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

 Atendimento presencial  
12 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)

 **ANS** Agência Nacional de  
Saúde Suplementar

MINISTÉRIO DA  
SAÚDE

 **PÁTRIA AMADA  
BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL