

RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 277, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2011

Institui o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde.

[\[Anexos da RN nº 277\]](#)

[\[Índice\]](#) [\[Correlações\]](#)

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, em vista do que dispõe os arts. 4º, incisos XV, XXIV e XXXVII, e 10, inciso II, ambos da [Lei nº 9.961](#), de 28 de janeiro de 2000; art. 86, inciso II, alínea "a" da Resolução Normativa- [RN nº 197](#), de 16 de julho de 2009, em reunião ordinária realizada em 18 de outubro de 2011, adotou a seguinte Resolução Normativa e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação.

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta resolução institui o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde - OPS, com o objetivo de incentivar a melhoria continuada na qualidade assistencial da saúde suplementar.

Art. 2º Para efeitos desta resolução, considera-se:

I - Programa de Acreditação de OPS: processo voluntário de avaliação da adequação e eficiência dos serviços disponibilizados pelas OPS, realizado por entidades acreditadoras;

II - certificado de acreditação: documento emitido pela [Coordenação Geral de Acreditação - CGCRE do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO](#), reconhecendo formalmente que um organismo de certificação atende a requisitos previamente definidos e demonstra possuir competência para executar o Programa de Acreditação de OPS, em conformidade com todos os requisitos estabelecidos pela CGCRE do INMETRO e pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS;

III - homologação: ato pelo qual a Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras - DIOPE da ANS autoriza um organismo de certificação, com certificado de acreditação válido e emitido pela CGCRE do INMETRO, a atuar como entidade acreditadora das OPS;

IV - entidades acreditadoras: são pessoas jurídicas de direito público ou privado que receberam o certificado de acreditação emitido pela CGCRE do INMETRO e foram homologadas pela DIOPE, e

V - certidão de acreditação: documento com prazo de validade, emitido por uma entidade acreditadora, após a aplicação do Programa de Acreditação em uma OPS, que estabelece em três níveis o padrão de qualidade encontrado, desde que alcançada uma pontuação final mínima.

CAPÍTULO II DO CERTIFICADO DE ACREDITAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

Seção I Do Certificado de Acreditação

Art. 3º Cabe a CGCRE do INMETRO realizar processo avaliativo para reconhecer a competência dos organismos de certificação que pretenderem executar o Programa de Acreditação de OPS, em conformidade com todos os requisitos estabelecidos pela CGCRE do INMETRO e pela ANS.

§ 1º O reconhecimento de competência técnica de que trata o caput será feito por meio da expedição do certificado de acreditação, que deverá ser renovado na periodicidade determinada pela CGCRE do INMETRO.

§ 2º Além do certificado de acreditação, será emitida documentação acessória onde constará expressamente que o organismo de certificação possui competência para aplicar o Programa de Acreditação de OPS previsto nesta Resolução.

Seção II Da Homologação

Art. 4º Somente serão homologadas pela DIOPE como entidades acreditadoras, os organismos de certificação que:

I - possuírem representação no Brasil;

II - possuir em manual, ou documento equivalente, que contenha a descrição detalhada da metodologia desenvolvida pelo respectivo organismo de certificação para a avaliação dos graus de conformidade dos itens constantes do Programa de Acreditação de OPS, estabelecidos no [Anexo III desta Resolução](#);

III - possuírem certificado de acreditação e documentação acessória, conforme disposto nos §§ 1º e 2º do [art. 3º](#), ambos válidos e emitidos pela CGCRE do INMETRO, salvo se o pedido de homologação for efetuado durante o período transitório previsto no [art.22](#); e

IV - cumprirem as demais exigências previstas nesta Resolução.

§ 1º Apenas os organismos de certificação que receberem a homologação da ANS serão reconhecidos como entidades acreditadoras aptas a executar o Programa de Acreditação de OPS e a emitir a certidão de acreditação.

§ 2º A homologação será publicada no [Diário Oficial da União - DOU](#) e será válida pelo tempo previsto no certificado de acreditação, salvo na hipótese prevista no [artigo 22 desta Resolução](#).

Art. 5º O organismo de certificação deverá enviar envelope lacrado para a DIOPE, localizada na Av. Augusto Severo, nº 84 - 8º andar, Glória, CEP: 20.021-040, Rio de Janeiro/RJ, com o requerimento de homologação, acompanhado da seguinte documentação:

I - documento indicando formalmente um representante perante a ANS e o cargo que ocupa na instituição;

II - cópia autenticada do cartão de registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ da pessoa jurídica e do cartão de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF dos membros da diretoria e dos conselhos de administração, fiscal e afim, quando houver, ambos fornecidos pela Receita Federal;

III - cópia autenticada dos seus atos constitutivos e alterações, registrados no órgão competente; e

IV - cópia autenticada do seu certificado de acreditação e de documentação complementar, de acordo com o disposto no §2º do art.3º, observado o estabelecido nos artigos [22](#) e [23](#) desta Resolução; e

V - cópia autenticada do documento previsto no inciso II do [art. 4º](#), de acordo com o modelo constante no [Anexo IV desta Resolução](#).

§ 1º O requerimento de homologação também deverá conter o endereço completo do organismo de certificação, números de telefone e outros dados para contato, tais como e-mail e número de FAX.

§ 2º Deverá constar, do lado externo do envelope especificado no caput, "ACREDITAÇÃO DE OPS - REQUERIMENTO DE HOMOLOGAÇÃO".

Art. 6º A cada renovação do certificado de acreditação, o organismo de certificação deverá enviar novo requerimento à DIOPE com vistas a obter nova homologação, de acordo com o previsto nos artigos [4º](#) e [5º](#) desta Resolução.

Art. 7º A qualquer tempo, a homologação será anulada pela DIOPE na hipótese de ocorrência de fraude ou revogada, no caso de descumprimento das exigências previstas nesta Resolução.

Parágrafo único. A anulação da homologação será publicada no [D.O.U.](#).

CAPÍTULO III DO PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO DE OPS

Seção I Do Funcionamento

Art. 8º As OPS poderão, voluntariamente, se submeter ao Programa de Acreditação de OPS, executado por uma entidade acreditadora de sua escolha.

§ 1º A OPS que desejar se submeter ao programa de acreditação de OPS deverá verificar previamente a situação da instituição escolhida para executar o Programa, mediante verificação da validade do certificado de acreditação e da documentação acessória, bem como a situação de homologação feita pela ANS.

§ 2º Somente receberão a certidão de acreditação, as OPS que atenderem aos requisitos do Programa de Acreditação de OPS.

§ 3º As entidades acreditadoras deverão, no prazo de até 10(dez) dias do final do processo avaliativo, enviar relatório à ANS, no qual conste o desempenho da OPS submetida ao Programa de Acreditação, bem como cópia da certidão de acreditação, quando houver.

§ 4º A ANS dará conhecimento aos consumidores de planos privados de assistência à saúde, por meio de divulgação em seu sítio www.ans.gov.br, da lista de OPS que receberem a certidão de acreditação.

§ 5º O relatório de que trata o § 3º não será divulgado pela ANS, em nenhuma hipótese, sendo utilizado apenas para a realização de estudos referentes à qualidade da saúde suplementar.

Art. 9º Não poderão se submeter ao Programa de Acreditação as operadoras que estiverem em regime de direção fiscal, direção técnica ou em plano de recuperação perante a ANS.

Art. 10. As OPS que veicularem material publicitário ou propaganda, por qualquer meio, com menção a processo de acreditação, certidão de acreditação ou documento similar, que tenha sido executado ou emitido, respectivamente, por organismo de certificação que não tenha obtido previamente a homologação da DIOPE, estarão sujeitas às penalidades previstas na regulamentação setorial em vigor.

Seção II Do Programa de Acreditação

Art. 11. O Programa de Acreditação de OPS consiste em uma série de itens, distribuídos em sete dimensões, cujo objetivo é avaliar o grau de conformidade de cada item quando confrontado com as práticas adotadas pela operadora, de acordo com o [Anexo III](#).

§ 1º A entidade acreditadora escolhida pela operadora executará o Programa de Acreditação e confrontará o padrão de cada um dos itens com o padrão encontrado na operadora, sendo então aferido o grau de conformidade que a operadora apresenta em relação a cada um dos itens.

§ 2º O Programa de Acreditação de OPS será sempre aplicado na íntegra, sendo vedada a sua aplicação parcial, mesmo nos casos em que a operadora já tenha sido anteriormente submetida ao Programa.

Seção III Do Sistema de Pontuação

Art. 12. A entidade acreditadora deverá obedecer aos critérios de pontuação estabelecidos nesta Resolução, quando da aplicação do Programa de Acreditação.

Art. 13. Para cada dimensão será atribuída uma nota - D, calculada pela média aritmética da pontuação dos itens, onde deverá ser atingida uma pontuação mínima pela operadora, caso contrário, não haverá aprovação, independentemente da nota final - NF.

Art. 14. A NF obtida pela OPS corresponderá ao cálculo da média ponderada das notas obtidas em cada dimensão.

Art. 15. A média será ponderada pelos respectivos pesos atribuídos às dimensões.

Art. 16. A metodologia de cálculo prevista nos artigos [13](#), [14](#) e [15](#) encontra-se no [Anexo II](#) desta resolução.

Art. 17. Ficam definidos os seguintes graus de conformidade de um item, para fins de avaliação:

I - total;

II - parcial;

III - não existente.

Art. 18. Para a aplicação do sistema de pontuação, ficam assim determinados os graus de conformidade, para efeitos de avaliação de cada item constante das dimensões:

I - total: o item é avaliado como implantado em pelo menos 90% (noventa por cento) há, no mínimo, 12 (doze) meses;

II - parcial: o item é avaliado como implantado de 50% (cinquenta por cento) a 89% (oitenta e nove por cento) há, no mínimo, 6 (seis) a 11 (onze) meses;

III - não existente: o item é avaliado como implantado abaixo de 50% (cinquenta por cento) ou há menos de 6 (seis) meses.

Parágrafo único. Para a determinação do grau de conformidade prevalecerão os prazos previstos nos incisos deste artigo, ainda que o percentual de implantação de determinado item seja alcançado anteriormente a esses prazos.

Art. 19. Para cada item avaliado, serão atribuídos os seguintes pontos, de acordo com o grau de conformidade verificado na operadora pela entidade acreditadora:

I - total: 10 (dez) pontos;

II - parcial: 5 (cinco) pontos;

III - não existente: 0 (zero) pontos.

Parágrafo único. O grau de conformidade de cada item avaliado será verificado mediante análise documental e/ou observação direta ou inspeção.

Art 20. Ficam definidas, no [Anexo III](#) da presente Resolução, as dimensões e seus respectivos itens que deverão ser usados pelas entidades acreditadoras no processo de avaliação das OPS, quando da aplicação do Programa de Acreditação.

Art .21. As certidões de acreditação serão emitidas em três níveis, de acordo com a pontuação final obtida pela OPS:

I - certidão nível I: para as OPS que obtiverem NF entre 90 (noventa) e 100 (cem) pontos;

II - certidão nível II: para as OPS que obtiverem NF entre 80 (oitenta) e 89 (oitenta e nove) pontos; ou

III - certidão nível III: para as OPS que obtiverem NF entre 70 (setenta) e 79 (setenta e nove) pontos.

Parágrafo único. As certidões nível II e nível III terão prazo de validade de no mínimo 2 (dois) e no máximo 3 (três) anos e a certidão nível I será válida por no mínimo 3 (três) e no máximo 4 (quatro) anos.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 22. Da data da publicação desta Resolução até 2 de maio de 2013, os organismos de certificação que pretenderem executar o Programa de Acreditação de OPS estarão dispensados da apresentação do certificado de acreditação e da documentação acessória, emitidos pela CGCRE do INMETRO para efeitos da homologação.

Art. 23. A partir de 3 de maio de 2013, será obrigatória, para a homologação, a apresentação do certificado de acreditação e da documentação acessória, emitidos pela CGCRE do INMETRO, mesmo para aquelas entidades acreditadoras cujos requerimentos já tenham sido homologados anteriormente pela DIOPE.

Parágrafo único. No caso de não apresentação dos referidos documentos, por parte dos organismos de certificação, as homologações deferidas anteriormente à data estabelecida no [caput](#) serão automaticamente revogadas.

Art. 24. A homologação feita na forma do [art. 22](#) será publicada no Diário Oficial da União - DOU e será válida até 2 de maio de 2013 e, após o cumprimento do disposto no [art. 23](#), pelo tempo previsto no certificado de acreditação.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 25. A Resolução Normativa - [RN nº 124](#), de 30 de março de 2006, passa a vigorar acrescida do seguinte artigo:

"[Art. 74-D](#). Veicular material publicitário ou propaganda, por qualquer meio, com menção a processo de acreditação, certidão de acreditação ou documento similar, que tenha sido executado ou emitido, respectivamente, por organismo de certificação que não tenha obtido previamente a homologação da DIOPE. Sanção - advertência multa de R\$ 80.000,00."

Art. 26. Os [Anexos desta Resolução](#) estarão disponíveis para consulta e cópia na página da internet www.ans.gov.br.

Art. 27. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

MAURICIO CESCHIN
Diretor-Presidente