

AÇÕES FISCALIZATÓRIAS: PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Alexandra Cerqueira Campos
Gerente de Processos Sancionadores Julgamento e Intervenção – GEPII
Diretoria de Fiscalização - DIFIS



FASE PRÉ-PROCESSUAL



Procedimento de Notificação de Intermediação Preliminar – NIP – Demandas passíveis de mediação



Procedimento Administrativo Preparatório – demandas não passíveis de mediação



**Possibilidade de Reparação da
Conduta – RVE na Fase Pré-
processual**

- Na fase pré-processual é possível a reparação da conduta através do instituto da Reparação Voluntária e Eficaz – RVE.
- Previsão Normativa – Artigo 20 da RN 388/2015.

“Art. 20. Considera-se reparação voluntária e eficaz - RVE a adoção pela operadora de medidas necessárias para a solução da demanda, resultando na reparação dos prejuízos ou danos eventualmente causados e no cumprimento útil da obrigação.”

1 - Requisito objetivo – §§ 1º e 2º do artigo 20.

§ 1º Nos casos tratados através do procedimento NIP, a reparação voluntária e eficaz somente será reconhecida caso a operadora adote as medidas previstas no caput deste artigo **nos prazos definidos no art. 10 desta Resolução.**

§ 2º Nos demais casos, somente será reconhecida a RVE caso a operadora adote as medidas previstas no caput em data anterior à lavratura do auto de infração ou de representação.

Art. 10. Recebida a demanda de reclamação pela ANS, a operadora será notificada para que adote as medidas necessárias para a solução da demanda junto ao beneficiário nos seguintes prazos:

- I - até 5 (cinco) dias úteis na NIP assistencial; e
- II - até 10 (dez) dias úteis na NIP não assistencial.

Art. 11. (...)


§ 1º A documentação anexada pela operadora deverá demonstrar de forma inequívoca:

- I - a solução da demanda, comprovando, no prazo previsto no caput, por qualquer meio hábil, que o beneficiário foi cientificado da resolução do conflito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis na NIP assistencial e no prazo de 10 (dez) dias úteis na NIP não assistencial, informando qual meio de contato utilizado, a data e o seu respectivo teor; ou
- II – a não procedência da demanda.

2- Requisito subjetivo: ser a reparação eficaz.

- Exemplo: Casos de atendimento de urgência e emergência – não cabe RVE tendo em vista que o atendimento deve ser imediato, assim qualquer atendimento posterior a reparação não pode ser considerada eficaz.

- 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.



CLASSIFICAÇÃO RESIDUAL

Chegada das Demandas nos Núcleos de Fiscalização – Classificação Residual de Demandas

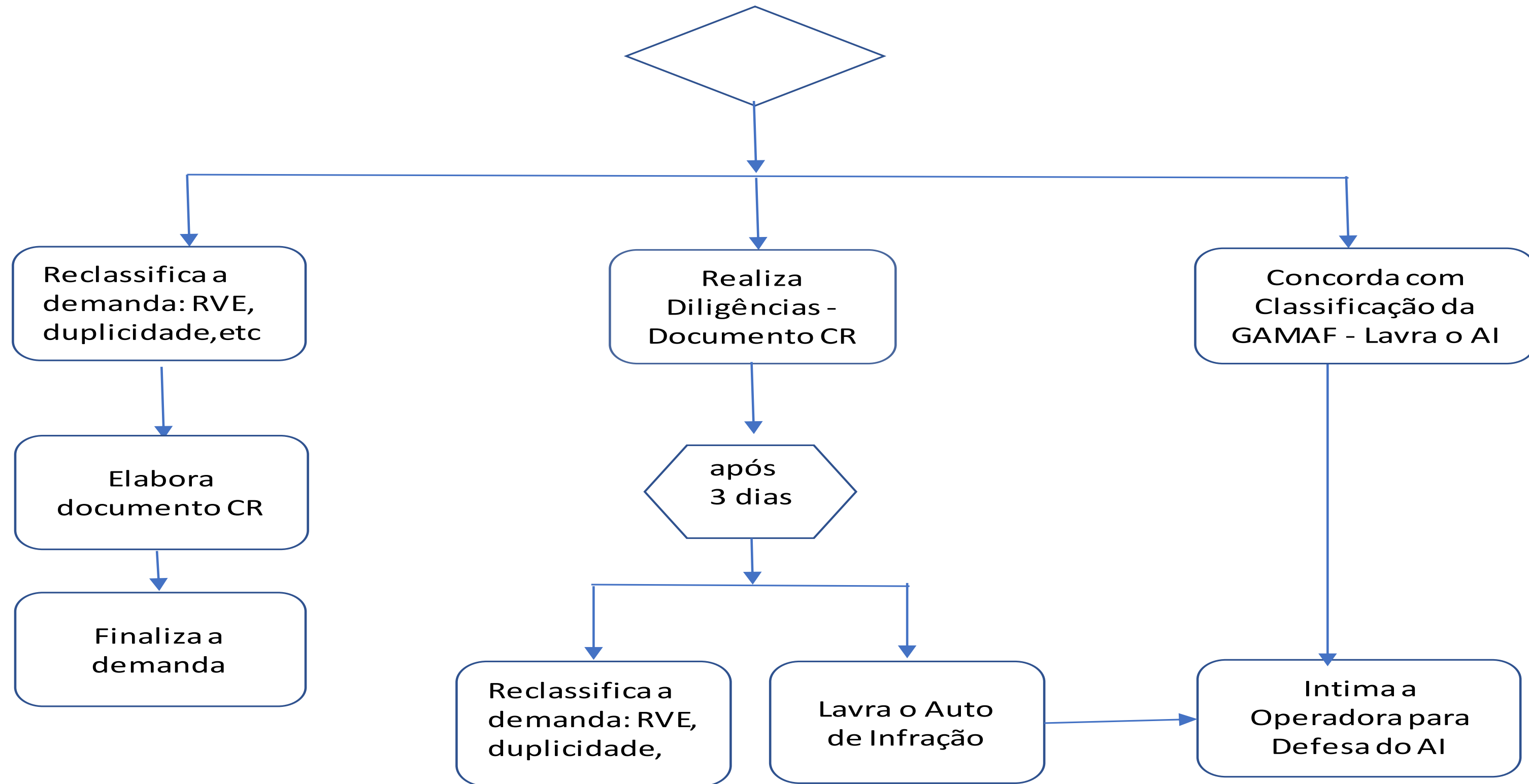
Art. 16. Todas as demandas classificadas como não resolvidas serão encaminhadas aos fiscais que, poderão, antes da lavratura do auto de infração e ainda em fase pré-processual, **realizar, motivadamente, a classificação residual** das demandas, modificando, quando for o caso, a respectiva classificação ou tipificação.

- A Classificação Residual é uma fase preliminar da análise, faz parte da fase pré-processual. A análise que reclassifica a demanda é realizada o nos mesmos moldes das análises da NIP. Eletronicamente no Sistema Integrado de Fiscalização.

Chegada das Demandas nos Núcleos de Fiscalização – Classificação Residual de Demandas

- Imediatamente após a captura, a demanda deve ser analisada.
- Nesta etapa, o fiscal poderá:
 - a) Concordar com a análise realizada na fase de Classificação da Demanda e encaminhar a demanda para abertura de processo, quando será lavrado o auto de infração.
 - b) Realizar diligências.
 - c) Divergir da análise realizada na fase de Classificação da Demanda. Nesta hipótese, o fiscal deverá elaborar um dos documentos de Classificação Residual (Documentos > Elaborar Documento), sempre fundamentando, em consonância com os manuais da NIP Assistencial e Não Assistencial, a decisão de alterar a Classificação da Demanda.

Chegada das Demandas nos Núcleos de Fiscalização – Classificação Residual de Demandas





FASE PROCESSUAL

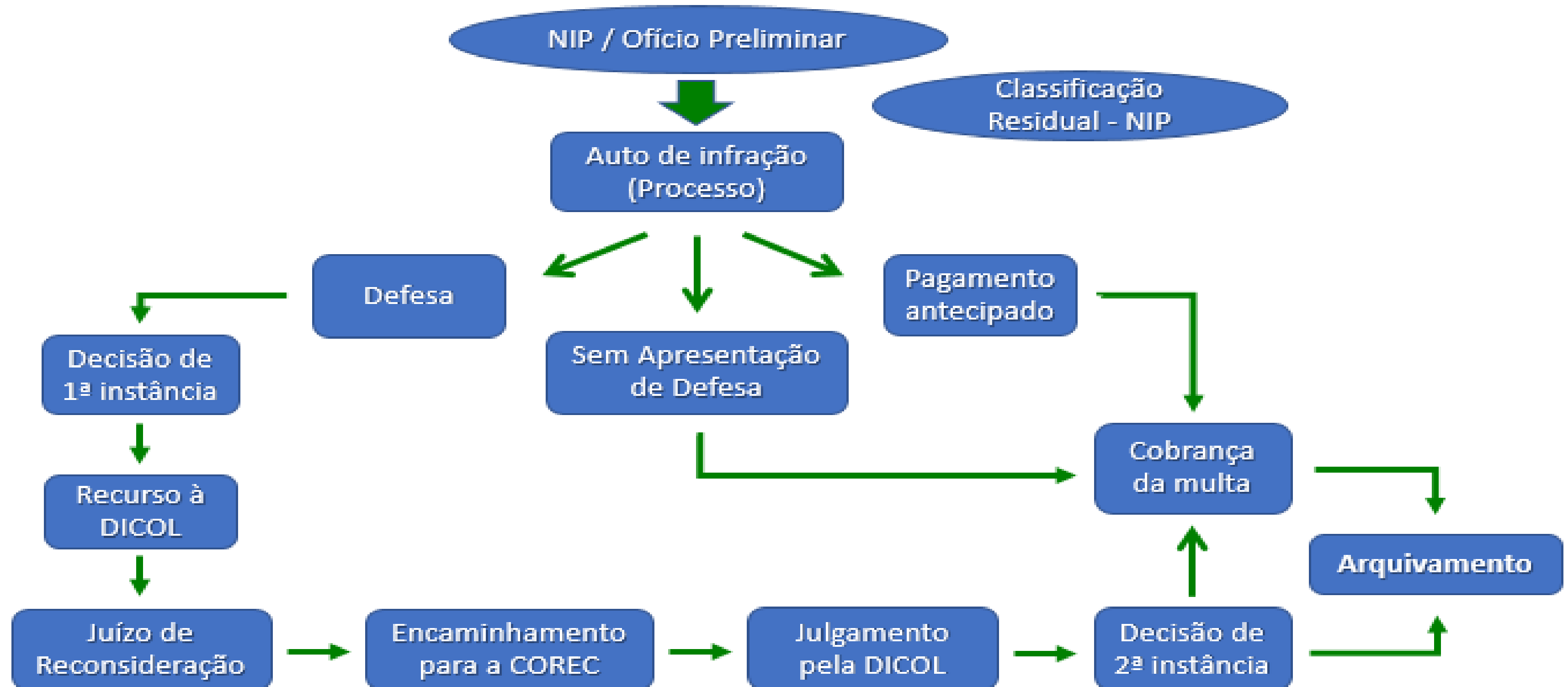
- RN 388/2015

- RN 124/2006

Auto de infração: Esgotadas as possibilidades de solução no âmbito da NIP, a demanda segue para a do auto de infração e a consequente abertura de processo sancionador. Não resolvida a demanda no âmbito da NIP, a primeira manifestação da OPS no processo já será a defesa ao auto de infração lavrado e

Auto de Representação (lavrado pela Diretoria competente – exemplo clássico: informações periódicas).

Processo Administrativo Sancionador



Medidas de Incentivo aos Entes Regulados

1. Do pagamento antecipado e à vista das multas:

Art. 33. Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, **apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa** pecuniária correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da intimação.

§3º. O desconto percentual previsto no caput **não se aplica para as infrações de natureza potencialmente coletivas.**

§4º. O requerimento previsto no caput deste artigo **servirá como confissão do requerente quanto à matéria de fato e reconhecimento da ilicitude da conduta**, de modo que **qualquer elemento de defesa eventualmente constante do pedido de requerimento será desconsiderado**, uma vez que a apresentação deste pressupõe a desistência do direito de apresentar defesa, sobre o qual se operará a preclusão lógica

2. Da reparação posterior:

Art. 34. Nas demandas decorrentes do procedimento da NIP, caso o interessado adote as providências necessárias à sua solução em até 10 (dez) dias úteis, contados da data do encerramento dos prazos de Reparação Voluntária e Eficaz – RVE previstos no art. 10 desta Resolução, e as comprove inequivocamente, inclusive dando ciência ao beneficiário, fará jus a um desconto percentual de 80% (oitenta por cento) sobre o valor da multa correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração lavrado.

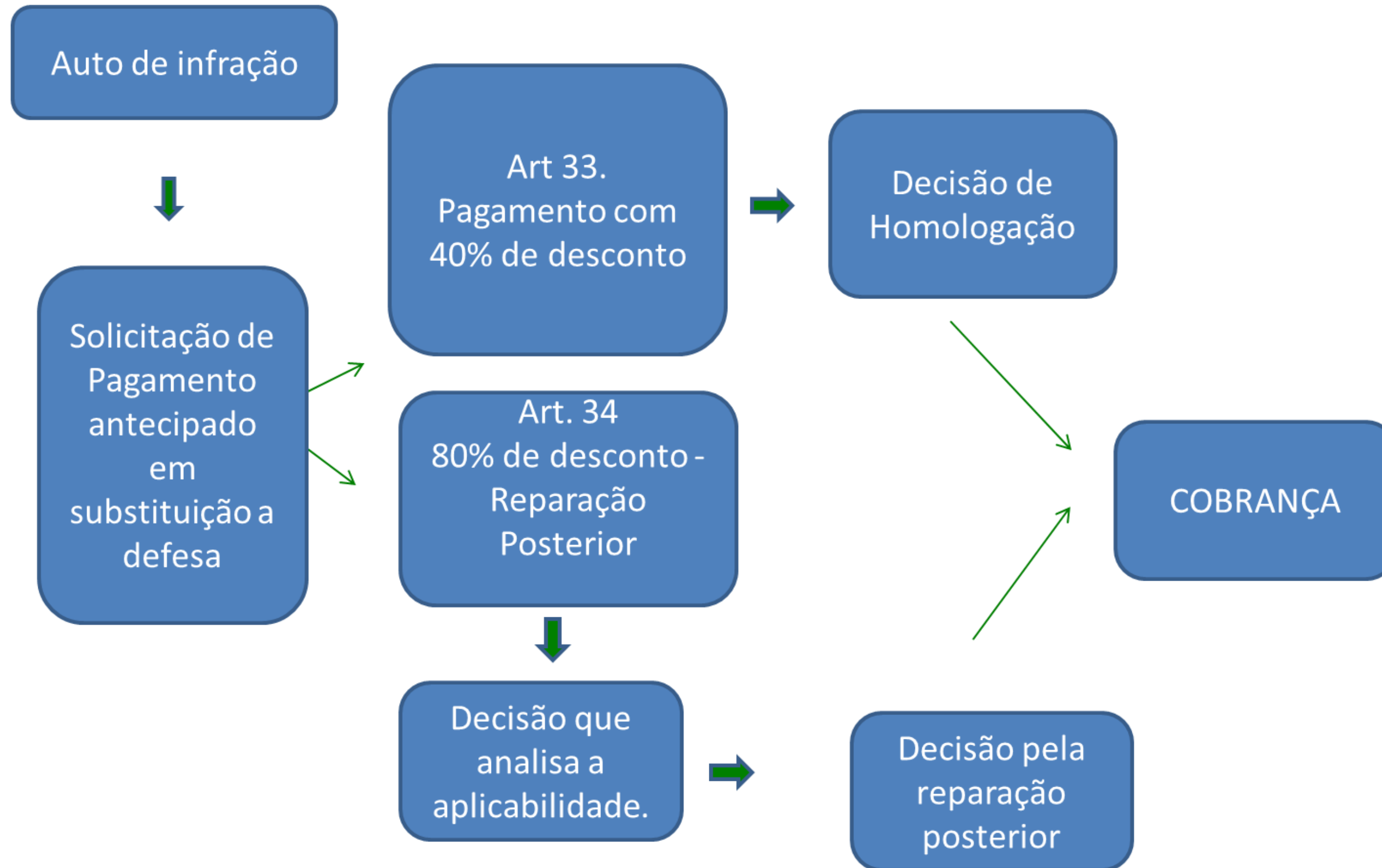
§1º O desconto previsto no caput somente será aplicável se a operadora apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração ou na representação lavrados, **na petição em que apresentar sua defesa**

3. Do pagamento em substituição à interposição de recurso.

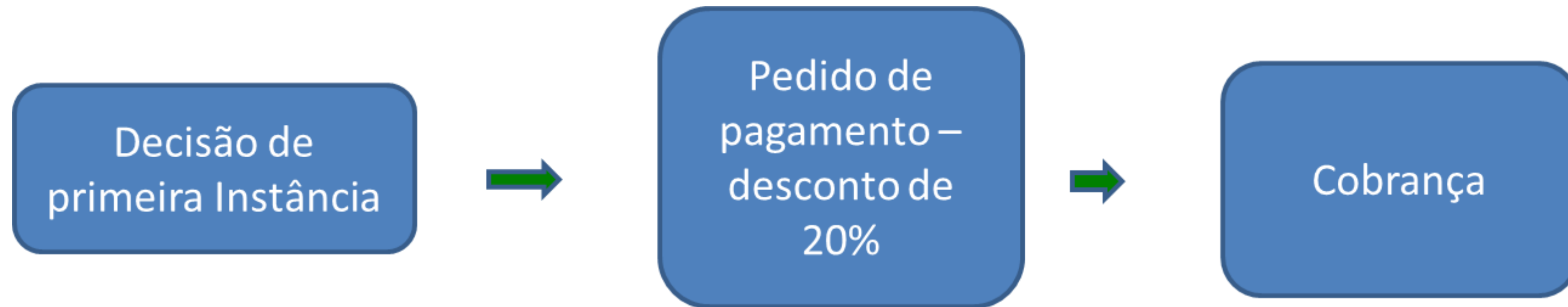
Art. 41. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária fixada na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor desta.

Basta requerer – não há nenhum requisito a ser avaliado.

Pagamento Antecipado - Artigos 33 e 34 RN 388/2015



Pedido de pagamento em Substituição do Recurso - Artigo 41 RN 388/2015





URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Análise dos Casos de Negativa de Cobertura em Urgência e Emergência.

1. Conceito de urgência e emergência previsto na Lei 9656/98.

“Art. 35-C. É obrigatória a cobertura do atendimento nos casos:

I - de emergência, como tal definidos os que implicarem risco imediato de vida ou de lesões irreparáveis para o paciente, caracterizado em declaração do médico assistente;

II - de urgência, assim entendidos os resultantes de acidentes pessoais ou de complicações no processo gestacional; ”

2. Classificação do procedimento de emergência pelo médico assistente.

3. Documento que comprove a situação de urgência.

4. Impossibilidade de RVE –Salvo para os casos de reembolso.

5. Impossibilidade de aplicação de atenuante – salvo os casos de reembolso.

Entendimento 09

1. Emergência:

“I- de emergência, como tal definidos os que implicarem risco imediato de vida ou de lesões irreparáveis para o paciente, caracterizado em declaração do médico assistente; (Redação dada pela Lei nº 11.935, de 2009)”

- Obrigatória a declaração do médico assistente. Previsão legal.
- Documento hábil para comprovação: a declaração do médico assistente, a título de exemplo: laudo médico; declaração propriamente dita ou documento equivalente; ou ainda guia de solicitação de procedimento; enfim, algo que demonstre que o médico atestou que aquela situação era de caráter emergencial

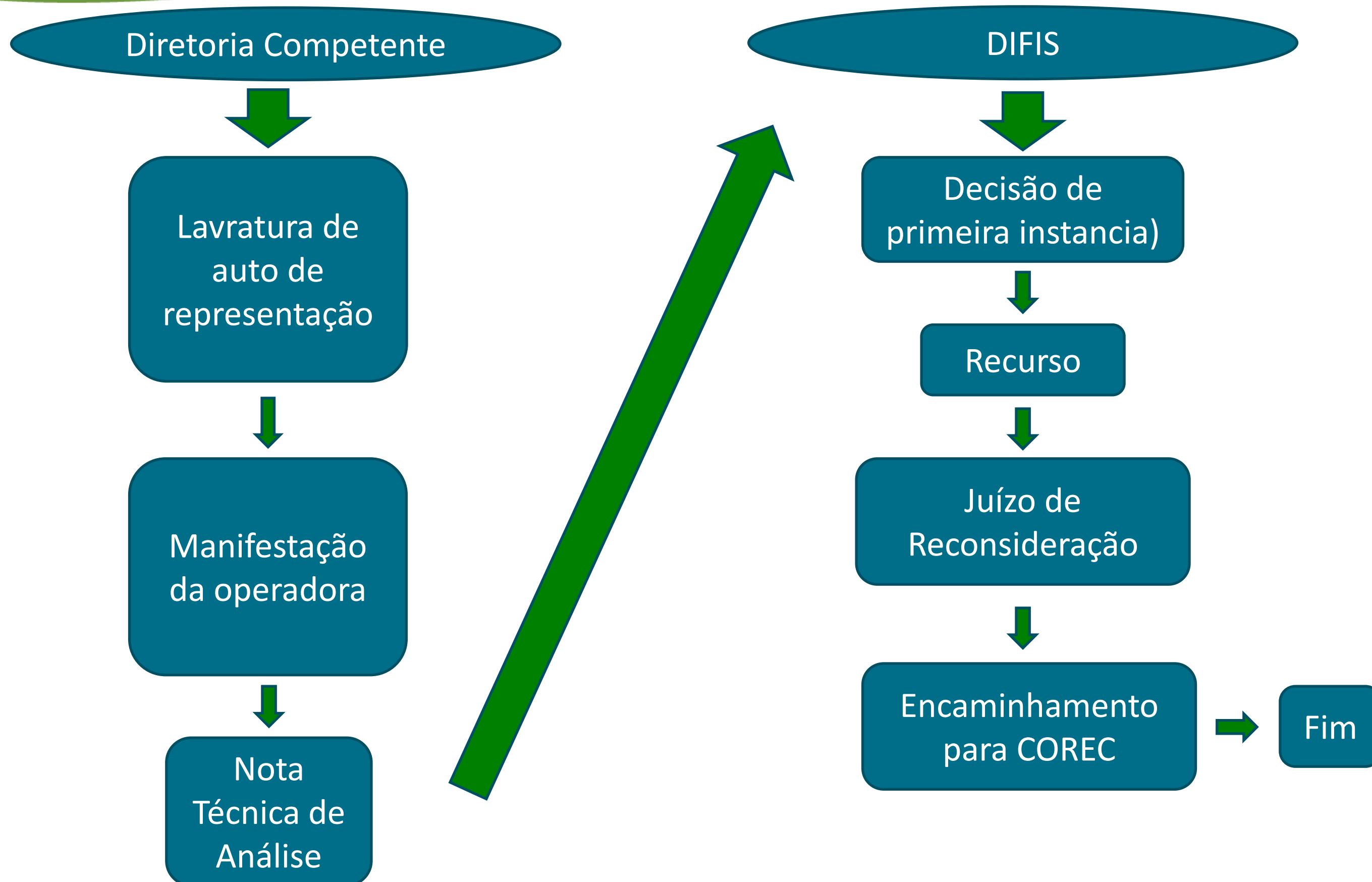
- **2. Urgência:**
- “II - de urgência, assim entendidos os resultantes de acidentes pessoais ou de complicações no processo gestacional; (Redação dada pela Lei nº 11.935, de 2009). “
- A ausência de previsão legal da declaração não significa ausência de comprovação
- Rol exemplificativo no entendimento DIFIS
- Destaca-se que essa diligência qualificada com o beneficiário/interlocutor será prova suficiente se, e somente se, for reduzida a termo e estiver acompanhada de ao menos algum documento que demonstre a verossimilhança das alegações do beneficiário/interlocutor.



REPRESENTAÇÃO

Os órgãos técnicos da ANS, identificados indícios de infração, serão responsáveis pela instrução do devido processo administrativo.

À Diretoria de Fiscalização caberá proferir a respectiva decisão de 1ª instância.





PAP – OPERAÇÃO SEM REGISTRO

Operação sem registro

Fluxo do Procedimento Administrativo Preparatório – Artigos 17, 18 e 19 da RN 388/2015

Previsão de sanção – artigo 18 da RN 124/2006

“Art. 18. Exercer a atividade de operadora de plano privado de assistência a saúde sem autorização da ANS:
Sanção – multa de R\$ 250.000,00; (Redação dada pela RN nº 396, de 25/01/2016)
multa diária no valor de R\$ 10.000,00. (Redação dada pela RN nº 396, de 25/01/2016)”

Necessidade de análise quanto a atividade para verificação do enquadramento – realização de diligências e verificação documental.

Possibilidade de assinatura de TCAC para regularização



INTERVENÇÃO FISCALIZATÓRIA

➤ Conceito:

Programa de fiscalização, de natureza **proativa**, que visa, através de ações **periódicas** e **sistematizadas**, e de um **escopo limitado** e pré-definido, à identificação e correção das **causas** de **falhas em processos de trabalho** das operadoras, que resultem em **demandas** recorrentes de beneficiários.

➤ Estrutura Normativa:

- Art. 53 RN nº 388/2015;
- **IN DIFIS nº 13/2016;**
- Art. 32-A da RN 124/2006;
- Portaria DIFIS nº 09/2017.

➤ **Conceito:**

Período de **um semestre** delimitado para o acompanhamento e avaliação do desempenho das operadoras através do Indicador de Fiscalização, e para execução das ações da **Intervenção Fiscalizatória**.

➤ **Vigência:**

15 de fevereiro a 14 de agosto.

15 de agosto a 14 de fevereiro.

➤ **Plano Semestral de Intervenção Fiscalizatória:**

- **Programação das ações** da Intervenção Fiscalizatória a serem executadas dentro de um Ciclo de Fiscalização.
- Define os critérios para seleção das operadoras e a **capacidade operacional** para o ciclo que se inicia.

- Duas leituras do Indicador por ciclo de fiscalização:
 - **Leitura prévia:** 3 (três) meses antes - **15/05** e **16/11**;
 - **Segunda Leitura:** No início - **15/02** e **15/08**.

O resultado da segunda leitura enquadra as operadoras em faixas, de acordo com o seu desempenho no período avaliativo.

- **Metodologia e Pontos de Corte** (Ficha Técnica no Anexo I da IN 13/2016):
 - **Porte:** Operadoras/Administradoras acima de 20 mil vidas;
 - Quantitativo **mínimo** de demandas de reclamação ponderadas.

A classificação na Segunda Leitura é sempre utilizada como critério de seleção das operadoras para o ciclo seguinte da Intervenção Fiscalizatória.

- **Critérios de Seleção das Operadoras:**
 - Classificação nas faixas mais graves da segunda leitura do Indicador;
- **Critérios de Exclusão:**
 - Iminência de qualquer medida que implique na retirada/saída do mercado;
 - Sem beneficiários no período de avaliação;
 - Em regime de Direção Técnica.

- **Seleção** das Operadoras:
 - Nota Técnica de Critérios
 - Nota Técnica de Seleção
- Definição do **Escopo**

- **Análise Documental e Diligência *in loco***
- Diagnóstico e **Recomendações**:
- Período de **Correção** (atuação das operadoras)
- Análise do **Cumprimento** das Recomendações:
 - Cumprimento: Nota Técnica Conclusiva
 - Autuação: Nota Técnica de Análise Preliminar

➤ **Objetivo:**

Avaliação, através de diligência *in loco* e análise documental, dos **processos de trabalho** relacionados às demandas registradas no ciclo de avaliação, para **identificação**, e **correção** pela **operadora**, das **causas das falhas operacionais** que geram demandas recorrentes de beneficiários.

➤ **Temas mais abordados na IF:**

- Auditoria para autorização de procedimentos / junta médica;
- mecanismos de regulação;
- Ações para a garantia do atendimento (RN 259);
- Canais de atendimento aos beneficiários;
- Movimentação cadastral;
- Reajuste;
- Obrigações decorrentes do contrato.

➤ Objetivo:

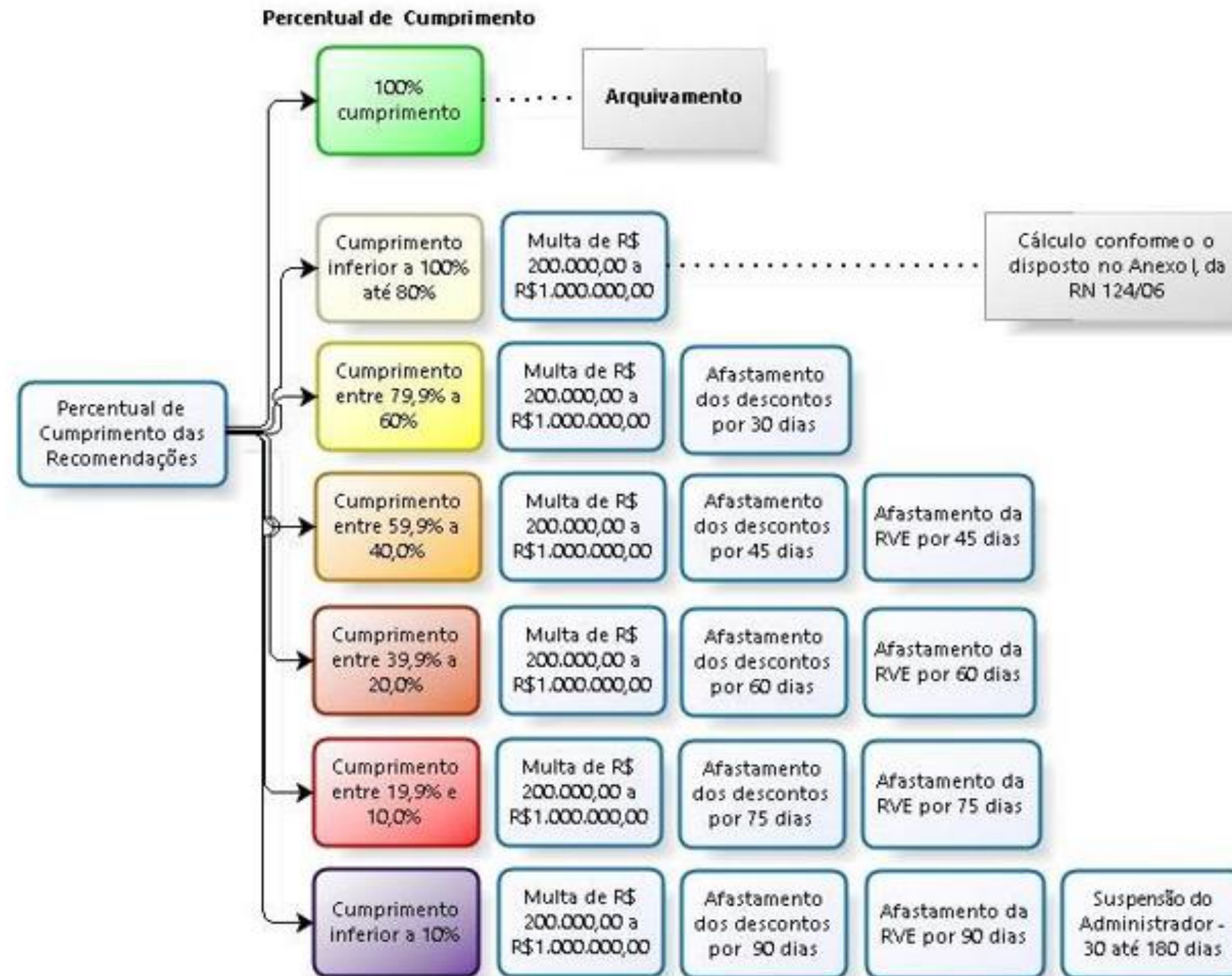
- Correção das **falhas operacionais**;
- Medidas corretivas com fundamento no **diagnóstico**;
- Foco nas **causas das falhas**;
- Uso da **autonomia de gestão**.

➤ Ações:

- **Reavaliação** dos processos de trabalho;
- **Identificação e escolha** das medidas de **correção**;
- Efetiva **implantação**;
- Comprovação **documental** do cumprimento das recomendações.

Prazo corretivo de 90 dias

Desfechos da Intervenção Fiscalizatória



Obrigada!

 DISQUE ANS
0800 701 9656

 Formulário eletrônico
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