

Data: 23/12/2024

Edição: 191.24

Referente: Resolução Normativa nº 623/24 - regras de atendimento - ofício ANS.

Encaminhamos abaixo Ofício nº 67/2024/DIRAD-DIFIS/DIFIS divulgado pela diretoria de fiscalização (DIFIS) da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) na última sexta-feira, dia 19 de dezembro de 2024, no Portal Operadoras, disponível no site www.gov.br/ans, sobre a Resolução Normativa nº 623/24, que trata das regras de atendimento.

Ofício nº: 67/2024/DIRAD-DIFIS/DIFIS

SENHOR REPRESENTANTE LEGAL FEDERAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (FENASAÚDE) ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PLANOS DE SAÚDE (ABRAMGE) UNIÃO NACIONAL DAS INSTITUIÇÕES DE AUTOGESTÃO EM SAÚDE (UNIDAS) ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PLANOS ODONTOLÓGICOS (SINOG) UNIMED DO BRASIL Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2024. UNIODONTO DO BRASIL - CENTRAL NACIONAL DAS COOPERATIVAS ODONTOLÓGICAS (UNIODONTO) ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS ADMINISTRADORAS DE BENEFÍCIO (ANAB).

ASSUNTO: TEMA DA AGENDA REGULATÓRIA 2023/2025 - MELHORIA DE RELACIONAMENTO ENTRE OPERADORAS E BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE

Prezados(as),

1. Como é de conhecimento público, na última reunião de Diretoria Colegiada, foi aprovada nova Resolução Normativa (RN nº 623/2024 publicada no D.O.U em 19/12/2024) que disciplina as regras a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde e Administradoras de Benefícios nas solicitações de procedimentos ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, bem como não assistenciais, em qualquer modalidade de contratação.

3. O novo normativo busca atualizar alguns pontos da antiga Resolução Normativa nº 395, de 14 de janeiro de 2016, especialmente para corrigir o problema regulatório identificado na Agenda Regulatória 2023/2025, contextualizado nos conflitos crescentes no relacionamento entre as operadoras e seus beneficiários de plano de saúde no atendimento antes do registro de uma demanda na ANS.

5. Dentre outros efeitos, um dos objetivos que se espera com a nova normativa é a redução das demandas registradas na NIP com a consolidação internamente pelas operadoras de boas práticas nos atendimentos. A norma como um todo entra em vigor em 1º de julho de 2025, com exceção do art. 25 e 26, caput e §§1º a 3º, com vigência imediata para poder surtir os efeitos desejados.

7. Focado nesse objetivo, a norma cria uma oportunidade de as operadoras investirem em aprimoramentos nas suas centrais de atendimentos, com a previsão de uma janela transitória de incentivos, nos seus artigos 25 e 26, que passamos a transcrever abaixo:

Art. 25. As operadoras deverão adotar medidas para cumprimento espontâneo da legislação, bem como uma comunicação adequada junto aos seus beneficiários, preservando os seus direitos com maior resolutividade em fase prévia à apresentação de reclamações.

Parágrafo único. Em caráter transitório e excepcional, as operadoras que demonstrarem engajamento em prol do objetivo previsto no caput, de acordo com os critérios e regras dos artigos seguintes, farão jus a condições especiais para solução antecipada dos processos sancionadores em curso na ANS, visando o estímulo à conformidade regulatória dos processos de atendimento.

Art. 26. As condições especiais previstas no art. 25 destinam-se exclusivamente às operadoras que estiverem com o IGR menor ou igual à metade do IGR médio do setor de acordo com as seguintes regras.

§ 1º Para fins do disposto no caput, considera-se o IGR médio do setor como referência comparativa posterior os seguintes valores de:

I - 60,9 (sessenta inteiros e nove décimos) para operadoras combeneficiários em produtos com cobertura assistencial médicohospitalar com ou sem cobertura odontológica; e

II - 1,3 (um inteiro e três décimos) para operadoras com beneficiários em produtos com cobertura exclusivamente odontológico.

§ 2º Para fins de enquadramento, o IGR individual da operadora, calculado tendo por referência o mês de junho de 2025, deverá ser igual ou inferior aos seguintes valores, independentemente do porte, ressalvado o disposto no § 3º:

I - 30,5 (trinta inteiros e cinco décimos) para operadoras combeneficiários em produtos com cobertura assistencial médico-hospitalar com ou sem cobertura odontológica;

II - 0,7 (sete décimos) para operadoras com beneficiários em produtos com cobertura exclusivamente odontológico.

§ 3º Para operadoras com beneficiários em produtos com cobertura e médico hospitalar e outros em produtos com cobertura exclusivamente odontológico, o enquadramento dos valores descritos nos incisos anteriores deverá ser alcançado cumulativamente para serem consideradas elegíveis às condições especiais previstas nesse artigo.

§ 4º As operadoras elegíveis de que tratam o presente artigo serão científicadas, após a apuração de trata os parágrafos anteriores deste artigo, para exercerem em até noventa dias a faculdade de solicitação de condições especiais para por fim ao processo administrativo em curso.

§ 5º O direito às condições especiais será exercido com a apresentação de requerimento de pagamento antecipado e à vista, nos respectivos processos administrativos sancionadores com exceção das apurações que envolvam casos de urgência e emergência, nos seguintes termos:

I - desconto de 60% (sessenta por cento) da multa de processos administrativos sancionadores, pendentes de primeira instância, ainda que o prazo de defesa já tenha sido finalizado, cujo cálculo considerará somente o valor da multa correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração ou na representação lavrados, excluindo as causas de aumento e diminuição da pena, as agravantes e atenuantes, aplicando-se, contudo, os fatores de compatibilização previstos na norma que dispõe sobre a aplicação de penalidades no âmbito da ANS; ou II - desconto de 40% (quarenta por cento) da multa de processos administrativos sancionadores com decisão de primeira instância, mas ainda pendentes de juízo de reconsideração ou decisão de segunda instância, cujo cálculo considerará o valor da multa aplicada pela última decisão condenatória proferida no processo.

§ 6º Nos casos correspondentes à fase processual descrita no § 5º, I, não se aplica o desconto para as infrações de natureza potencialmente coletivas e apurações de multa diária.

§ 7º Independentemente da fase processual, o requerimento de que trata o § 5º 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 processo ou do pedido de requerimento será desconsiderado, uma vez que a apresentação deste pressupõe a desistência do direito de apresentar qualquer matéria de defesa posteriormente, sobre a qual se operará a preclusão lógica. §8º Nos casos do § 5º, I, recebido o requerimento, será proferida decisão homologando o desconto, que será objeto de intimação pelo órgão técnico que a proferiu.

§ 9º Nos casos do § 5º, II, e quando recebido o requerimento pelo relator de segunda instância, os autos serão remetido para Diretoria de Fiscalização para proferir decisão homologando o desconto, que será objeto de intimação pelo órgão técnico que a proferiu.

§ 10º Após intimado o interessado, os autos serão encaminhados ao órgão responsável pela cobrança para disponibilização da Guia de Recolhimento da União - GRU para pagamento da multa com o desconto de que trata este artigo, o qual deverá ser efetivado no prazo de 30 (trinta) dias.

§ 11º Caso o interessado não efetue o pagamento previsto no § 10, terá seu nome incluído no Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados de Órgãos e Entidades Federais - Cadin e o débito, sem os descontos concedidos, será encaminhado ao órgão responsável para fins de inscrição em dívida ativa, na forma da legislação.

9. Com escopo de divulgar o programa especial seguem algumas perguntas práticas que podem ser frequentes na interpretação e aplicação da norma.

PERGUNTAS PRÁTICAS

1) O programa se aplica a todas as operadoras, inclusive às administradoras de benefícios?

Resposta: Embora a RN nº 623/24 se aplique às operadoras de planos privados de assistência à saúde, incluindo as Administradoras de Benefícios, o incentivo proposto pelos artigos 25 e 26 da referida Resolução não aplica às Administradoras de Benefícios. Isto ocorre porque elas não são objeto de mensuração de desempenho e performance pelo IGR, parâmetro a ser empregado, em razão de não terem a obrigação de fornecer seu número de vidas administradas.

2) Como a ANS definirá os parâmetros de elegibilidade das Operadoras para requererem o desconto previsto no artigo 26 da RN nº 623/24?

Resposta: A ANS utilizará os parâmetros descritos no artigo 26 da RN nº 623/24 a partir do desempenho do IGR das operadoras no mês de junho de 2025. Ou seja, o candidato deverá ter a performance no IGR individual, dentro dos limites máximos descritos, no § 2º do artigo 26, sendo eles:

I - 30,5 (trinta inteiros e cinco décimos) para operadoras combeneficiários em produtos com cobertura assistencial médico-hospitalar com ou sem cobertura odontológica;

II - 0,7 (sete décimos) para operadoras com beneficiários em produtos com cobertura exclusivamente odontológica.

3) E os parâmetros das Operadoras que possuam beneficiários em produtos com cobertura e médico hospitalar e outros em produtos com cobertura exclusivamente odontológica? Como será o critério de elegibilidade?

Resposta: Essa regra segue o padrão atual de divulgação do IGR que mensura sua performance nos produtos com cobertura médica hospitalar, separadamente dos produtos com cobertura exclusivamente odontológica. Assim, ela deverá ter a performance em ambos limites, cumulativamente.

4) Como será a operacionalização desses direitos?

Resposta: A partir da análise da base de dados do IGR, a ANS identificará aquelas operadoras elegíveis para o exercício do direito de requerimento dos descontos e estas serão notificadas. A partir dessa data, deverão exercer em até 90 dias com a apresentação de requerimento de pagamento antecipado e à vista, nos respectivos processos administrativos sancionadores com exceção das apurações que envolvam casos de urgência e emergência.

5) Quais são os incentivos previstos de desconto especial? São os mesmos já delineados no art. 33 e 41 da RN nº 483/22?

Resposta: Os descontos previstos são maiores que os ordinários já previstos nos art. 33 e 41 da RN nº 483/22, variando de acordo com a fase processual que os processos sancionadores se encontrarem, seguindo a regra de quanto mais avançados estiverem, menor será a alíquota de desconto. A saber:

I - Desconto de 60% (sessenta por cento) da multa de processos administrativos sancionadores, pendentes de primeira instância,

ainda que o prazo de defesa já tenha sido finalizado, cujo cálculo considerará somente o valor da multa correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração ou na representação lavrados, excluindo as causas de aumento e diminuição da pena, as agravantes e atenuantes, aplicando-se, contudo, os fatores de compatibilização previstos na norma que dispõe sobre a aplicação de penalidades no âmbito da ANS; ou II - Desconto de 40% (quarenta por cento) da multa de processos administrativos sancionadores com decisão de primeira instância, mas ainda pendentes de juízo de reconsideração ou decisão de segunda instância, cujo cálculo considerará o valor da multa aplicada pela última decisão condenatória proferida no processo.

6) Todas as infrações apuradas em processo sancionadores são objeto possíveis de requerimento de desconto?

Resposta: Não, a norma excepciona as infrações de natureza potencialmente coletiva, aquelas com a previsão de sanção de multas diárias, bem como os processos administrativos em que se apura casos envolvendo atendimento de urgência e emergência.

7) O requerimento de desconto servirá como confissão do requerente quanto à matéria de fato e reconhecimento da ilicitude da conduta?

Resposta: Tal como já previsto no artigo 33 da RN nº 483/22, esse requerimento servirá como confissão para fins administrativos e qualquer elemento de defesa eventualmente constante do processo ou do pedido de requerimento será desconsiderado, uma vez que a apresentação deste pressupõe a desistência do direito de apresentar qualquer matéria de defesa posteriormente, sobre a qual se operará a preclusão lógica.

8) Como ficam as operadoras que já tem IGR igual ou menor que os critérios descritos na pergunta 2?

Resposta: Esse programa representa uma janela transitória inicial de indução de mudança de comportamento do mercado regulado. Os agentes que ostentem os requisitos de elegibilidade dos parâmetros já em dezembro/24 deverão ao menos mantê-los até junho de 2025, sob pena de não serem enquadrados. Para além, lembra-se que as metas de redução de IGR e de excelência e respectivos incentivos serão perenes, com classificação trimestral conforme a data do fato, após 1º de julho de 2025. Desse modo, espera-se que as operadoras na condição em apreço não se acomodem, perquirindo melhores ranqueamentos.

9) Esse programa transitório da RN nº 623/24 se confunde com transação extraordinária de que tratam o art. 22 da Lei nº 14.973, de 16 de setembro de 2024, a Portaria Normativa AGU nº 150, de 4 de outubro de 2024 e Edital de Transação por Adesão nº 1/2024?

Resposta: Não, os procedimentos de transação liderados pela AGU, possuem objetivos, requisitos e prazos distintos do aqui pretendido.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

11. Diante do exposto, trata-se de mais uma iniciativa para que haja a oportunidade dos agentes regulados encontrarem soluções internas de melhoria para entrega do serviço de atendimento aos seus clientes.

13. Decerto não é uma iniciativa com o fim em si mesmo. Trata-se de uma etapa do processo de melhoria do mercado regulado, cujo principal alvo final é a redução do IGR médio do setor com operadoras podendo iniciar as novas regras dispostas em um patamares melhores que os atuais, posicionando os agentes regulados em um ambiente concorrencial de maior qualidade dos serviços prestados aos seus beneficiários.

15. E não se trata apenas de redução de demandas a curto prazo, os demais dispositivos da norma publicada incentivarão de forma contínua e trimestral as operadoras a terem IGR de excelência ou, se não for possível, prosseguir com novas reduções. Isso repercutirá em rankings próprios divulgados pela ANS, descontos com maior alíquota para novas demandas, impacto contrário como circunstância agravante baseada nesse desempenho, dentre outros aspectos. Da mesma forma, cabe rememorar que as ações planejadas de fiscalização têm como principal fonte o monitoramento da entrada de reclamações no órgão regulador.

17. Por isso fundamental o engajamento, desde já, seja para fazer jus às condições especial transitórias, seja os agentes estarem melhor posicionados quando o restante da norma entrar em vigor. Lembre-se ainda que as alterações promovidas na norma que trata do monitoramento da garantia de atendimentos, liderada pela DIPRO, possui interseção em boa medida com a RN nº 623/24.

19. Quanto à criação de novas obrigações prevista na norma, durante a vacatio legis, a Diretoria de Fiscalização se coloca à disposição para prestar os

esclarecimentos que se façam necessários. Também se pretende divulgar no site da ANS o respectivo material de apoio.

21. Desse modo, espera-se que as entidades representativas colaborem com o engajamento pretendido com o novo normativo para que suas representadas considerem as reduções das reclamações perante a ANS, em seus planejamentos estratégicos para 2025, inclusive com metas definidas para o primeiro semestre do referido ano para fins de alcance das condições especiais previstas em norma transitórias.

23. No painel dinâmico do site da ANS pode ser consultado o IGR da operadora:

25. Renovamos os votos de estima e consideração. Estamos à disposição para maiores esclarecimentos. Atenciosamente,

MARCUS TEIXEIRA BRAZ

Diretor(a)-Adjunto(a) da DIFIS

Dr. Walfrido Oberg
Diretor Financeiro

Dr. Nilton Busch
Assessoria Saúde Suplementar

Expediente: Unimed Centro-Oeste Paulista - Federação Intrafederativa das Cooperativas Médicas

Este informativo foi elaborado pelo GETANS - Grupo de Estudos Técnicos ANS - e produzido pelo Departamento de Marketing da Unimed Centro-Oeste Paulista (14) 2106-1407 - marketing@unimedcop.coop.br

[Clique aqui e leia as edições anteriores do Boletim Destaques ANS!](#)



Se você deseja não receber mais este informativo, clique aqui.