

ANEXO VI

Estrutura administrativa e operacional da Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Art. 1º Este Anexo VI dispõe sobre a estrutura administrativa e operacional da Diretoria de Fiscalização - DIFIS, bem como detalha as atribuições dos órgãos que a compõem.

CAPÍTULO I

DA ORGANIZAÇÃO INTERNA DA DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO

Seção I

Da Diretoria Adjunta da DIFIS

Art. 2º À Diretoria Adjunta da DIFIS - DIRAD/DIFIS, além das atribuições previstas no Art. 11 e no Art. 28 desta Resolução Regimental, compete:

I - instaurar comissões e grupos de trabalho no âmbito da DIFIS, com vistas a efetuar estudos e projetos em matérias de interesse da Diretoria;

II – encaminhar as resposta de consultas, requerimentos e requisições, em matérias de competência da DIFIS, oriundas de órgãos externos do Poder Judiciário, do Ministério Público, da Polícia Judiciária, da Defensoria Pública, do PROCON e outros assemelhados, bem como dos demais órgãos da ANS à Procuradoria Federal junto a ANS, ou ao órgão da DIFIS com atribuição para proceder à regular análise, instrução e resposta ou à tomada de providências;

III - promover, no âmbito da DIFIS, a difusão e o intercâmbio de informações e a integração funcional e técnica com as demais Diretorias;

IV – coordenar a elaboração de estudos, projetos, pesquisas, desenvolvimento, revisão e aprimoramento das ações de fiscalização e sistemas inerentes;

V – realizar a integração com as demais Diretorias da ANS no planejamento, desenvolvimento, execução, revisão e encaminhamento das ações, projetos e outras atividades de interesse da Diretoria de Fiscalização;

VI - chefiar diretamente a Gerência Geral de Operações Fiscalizatórias – GGOFI e a Assessoria Técnica de Fiscalização – ASSTF; e

VII – atuar na promoção e articulação com os órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, Ministério Público, Defensoria Pública, Poder Judiciário e da sociedade civil organizada, inclusive ações de cooperação técnica, visando a eficácia da proteção e defesa do consumidor de serviços de assistência suplementar à saúde, observado o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 4º Sem prejuízo do disposto nessa seção, é facultado ao Diretor-Ajunta conferir outras atribuições da Diretoria aos servidores dos seus órgãos auxiliares, bem como a quaisquer outros servidores qualquer dos demais órgãos da estrutura da DIFIS, sejam eles diretamente subordinados ou não, sendo-lhe facultado, ainda, determinar que um servidor auxilie o outro no exercício das competências que lhe foram estabelecidas.

Seção I-A

Assessoria Técnica de Fiscalização

Art. 4º-A A Assessoria Técnica de Fiscalização – ASSTF subordina-se à DIRAD/DIFIS, cabendo a esta o planejamento, a coordenação, a orientação e o controle das suas atividades.

Parágrafo único. A ASSTF é integrada pela Assessoria de Informação – ASSIF, Assessoria de Sistema – ASSIS, Assessoria Normativa – ASSNT e Coordenadoria de Assuntos Administrativos – COADM.

Art. 4º-B À Assessoria Técnica de Fiscalização – ASSTF compete auxiliar a Diretoria e a Diretoria Adjunta da DIFIS no exercício de suas atribuições, além de:

I – planejar, acompanhar e orientar as atividades exercidas por suas Assessorias e pela Coordenadoria de Assuntos Administrativos, bem como a integração de suas atividades, propondo o aprimoramento operacional de seus processos de trabalho;

II – identificar a necessidade e propor aprimoramentos no arcabouço regulamentar nos assuntos de competência da DIFIS;

III – promover e coordenar a articulação com as demais áreas da ANS; e

IV – colher, processar, analisar e consolidar dados relativos às atividades inerentes às suas competências, a fim de emitir relatórios gerenciais a serem apresentados à Diretoria e à Diretoria Adjunta da DIFIS.

Subseção I

Da Assessoria de Informação

Art. 5º À Assessoria de Informação – ASSIF compete as seguintes atribuições:

I - produzir, analisar, validar e disseminar dados e informações inerentes à atividade de fiscalização da ANS, baseando-se, principalmente, em sistema de informação gerido pela DIFIS, bem como se utilizando de outras fontes, consubstanciadas em relatórios técnicos e gerenciais, documentos estatísticos, dados, notas e outros documentos;

II - realizar estudos e pesquisas sobre o mercado de saúde suplementar;

III - acompanhar o processo de gestão do desempenho institucional junto aos programas da ANS, a análise de indicadores e o planejamento e gestão dos processos de trabalho da DIFIS, emitindo relatório periódico a ser apresentado ao Diretor e ao Diretor Adjunto de Fiscalização; e

IV - colher os dados e informações necessárias para produzir documentos e relatórios destinados ao encaminhamento de respostas oriundas de órgãos oficiais, internos ou externos, bem como ao Serviço de Informação ao Cidadão e aos meios de comunicação.

Subseção II

Da Assessoria de Sistema

Art. 6º À Assessoria de Sistema – ASSIS compete as seguintes atribuições:

I - estudar, planejar, documentar e especificar os requisitos necessários para implementação, execução, manutenção e organização do sistema de informática e informação da DIFIS;

II - promover a articulação e a integração com os demais órgãos da ANS competentes pela gestão dos sistemas de informação e informática; e

III - promover pesquisas e estudos, e implementar as medidas necessárias para a informatização dos processos e procedimentos relacionados às competências da DIFIS.

Subseção III

Da Assessoria Normativa

Art. 7º À Assessoria Normativa da DIFIS – ASSNT/DIFIS compete:

I - elaborar minutas de atos administrativos e proposições normativas, bem como as respectivas exposições de motivos;

II - auxiliar o Diretor na elaboração de votos para reunião da DICOL;

III - uniformizar os entendimentos aplicáveis às normas legais, infralegais e regulamentares de competência da DIFIS;

IV - promover a análise, instrução e resposta de consultas, requerimentos e requisições, em matérias de competência da DIFIS, oriundas de órgãos externos do Poder Judiciário, do Ministério Público, da Polícia Judiciária, da Defensoria Pública, do PROCON e outros assemelhados, encaminhando-os à DIRAD/DIFIS para validação e posterior encaminhamento à Procuradoria Federal junto a ANS, ou ao órgão da DIFIS com atribuição para proceder à regular análise, instrução e resposta ou à tomada de providências;

V - promover, conforme o caso, estudo dos normativos para auxiliar a tomada de decisão da Diretoria, observando as manifestações da Procuradoria Federal junto à ANS;

VI - assessorar o Diretor de Fiscalização e o Diretor Adjunto de Fiscalização no exercício de suas competências, conforme suas demandas;

VII - auxiliar o Diretor de Fiscalização e o Diretor Adjunto na promoção e articulação com os órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, Ministério Público, Defensoria Pública, Poder Judiciário e da sociedade civil organizada, inclusive ações de cooperação técnica, visando a eficácia da proteção e defesa do consumidor de serviços de assistência suplementar à saúde, observado o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

VIII - promover os ajustes prévios e a instrução para a decisão sobre a conveniência e oportunidade da celebração de Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta – TCAC e Termo de Compromisso - TC, bem como manifestar-se sobre seu cumprimento ou descumprimento;

IX - atender, no âmbito de atribuições da Diretoria de Fiscalização, às demandas de comunicação social da ANS;

X - promover, em apoio à área responsável pela gestão dos riscos institucionais da ANS, a gestão de riscos dos processos de trabalho da Diretoria de Fiscalização; e

XI - atender, no âmbito de atribuições da Diretoria de Fiscalização, às demandas oriundas das áreas responsáveis pelo planejamento e acompanhamento das atividades da ANS.

§ 1º A Assessoria Normativa – ASSNT/DIFIS é integrada pelos seguintes órgãos:

I - Coordenadoria de Assuntos Normativos e Institucionais - COANI, a quem compete executar as atribuições previstas nos incisos I a VI deste Artigo; e

II – Coordenadoria de Ajustamento de Conduta – COAJU, a quem compete executar as atribuições previstas no inciso VIII deste Artigo.

§ 2º Sem prejuízo do disposto nos incisos do § 1º deste Artigo, é facultado ao titular da ASSNT/DIFIS conferir outras atribuições da Assessoria aos servidores de seus órgãos, bem como determinar que um servidor auxilie o outro no exercício das competências que lhe foram atribuídas.

Subseção IV

Da Coordenadoria de Assuntos Administrativos

Art. 7º-A À Coordenadoria de Assuntos Administrativos – COADM compete:

I - promover a articulação e a integração com os órgãos da ANS competentes por suprir as necessidades de infraestrutura material e humana da DIFIS;

II - coordenar e orientar a atuação do apoio administrativo da DIFIS;

III - auxiliar o Diretor Adjunto na coordenação e planejamento para realização das ações e eventos de capacitação pelos servidores lotados na DIFIS, articulando-se com os órgãos competentes da ANS;

IV - receber, triar, distribuir, controlar, emitir e arquivar os documentos da DIFIS, de sua Diretoria-Adjunta e da ASSNT/DIFIS, bem como prestar orientação e auxílio às demais gerências da DIFIS no exercício de tal tarefa e na circulação da informação;

V - receber, triar, remeter ao órgão competente da DIFIS, consolidar as respostas e encaminhar ao órgão competente da ANS pela gestão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, as demandas oriundas deste canal que sejam de competência da DIFIS;

VI - auxiliar os demais órgãos da DIFIS em outros assuntos envolvendo questões administrativas; e

VII – planejar e auxiliar o desenvolvimento de eventos, internos e externos, promovidos pela Diretoria de Fiscalização, sem prejuízo das atribuições de demais órgãos responsáveis.

Seção II

Da Gerência Geral de Operações Fiscalizatórias

Art. 7º-B A Gerência Geral de Operações Fiscalizatórias – GGOFI subordina-se à DIRAD/DIFIS, cabendo a esta o planejamento, a coordenação, a orientação e o controle das suas atividades.

Parágrafo único. A GGOFI é integrada pela Gerência de Atendimento, Mediação e Análise Fiscalizatória – GAMAF e pela Gerência de Processos Sancionadores, Julgamento e Intervenção – GEPJI.

Art. 8º À Gerência Geral de Operações Fiscalizatórias – GGOFI compete:

I – acompanhar e orientar as atividades exercidas pelos órgãos que lhe são subordinados, bem como a integração de suas atividades, propondo o aprimoramento operacional de seus processos de trabalho;

II – gerenciar as atividades da Central de Relacionamento da ANS, supervisionando o Disque ANS;

III – promover e coordenar a articulação com as demais áreas da ANS;

IV – gerir, planejar, coordenar, organizar e controlar as atividades de mediação ativa de conflitos;

V – gerir e fiscalizar os contratos de prestação de serviços operacionais afetos às suas competências;

VI – gerenciar as atividades de fiscalização desenvolvidas pelos órgãos que lhe são subordinados e pelos Núcleos da ANS;

VII – instaurar, instruir e conduzir o processo administrativo para apuração de infração aos dispositivos legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar;

VIII - colher, processar, analisar e consolidar dados relativos às atividades inerentes às suas competências, a fim de emitir relatórios gerenciais de insumo regulatório a serem apresentados ao Diretor Adjunto e ao Diretor da DIFIS;

IX - requisitar aos órgãos que lhe são subordinados e aos Núcleos da ANS informações e diligências destinadas à instrução processual e à execução das ações fiscalizatórias da ANS;

X – gerenciar as ações dos Núcleos da ANS relacionadas ao exercício das atividades de fiscalização; e

XI – gerenciar as ações de intervenção fiscalizatória nos agentes regulados, bem como instaurar e conduzir o processo administrativo sancionador decorrente desta ação, se for o caso.

Subseção I

Da Gerência de Atendimento, Mediação e Análise Fiscalizatória

Art. 9º À Gerência de Atendimento, Mediação e Análise Fiscalizatória - GAMAF compete:

I - acompanhar e orientar as atividades exercidas pelos órgãos que lhe são subordinados, bem como a integração de suas atividades, propondo o aprimoramento operacional de seus processos de trabalho;

II - planejar, coordenar, organizar e controlar as atividades da Central de Relacionamento da ANS, supervisionando o Disque ANS, a fim de prestar as informações, esclarecimentos e suporte necessário aos beneficiários, às operadoras, aos prestadores de serviços e demais interessados no mercado de saúde suplementar;

III - promover e coordenar a articulação com as demais áreas da ANS para a obtenção de informações sobre a regulação de saúde suplementar, para fins de elaboração de respostas aos beneficiários, operadoras e demais interessados no mercado de saúde suplementar, através da Central de Relacionamento;

IV – gerir, planejar, coordenar, organizar e controlar as atividades de mediação ativa de conflitos entre a ANS e os agentes regulados, especialmente no que se refere ao procedimento de Notificação de Intermediação Preliminar – NIP;

V – colher, processar, analisar e consolidar dados relativos às atividades inerentes às suas competências, a fim de emitir relatórios gerenciais de insumo regulatório a serem apresentados ao Gerente Geral de Operações Fiscalizatórias;

VI – articular-se com a ASSIS/DIRAD, a fim de promover o constante aprimoramento do ambiente virtual de troca de dados e documentos entre a DIFIS/ANS e as operadoras, mormente no que se refere ao procedimento de Notificação de Intermediação Preliminar – NIP; e

VII – realizar a gestão e a fiscalização dos contratos de prestação de serviços operacionais afetos às suas competências.

§ 1º A GAMAF é integrada pelos seguintes órgãos:

I – Coordenadoria da Central de Relacionamento – COCEN, a quem compete executar as atribuições previstas nos incisos II, III e VII do caput deste Artigo;

II – Coordenadoria de Mediação e Análise - COMEA, a quem compete executar as atribuições previstas nos incisos IV e VI do caput deste Artigo, no que tange às Notificações de Intermediação Preliminar – NIP de natureza assistencial; e

III – Coordenadoria Técnica de NIP Não Assistencial – COTNA, a quem compete executar as atribuições previstas nos incisos IV e VI do caput deste Artigo, no que tange às Notificações de Intermediação Preliminar – NIP de natureza não assistencial.

§ 2º Sem prejuízo do disposto nos incisos do § 1º deste Artigo, é facultado ao titular da GAMAF conferir outras atribuições da Gerência aos servidores das suas coordenações, bem como determinar que um servidor auxilie o outro no exercício das competências que lhe foram atribuídas.

Subseção II

Da Gerência de Processos Sancionadores, Julgamento e Intervenção

Art. 10. À Gerência de Processos Sancionadores, Julgamento e Intervenção - GEPJI compete:

I - planejar, organizar, supervisionar, controlar e avaliar os processos de trabalho de sua competência, bem como as atividades de fiscalização desenvolvidas pelos órgãos que lhe são subordinados e pelos Núcleos da ANS;

II – instaurar, instruir e conduzir o processo administrativo para apuração de infração aos dispositivos legais ou infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, lavrando o competente auto de infração, conforme o caso, e propondo ao Diretor de Fiscalização a aplicação da penalidade administrativa correspondente, se for o caso;

III – receber e processar os recursos interpostos contra decisão de aplicação de sanção por infração às normas legais ou infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar e proceder à análise quanto ao juízo de admissibilidade e reconsideração, a qual será submetida à apreciação do Diretor de Fiscalização;

IV - colher, processar, analisar e consolidar dados relativos às atividades inerentes às suas competências, a fim de emitir relatórios gerenciais de insumo regulatório a serem apresentados ao Gerente Geral de Operações Fiscalizatórias;

V - requisitar aos Núcleos da ANS informações e diligências destinadas à instrução processual;

VI - requisitar aos órgãos que lhe são subordinados e aos Núcleos da ANS informações e diligências destinadas à instrução processual e à execução das ações fiscalizatórias da ANS;

VII– supervisionar, coordenar e controlar as ações dos Núcleos da ANS relacionadas ao exercício das atividades de fiscalização, inclusive realizando a avaliação de desempenho dos respectivos chefes;

VIII – emitir orientações sobre a definição de critérios sobre o fluxo, organização, monitoramento e controle dos processos de trabalho que envolvam atividades de fiscalização, inclusive os realizados pelos Núcleos da ANS, em articulação com os demais órgãos competentes da ANS;

IX - instaurar e conduzir o processo administrativo sancionador, decorrente de comunicações encaminhadas pelas áreas técnicas da ANS para apuração de infrações às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar que não possuam previsão de tratamento através de rito específico, na forma disciplinada pelo normativo específico editado pela ANS; e

X – planejar, coordenar, organizar, controlar e executar a deflagração de ações de intervenção fiscalizatória nos agentes regulados, bem como instaurar e conduzir o processo administrativo sancionador decorrente desta ação, se for o caso.

§ 1º A GEPJI é integrada pelos seguintes órgãos:

I - Coordenadoria de Processamento e Julgamento - COPEJ, a quem compete executar as atribuições previstas nos incisos II, III e IX do caput deste Artigo;

II – Coordenadoria de Núcleos – CONUC, a quem compete executar as atribuições previstas nos incisos VII e VIII do **caput** deste Artigo; e

III - Coordenadoria de Intervenção - COINT, a quem compete executar a atribuição prevista no inciso X do **caput** deste Artigo.

§ 2º Sem prejuízo do disposto nos incisos do § 1º deste Artigo, é facultado ao titular da GEPJI conferir outras atribuições da Gerência aos servidores das suas coordenações, bem como determinar que um servidor auxilie o outro no exercício das competências que lhe foram atribuídas.

Seção III

Das Disposições Sobre os Núcleos da ANS no Exercício das Atribuições de Fiscalização

Art. 11. Os Núcleos da ANS, embora não façam parte da estrutura administrativa da DIFIS, no âmbito das respectivas circunscrições territoriais, possuem as seguintes atribuições de fiscalização:

I - realizar o atendimento aos beneficiários de planos privados de assistência à saúde;

II – proceder, sob supervisão, orientação, coordenação e controle da GAMAF, à mediação ativa dos interesses com vistas à produção do consenso na solução dos casos de conflito, observando-se as normas vigentes aplicáveis;

III - receber denúncias de supostas infrações aos dispositivos legais e/ou infralegais disciplinadores do mercado de saúde suplementar, e tomar as devidas providências para que sejam apuradas, lavrando o competente auto de infração, conforme o caso, na forma definida nos normativos específicos da ANS que tratem da matéria;

IV - instaurar, instruir e conduzir os processos administrativos destinados a apurar as infrações aos dispositivos legais e/ou infralegais disciplinadores do mercado de saúde suplementar, lavrando o competente auto de infração, de acordo com a norma específica que disponha sobre o processo administrativo para apuração de infrações no âmbito da ANS;

V - proceder ao arquivamento das denúncias que receber e dos processos administrativos que instaurar, observando-se as orientações emitidas pela GEPJI, bem como de acordo com a norma específica que disponha sobre o processo administrativo para apuração de infrações no âmbito da ANS;

VI – encaminhar, através da GEPJI, solicitação de informações técnicas aos órgãos competentes da ANS, para a necessária instrução processual;

VII - participar de ações de articulação com órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC e da sociedade civil organizada, em auxílio ao órgão da ANS competente e conforme orientação deste;

VIII - promover, no âmbito de suas competências, a análise, instrução e a resposta de consultas, requerimentos, e requisições oriundas de órgãos externos do Poder Judiciário, do Ministério Público, da

Polícia Judiciária, da Defensoria Pública, do PROCON e outros assemelhados, bem como das áreas da ANS, encaminhando o expediente à Diretoria Adjunta da DIFIS – DIRAD/DIFIS, para que esta, após validação, a encaminhe à Procuradoria Federal junto a ANS, ou demais áreas da ANS responsáveis pelo devido processamento;

IX - executar diligências destinadas à instrução processual e à execução das ações fiscalizatórias da ANS, conforme instrução e requisição da GEPJI; e

X – executar diligências destinadas à deflagração de ações de intervenção fiscalizatória nos agentes regulados, sob supervisão, orientação e coordenação da GEPJI.

Parágrafo único. Compete aos Chefes dos Núcleos da ANS a avaliação de desempenho de todos os servidores lotados na unidade, os quais lhes são subordinados hierarquicamente.