

ANEXO I - A

Práticas mínimas de gestão de riscos e controles internos a serem verificadas

1. Tratamento das recomendações sobre aspectos de controle e gestão

1.1 A administração da operadora deve avaliar as recomendações de melhorias ou de correções de procedimentos elencados pelos órgãos de controles, auditoria interna, atuário responsável e auditoria independentes e designar o(s) responsável(is) pela implementação das ações necessárias, estabelecendo prazos para conclusão e períodos de avaliação do andamento.

1.1.1 Na implementação e monitoramento das ações que trata o item 1.1, a administração da operadora deve sempre considerar, no mínimo, os seguintes documentos ou relatórios:

- a) Relatório(s) de Procedimentos Previamente Acordados (PPA) de que tratam os Anexos IV-A e V desta RN, sempre que existirem recomendações;
- b) Relatórios de PPA sobre a provisão de eventos/sinistros a liquidar e sobre o DIOPS/ANS, encaminhados à ANS trimestralmente;
- c) Termos de Responsabilidade Atuarial (TRA), encaminhados trimestralmente à ANS;
- d) Recomendações de melhorias ou correções de procedimentos registradas em atas de conselhos, comitês internos ou reunião com proprietários;
- e) Ofícios da ANS e relatórios de conformidade com a normativa da ANS produzidos pelas instâncias internas da operadora;
- f) Relatório de avaliação de procedimentos e rotinas que visam assegurar a confiabilidade e adequação dos relatórios e demonstrativos financeiros que são enviados à ANS, incluindo Relatório Circunstanciado Sobre Deficiências de Controle Interno; e
- g) Relatórios de Auditoria Interna do ano em exercício, quando a estrutura existir formalmente.

2. Análise e monitoramento econômico-financeiro

2.1 A operadora deve manter processo contínuo de análise da sua situação econômico-financeira, contemplando pelo menos:

- a) avaliação da evolução dos seus indicadores, tendo como referência mínima aqueles descritos nos itens 1 a 12 do Anexo III; e
- b) o cumprimento das exigências de garantias financeiras: i) Provisões Técnicas; ii) Ativos Garantidores; e iii) Recursos Próprios Mínimos – Patrimônio Mínimo Ajustado e Margem Solvência.

2.1.1 A análise que trata o item 2.1 deve ser formalizada em documento específico a ser pautado e apresentado aos administradores, no mínimo semestralmente, nas reuniões das estruturas

internas decisórias da administração da operadora ou, no caso de inexistência de conselho de administração ou instância equivalente, em assembleia ou reunião com proprietários.

3. Avaliação de práticas de gestão de risco

A operadora deve realizar avaliações, no mínimo anualmente, das práticas de gestão de risco existentes, considerando, ao menos, as seguintes questões sobre os principais riscos:

3.1 Gestão de Risco de Subscrição:

- a) Adequação das premissas de frequência de utilização dos beneficiários, custo dos serviços por itens assistenciais e despesas de comercialização utilizadas em seus produtos registrados na ANS;
- b) Valores a pagar e a receber, resultados e avaliações qualitativas de custo-benefício das operações de seguros, resseguros e/ou compartilhamento de gestão de risco com outras operadoras eventualmente existentes;
- c) Evolução de sinistralidade, frequência de utilização, despesas de comercialização e assistenciais geradas pelo atendimento dos beneficiários na sua rede de atendimento, incluindo a rede indireta, a partir de registros que detalhem, no mínimo:
 - c.1. os principais contratos coletivos por faturamento e quantidade de beneficiários; e
 - c.2. contratos individuais.
- d) Frequência de utilização e despesas assistenciais geradas pelo atendimento dos beneficiários na sua rede de atendimento, incluindo a rede indireta, a partir de registros que detalhem os principais prestadores (incluindo outras operadoras que fazem a intermediação);
- e) Valores a pagar e pagos, nos últimos 12 meses, a agentes de vendas, corretores, administradoras de benefícios ou outros por conta de intermediação na comercialização ou disponibilização dos produtos da operadora, evidenciando contratos ativos, cancelados ou renovados, bem como a forma de remuneração dos intermediários (vitalícia ou não);
- f) Com relação aos contratos coletivos, evolução do desempenho (superávit/déficit, a ser apurado pelo confronto das contraprestações com os eventos indenizáveis e as despesas de comercialização/intermediação), identificando: i) as pessoas jurídicas com contratos deficitários e a forma de remuneração dos intermediários descritos na alínea “e”, em especial daqueles com remuneração que independa ou não esteja condicionada ao desempenho do contrato; e ii) contratos com déficit após uma ou mais renovações;
- g) Pessoas jurídicas com contratos coletivos ativos e percentual de reajuste superior à Variação de Custos verificada na operadora para o segmento médico-hospitalar e para o segmento odontológicos, separadamente, conforme forma de cálculo prevista nos item 12 do Anexo III;
e
- h) Os principais prestadores com os quais a operadora possui valores pendentes de pagamento.

3.2 Gestão do Risco de Crédito e Mercado

- a) Alocação de seus ativos financeiros, por emissor e tipo de aplicação;
- b) Capacidade de pagamento das obrigações, a partir do seu fluxo de caixa;
- c) Sistemática de mensuração do risco de crédito das pessoas jurídicas para contratação de planos de saúde coletivos em relação a normas ou manuais de procedimentos internos de risco de crédito da operadora, com classificação formalizada em propostas de vendas;
- d) Inadimplência dos contratos celebrados pela operadora, identificando principais devedores (pessoa física ou jurídica), tempo de atraso, período e valor envolvido, por contratos; e
- e) Cenário econômico, com horizonte mínimo de 2 anos, com recomendações de efeitos esperados nos seus ativos e passivos, considerando as principais variáveis macroeconômicas, tais como taxas de juros, taxas de câmbio, índices de inflação, preços de imóveis, cotações de ações, taxa de desocupação e variação do Produto Interno Bruto.

3.3 Gestão de Riscos Legais e Operacionais

- a) Processos judiciais não ganhos, com estatísticas sobre objetos da causa e valores envolvidos na disputa judicial e comparação com a classificação dada para fins de contabilização das provisões sobre disputas judiciais de eventos indenizáveis para cada processo;
- b) Demandas mais recorrentes de beneficiários que motivam Notificações de Intermediação Preliminar (NIP), processos sancionadores junto à ANS e demandas judiciais, com identificação das demandas para as quais há decisões desfavoráveis;
- c) “Índice de Reclamações” divulgado pela ANS; e
- d) Relatório Estatístico e Analítico anual do atendimento da Ouvidoria da operadora.

3.4 As avaliações que tratam os item 3.1 a 3.3 devem ser conciliadas com outros relatórios financeiros gerados pela operadora e formalizadas em documento específico a ser pautado e apresentado aos administradores para deliberações formalizadas em atas, no mínimo com periodicidade anual, nas reuniões das estruturas internas de fiscalização e controle (conselhos ou comitês) e decisórias da administração da operadora ou, no caso de inexistência de conselhos de administração, fiscal ou instância(s) equivalente(s), em assembleia ou reunião com proprietários.

ANEXO I - B

Práticas mínimas de gestão de riscos e controles internos a serem verificadas para administradoras de benefícios

1. Tratamento das recomendações sobre aspectos de controle e gestão

1.1 A administração da administradora de benefícios deve avaliar as recomendações de melhorias ou de correções de procedimentos elencados pelos órgãos de controles, auditoria interna, atuário responsável e auditoria independentes e designar o(s) responsável(is) pela implementação das ações necessárias, estabelecendo prazos para conclusão e períodos de avaliação do andamento.

1.1.1 Na implementação e monitoramento das ações que trata o item 1.1, a administração da administradora de benefícios deve sempre considerar, no mínimo, os seguintes documentos ou relatórios:

- a) Relatório(s) de Procedimentos Previamente Acordados (PPA) de que tratam os Anexos IV-B e V desta RN, sempre que existirem recomendações;
- b) Relatório de PPA sobre o DIOPS/ANS, encaminhados à ANS trimestralmente;
- c) Recomendações de melhorias ou correções de procedimentos registradas em atas de conselhos, comitês internos ou reunião com proprietários;
- d) Ofícios da ANS e relatórios de conformidade com a normativa da ANS produzidos pelas instâncias internas da administradora de benefícios;
- e) Relatório de avaliação de procedimentos e rotinas que visam assegurar a confiabilidade e adequação dos relatórios e demonstrativos financeiros que são enviados à ANS, incluindo Relatório Circunstanciado Sobre Deficiências de Controle Interno;
- f) Relatórios de Auditoria Interna do ano em exercício, quando a estrutura existir formalmente;
e
- g) Relatório de Auditoria de Contratos Estipulados.

2. Análise e monitoramento econômico-financeiro

2.1 A administradora de benefícios deve manter processo contínuo de análise da sua situação econômico-financeira, contemplando pelo menos:

- a) avaliação da evolução dos seus indicadores, tendo como referência mínima aqueles descritos nos itens 1, 2, 4, 5, 7, 8 e 9 do Anexo III; e
- b) o cumprimento das exigências de garantias financeiras: i) Ativos Garantidores, quando aplicável; e ii) Recursos Próprios Mínimos – Patrimônio Mínimo Ajustado.

2.1.1 A análise que trata o item 2.1 deve ser formalizada em documento específico a ser pautado e apresentado aos administradores, no mínimo semestralmente, nas reuniões das estruturas internas decisórias da administração da administradora de benefícios ou, no caso de inexistência de conselho de administração ou instância equivalente, em assembleia ou reunião com proprietários.

3. Avaliação de práticas de gestão de risco

A administradora de benefícios deve realizar avaliações, no mínimo anualmente, das práticas de gestão de risco existentes, considerando, ao menos, as seguintes questões sobre os principais riscos:

3.1 Gestão do Risco de Crédito e Mercado

- a) Alocação de seus ativos financeiros, por emissor e tipo de aplicação;
- b) Capacidade de pagamento das obrigações, a partir do seu fluxo de caixa;
- c) Sistemática de mensuração do risco de crédito das pessoas jurídicas para contratação de planos de saúde coletivos em relação a normas ou manuais de procedimentos internos de risco de crédito da administradora de benefícios, com classificação formalizada em propostas de vendas;
- d) Inadimplência dos contratos estipulados pela administradora de benefícios, identificando principais devedores (pessoa física ou jurídica), tempo de atraso, período e valor envolvido, por contratos; e
- e) Cenário econômico, com horizonte mínimo de 2 anos, com recomendações de efeitos esperados nos seus ativos e passivos, considerando as principais variáveis macroeconômicas, tais como taxas de juros, taxas de câmbio, índices de inflação, preços de imóveis, cotações de ações, taxa de desocupação e variação do Produto Interno Bruto.

3.2 Gestão de Riscos Legais e Operacionais

- a) Processos judiciais não ganhos com estatísticas sobre objetos da causa e valores envolvidos na disputa judicial;
- b) Demandas mais recorrentes de beneficiários das pessoas jurídicas contratantes que motivam Notificações de Intermediação Preliminar (NIP), processos sancionadores junto à ANS e demandas judiciais, com identificação das demandas para as quais há decisões desfavoráveis;
- c) “Índice de Reclamações” divulgado pela ANS; e
- d) Relatório Estatístico e Analítico anual do atendimento da Ouvidoria da administradora de benefícios.

3.3 As avaliações que tratam os item 3.1 a 3.2 devem ser conciliadas com outros relatórios financeiros gerados pela administradora de benefícios e formalizadas em documento específico a ser pautado e

apresentado aos administradores para deliberações formalizadas em atas, no mínimo com periodicidade anual, nas reuniões das estruturas internas de fiscalização e controle (conselhos ou comitês) e decisórias da administração da administradora de benefícios ou, no caso de inexistência de conselhos de administração, fiscal ou instância(s) equivalente(s), em assembleia ou reunião com proprietários.

4. Transparência

4.1 A administradora de benefícios divulga para os beneficiários, com periodicidade mínima anual, a variação do custo assistencial do seu contrato estipulado, na forma do item 13 do Anexo III.

ANEXO II

Práticas avançadas e estrutura de governança, gestão de riscos e auditoria interna a serem verificadas, para operadoras com modelos próprios de capital baseado em riscos

1. Governança

Papéis e responsabilidades

1.1. A operadora deve estabelecer órgãos representativos em sua estrutura de governança, com suas respectivas funções definidas em seus atos constitutivos, considerando, no mínimo:

- a. Instância máxima de deliberações, de acordo com a natureza jurídica da operadora;
- b. Fixação de diretrizes gerais e deliberações da gestão da operadora por meio de conselho de administração ou equivalente, com funções distintas da(s) diretoria(s) executiva(s) ou equivalente(s); e
- c. Fiscalização e controle dos atos do conselho de administração ou equivalente e a(s) diretoria(s) executiva(s) ou equivalente(s) e de outros aspectos de controles internos da operadora.

1.1.1 O órgão referido na alínea “b” será considerado também a instância máxima de deliberação unicamente na inexistência de assembleia formalizada nos atos constitutivos da operadora.

1.1.2 O órgão referido na alínea “c” deverá, no mínimo, avaliar formalmente os órgãos referidos na alínea “b” anualmente.

1.1.3 Será admitido, para efeitos de cumprimento da alínea “c”, a constituição de comissões ou comitês.

1.2. A operadora deve disponibilizar canais internos de divulgação de treinamentos, estruturas de governança, políticas, controles internos e outros aspectos institucionais, bem como de recepção de sugestões de melhorias de procedimentos e rotinas internos.

Conduta ética

1.3. A operadora deve estabelecer regras de conduta e de ética revisadas e aprovadas formalmente pelo conselho de administração ou equivalente, disponibilizando-as às partes interessadas.

1.4. A operadora deve possuir programa de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e a aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta internos, com vistas à prevenção dos atos previstos na Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998; de operações vedadas pelo art. 21 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, e de atos lesivos à administração pública nacional ou estrangeira, conforme o disposto na Lei nº 12.846, de 1 de agosto de 2013. Os programas de treinamento nesses temas deverão ser disponibilizados e implementados, definindo-se, pelo menos, público alvo e periodicidade.

- 1.4.1. O programa de que trata o item 1.4 deve prever a criação e a disponibilização às partes interessadas de canais de denúncias de desvios, fraudes, irregularidades e atos entendidos como ilícitos praticados pela operadora, seus administradores e colaboradores, e ser aprovado pelo conselho de administração ou equivalente, garantindo a confidencialidade das informações e o anonimato dos seus usuários e especificando ações a serem implementadas e respectivos prazos, com designação de responsáveis e resultados a serem verificados.

Demonstrações financeiras

- 1.5. A operadora deve submeter o balanço patrimonial e a demonstração de resultados acumulados até 30 de junho de cada exercício, acompanhados de relatório de revisão limitada de auditoria independente referentes a tais demonstrações contábeis, à deliberação dos órgãos referidos nas alíneas “a” a “c” do item 1.1 deste Anexo, até 30 de setembro do mesmo exercício.

- 1.5.1. Os demonstrativos citados no item 1.5, acompanhados de relatório de revisão limitada dos auditores independentes referente às demonstrações contábeis acumuladas até 30 de junho de cada exercício, devem ser divulgados no site institucional após sua aprovação pelos órgãos representativos da operadora.

2. Controles internos e gestão de riscos

- 2.1. A operadora deve possuir normativo(s) interno(s) de política(s) de gestão de riscos e de controles internos, aprovada(s) e revisada(s) formalmente pelo conselho de administração ou equivalente, abrangendo, no mínimo:

- a. os objetivos e princípios da gestão de riscos e de controles internos da operadora;
- b. as estratégias e diretrizes para gestão das suas atividades para todos os níveis, em especial quanto a(o):

b.1) Desenvolvimento e precificação de produtos;

b.2) Comercialização e/ou disponibilização de seus produtos;

b.3) Recebimento, processamento e pagamento de Eventos ou Sinistros, incluindo sua regulação;

b.4) Contratação de outras operadoras, seguradoras ou resseguradoras como formas de mitigação de riscos de suas atividades;

b.5) Investimentos;

b.6) Gestão de fluxos de recebimento e pagamento da operadora;

- b.7) Cálculo de provisões técnicas e Teste de Adequação do Passivo (TAP), conforme as premissas estabelecidas pela ANS;
 - b.8) Acompanhamento de processos judiciais e suas estimativas de valores a partir de histórico de perdas;
 - b.9) Transações com partes relacionadas e adiantamentos;
 - b.10) Relacionamento com prestadores e outros fornecedores;
 - b.11) Gestão de Tecnologia da Informação; e
 - b.12) Gestão da continuidade dos contratos.
- c. o apetite ao risco da operadora, descrevendo, de forma qualitativa, os riscos que a operadora deve assumir ou evitar, e de forma quantitativa, a perda financeira ou de valor que considera aceitável frente aos riscos assumidos e sua capacidade financeira para alcance de seus objetivos estratégicos;
 - d. as competências de cada área na gestão de riscos e dos controles internos da operadora; e
 - e. os processos e sistemas para identificar e monitorar os riscos decorrentes das suas atividades, incluindo os referentes a qualidade de dados, segurança de informação, tecnologia da informação e prestadores serviços de saúde, bem como comercialização e canais de vendas.
- 2.2 A(s) política(s) de gestão de riscos aprovada(s) pelo conselho de administração ou equivalente devem ser divulgadas em todos os níveis gerenciais da operadora e acessíveis a todos os funcionários e colaboradores da operadora.
- 2.3 A(s) área(s) responsável(is) pela execução de atividades de gestão de riscos deve(m) produzir relatório(s) periódico(s), no mínimo anual, descrevendo os principais riscos identificados, sua análise, avaliação, opções de monitoramento e recomendações de tratamentos, levando em consideração a(s) política(s), os controles e as estruturas internas da operadora.
- 2.3.1 O(s) relatório(s) que trata o item 2.3 deve(m) ser apresentado(s) à(s) diretoria(s) executiva(s) e submetido ao conselho de administração ou equivalente, bem como ao órgão definido na alínea “c” do item 1.1 deste Anexo, para formulação de plano de tratamento de riscos a ser deliberado, estabelecendo:
- a. responsáveis pela implementação do plano;
 - b. ações a serem implementadas;
 - c. recursos requeridos, incluindo contingências;
 - d. medidas de desempenho e restrições;
 - e. requisitos para apresentação de informações e de monitoramento; e

- f. cronograma e programação das ações.

3. Auditoria interna

- 3.1 A operadora deve possuir unidade específica responsável, ligada diretamente ao conselho de administração, órgão equivalente ou comitê de auditoria, pela função de auditoria interna para avaliação de processos de gestão de riscos, sistemas de controles internos, mecanismos e procedimentos internos da operadora para cumprimento de leis, resoluções, regimentos e regulamentos. A atividade de auditoria interna deve dispor das condições necessárias para a avaliação independente, autônoma e imparcial da qualidade e da efetividade dos sistemas e processos de controles internos, gerenciamento de riscos da operadora.
- 3.1.1 A função de auditoria interna poderá ser realizada por auditor designado (próprio ou terceirizado) registrado no respectivo CRC e na CVM, com dever de se reportar ao conselho de administração ou órgão semelhante, desde que este não seja responsável pela auditoria das demonstrações financeiras ou contratado para outra atividade da operadora sujeita ao escopo da auditoria interna. Em caso de terceirização dessa função, os serviços de auditoria interna não devem ser exercidos pela mesma empresa que presta serviços de auditoria independente para fins de verificação de processos de governança, gestão de riscos e controles internos de que trata esta RN.
- 3.2 Os responsáveis pela atividade de auditoria interna da operadora devem elaborar e manter regulamento específico da atividade de auditoria interna, aprovado ao menos pelo conselho de administração ou órgão equivalente da operadora, prevendo, no mínimo:
- a. Objetivo e escopo da atividade, inclusive considerando atividades e funções terceirizadas pela operadora;
 - b. Atribuições e responsabilidades da equipe de auditoria, bem como requisitos e vedações aplicáveis, em especial ao líder ou chefe da equipe;
 - c. Descrição das atividades a serem desenvolvidas com previsão de elaboração, no mínimo, de Plano e Relatório Anuais, e observância das normas e procedimentos de auditoria determinados pelo CFC (quando auditor for interno);
 - d. Segregação da atividade de auditoria interna das atividades auditadas;
 - e. Canal(is) de comunicação para relato de apontamentos e avaliações decorrentes dos trabalhos de auditoria;
 - f. Procedimentos para coordenação da atividade de auditoria interna com a auditoria independente; e
 - g. Requisitos e vedações para exercício da função de auditoria interna na operadora.
- 3.3 O conselho de administração ou órgão equivalente da operadora deverá aprovar o plano anual de auditoria interna, bem como tomar ciência de todos o(s) relatório(s) de auditoria interna elaborados durante o exercício.

3.3.1 O(s) relatório(s) de auditoria interna elaborados durante o exercício deve(m) considerar o monitoramento, junto às áreas responsáveis, do andamento das ações de melhorias ou correções de procedimentos que tenham sido deliberados pelo conselho de administração ou órgão equivalente em decorrência dos programas de integridade aprovados, relatórios de auditoria interna e de outros órgãos de controles internos, gestão de riscos, atuário responsável e auditoria independente.

ANEXO III

Relação de indicadores mínimos para monitoramento da situação econômico-financeira da operadora

1. Margem de Lucro Líquida (MLL)

Mostra a relação entre o resultado líquido e o total das receitas com operação de planos de saúde (contraprestações efetivas). É calculada pela fórmula:

$$MLL = \frac{\text{Resultado Líquido}}{\text{Contraprestações Efetivas}^1}$$

2. Retorno sobre o Patrimônio Líquido (ROE)

Mostra a relação entre o resultado líquido e o patrimônio líquido. É calculado pela fórmula:

$$ROE = \frac{\text{Resultado Líquido}}{\text{Patrimônio Líquido}}$$

3. Percentual de Despesas Assistenciais em relação às Receitas de Contraprestações (DM)

Mostra a relação entre despesas assistenciais (ou despesas médicas ou sinistralidade) e o total das receitas com contraprestações efetivas (ou operação de planos de saúde). É calculado pela fórmula:

$$DM = \frac{\text{Eventos Indenizáveis Líquidos}}{\text{Contraprestações Efetivas}}$$

4. Percentual de Despesas Administrativas em relação às Receitas de Contraprestações (DA)

Mostra a relação entre despesas administrativas e o total das receitas com contraprestações efetivas (ou operação de planos de saúde). É calculado pela fórmula:

$$DA = \frac{\text{Despesa Administrativa}}{\text{Contraprestações Efetivas}^2}$$

5. Percentual de Despesa Comercial em relação à Receita de Contraprestações (DC)

Mostra a relação entre despesas comerciais e o total das receitas com contraprestações efetivas (ou operação de planos de saúde). É calculado pela fórmula:

$$DC = \frac{\text{Despesa Comercial}}{\text{Contraprestações Efetivas}^3}$$

¹ No caso de administradora de benefícios, considerar apenas valores registrados em “receitas com administração de benefícios” (conta 3131 do Plano de Contas Padrão da ANS) que se encontram dentro de “receitas com operação de assistência à saúde” (conta 31 do Plano de Contas Padrão da ANS).

² *Idem.*

³ *Idem.*

6. Percentual de Despesas Operacionais em relação às Receitas Operacionais

Mostra a relação entre despesas operacionais (assistenciais ou eventos indenizáveis líquidos, comerciais, administrativas e outras despesas operacionais) e o total das receitas operacionais (receitas de contraprestações relacionadas a operações de planos de saúde e outras receitas operacionais). É calculado pela fórmula:

$$\text{DOP} = \frac{\text{Eventos Indenizáveis Líquidos} + \text{Despesa Comercial} + \text{Despesa Administrativa} + \text{Outras Despesas Operacionais}}{\text{Contraprestações Efetivas} + \text{Outras Receitas Operacionais}}$$

7. Índice de Resultado Financeiro (IRF)

Mostra a relação entre o resultado financeiro líquido e o total das receitas com contraprestações efetivas (ou operação de planos de saúde). É calculado pela fórmula:

$$\text{IRF} = \frac{\text{Resultado Financeiro Líquido}}{\text{Contraprestações Efetivas}^4}$$

8. Liquidez Corrente (LC)

Mostra a relação entre os ativos conversíveis em dinheiro no curto prazo e as dívidas de curto prazo:

$$\text{LC} = \frac{\text{Ativo circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

9. Capital de terceiros sobre o Capital próprio (CT/CP)

Representa a relação entre o total das dívidas e o Patrimônio líquido:

$$\text{CT/CP} = \frac{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}{\text{Patrimônio Líquido}}$$

10. Prazo Médio de Recebimento de Contraprestações (PMRC)

Representa o tempo médio que a operadora leva para receber os créditos de operações de saúde, já descontada a provisão para perdas sobre créditos (PPSC):

$$\text{PMRC} = \frac{\text{Créditos ops de saúde} + |\text{PPSC}|}{\text{Contraprestações Efetivas}} \times 360$$

⁴ *Idem.*

11. Prazo Médio de Pagamento de Eventos (PMPE)

Representa o tempo médio que a operadora leva para pagar aos prestadores o que já foi avisado:

$$\text{PMPE} = \frac{\text{Provisão de Eventos a liquidar}}{\text{Eventos Indenizáveis Líquidos}} \times 360$$

12. Variação de Custos (VC)

Representa a variação dos custos relacionados a assistência à saúde entre um período e outro. Calculado pela fórmula, separadamente para eventos indenizáveis médico-hospitalares e odontológicos:

$$\text{VC} = \frac{\text{Eventos Indenizáveis per capita do ano atual}}{\text{Eventos Indenizáveis per capita do ano anterior}} - 1$$

onde:

$$\text{Evento indenizável per capita de cada ano} = \frac{\text{Eventos Indenizáveis Líquidos} - \text{Variação da PEONA}}{\text{Total de Beneficiários}}$$

Obs: Total de beneficiários corresponde ao somatório da quantidade de vínculos de beneficiários apurados nos 12 meses de cada ano.

13. Variação de Custos Assistenciais do Contrato Estipulado (para Administradoras de Benefícios)

Representa a variação dos custos relacionados a assistência à saúde entre um período e outro. Calculado pela fórmula, separadamente para cada contrato estipulado:

$$\text{VC} = \frac{\text{Evento Indenizável do Contrato Estipulado per capita do ano atual}}{\text{Eventos Indenizáveis do Contrato Estipulado per capita do ano anterior}} - 1$$

onde:

Eventos indenizáveis do Contrato Estipulado per capita de cada ano =

$$\frac{\text{Eventos Indenizáveis Líquidos} - \text{Variação da PEONA}}{\text{Total de Beneficiários do Contrato Estipulado}}$$

Obs: Total de beneficiários corresponde ao somatório da quantidade de vínculos de beneficiários apurados nos 12 meses de cada ano.

ANEXO IV - A

Descrição dos Procedimentos Previamente Acordados que devem ser executados para verificação do cumprimento dos requisitos constantes no Anexo I - A

1. Obter, da administração da operadora, os atos constitutivos da operadora e a estrutura corporativa de gestão de riscos. Verificar se os relatórios citados no item 1.1.1 do Anexo I – A foram formalmente comunicados à administração da operadora.
2. Obter, da administração da operadora, relatório de acompanhamento dos últimos 12 meses, da implementação das recomendações de melhorias de controles internos efetuados pela auditoria externa, auditoria interna, atuário responsável, outros órgãos consultivos ou de controle e fiscalização internos e órgão regulador, e verificar:
 - a. se todas as recomendações formais originalmente propostas nos documentos listados no item 1.1.1 do Anexo I – A estão sendo cumpridas;
 - b. se alguma das recomendações de melhoria de controles internos foi desconsiderada ou considerada como imaterial sem uma justificativa formalmente documentada pela administração da operadora; e
 - c. se alguma das deficiências de controles internos identificadas pela auditoria externa, auditoria interna e órgão regulador no exercício corrente, refere-se a uma das recomendações de melhorias de controles internos considerada como implementada no exercício anterior.
3. Obter, da administração da operadora supervisionada, as atas das reuniões formais das estruturas internas de fiscalização e controle (conselhos ou comitês) e decisórias da administração da operadora ou, no caso de inexistência de conselhos de administração ou instância(s) equivalente(s), das reuniões com proprietários, que comprovam que os seguintes assuntos foram formalmente avaliados:
 - a. Situação econômico-financeira da operadora supervisionada, no mínimo semestralmente, considerando todos os requisitos previstos nas alíneas “a” e “b” do item 2.1 do Anexo I – A; e
 - b. Práticas de gestão dos riscos de subscrição, de crédito, de mercado, legal e operacionais, no mínimo anualmente, considerando todos requisitos previstos nos itens 3.1 a 3.3 e conforme considerações do item 3.4, todos do Anexo I – A.
4. Considerando os procedimentos 1 a 3 do presente anexo, o auditor deve responder ao seguinte questionamento: A operadora demonstrou o cumprimento de todos os requisitos constantes do Anexo I – A?

() SIM
() NÃO. Em caso negativo, as exceções identificadas pelo auditor externo na realização dos procedimentos previamente acordados descritos neste anexo devem ser informadas e vir acompanhadas dos comentários da administração da operadora.

ANEXO IV - B

Descrição dos Procedimentos Previamente Acordados que devem ser executados para verificação do cumprimento dos requisitos constantes no Anexo I - B (para administradoras de benefícios)

1. Obter, da administração da administradora de benefícios, os atos constitutivos da administradora de benefícios e a estrutura corporativa de gestão de riscos. Verificar se os relatórios citados no item 1.1.1 do Anexo I – B foram formalmente comunicados à administração da administradora de benefícios.
2. Obter, da administração da administradora de benefícios, relatório de acompanhamento dos últimos 12 meses, da implementação das recomendações de melhorias de controles internos efetuados pela auditoria externa, auditoria interna, atuário responsável, outros órgãos consultivos ou de controle e fiscalização internos e órgão regulador, e verificar:
 - a. se todas as recomendações formais originalmente propostas nos documentos listados no item 1.1.1 do Anexo I – B estão sendo cumpridas;
 - b. se alguma das recomendações de melhoria de controles internos foi desconsiderada ou considerada como imaterial sem uma justificativa formalmente documentada pela administração da administradora de benefícios; e
 - c. se alguma das deficiências de controles internos identificadas pela auditoria externa, auditoria interna e órgão regulador no exercício corrente, refere-se a uma das recomendações de melhorias de controles internos considerada como implementada no exercício anterior.
3. Obter, da administração da administradora de benefícios supervisionada, as atas das reuniões formais das estruturas internas de fiscalização e controle (conselhos ou comitês) e decisórias da administração da administradora de benefícios ou, no caso de inexistência de conselhos de administração ou instância(s) equivalente(s), das reuniões com proprietários, que comprovam que os seguintes assuntos foram formalmente avaliados:
 - a. Situação econômico-financeira da administradora de benefícios supervisionada, no mínimo semestralmente, considerando todos os requisitos previstos nas alíneas “a” e “b” do item 2.1 do Anexo I – B; e
 - b. Práticas de gestão dos riscos de crédito, de mercado, legal e operacionais, no mínimo anualmente, considerando todos requisitos previstos nos itens 3.1 a 3.2 e conforme considerações do item 3.3, todos do Anexo I – B.
4. Obter, da administração da administradora de benefícios, evidências de que a variação do custo assistencial do respectivo contrato estipulado, na forma do item 13 do Anexo III, foi divulgada ao beneficiário, por qualquer meio que assegure a ciência deste.
5. Considerando os procedimentos 1 a 4 do presente anexo, o auditor deve responder ao seguinte questionamento: A administradora de benefícios demonstrou o cumprimento de todos os requisitos constantes do Anexo I - B?

() SIM.

() NÃO. Em caso negativo, as exceções identificadas pelo auditor externo na realização dos procedimentos previamente acordados descritos neste anexo devem ser informadas e vir acompanhadas dos comentários da administração da administradora de benefícios.

ANEXO V

Descrição dos Procedimentos Previamente Acordados que devem ser executados para verificação do cumprimento dos requisitos constantes no Anexo II

1. Obter, da administração da operadora, os atos constitutivos da operadora. Verificar a existência de estruturas e funções previstas nas alíneas “a” a “c” do item 1.1 do Anexo II.
2. Obter, da administração da operadora, as documentações que comprovam a aprovação formal, pelo(s) órgão(s) de governança interno(s), das normas de conduta e de ética, e inspecionar a documentação que evidencie sua divulgação, pelo menos, aos colaboradores, aos prestadores e aos beneficiários.
3. Obter, da administração da operadora, a(s) ata(s) de reunião(ões) formal(is) que comprova(m) que as demonstrações financeiras referentes ao balanço patrimonial e a demonstração de resultados acumulados até 30 de junho do exercício corrente, acompanhadas de relatório de revisão limitada de auditoria independente referente a tais demonstrações contábeis, foram revisadas e aprovadas para a divulgação pelo conselho de administração ou instância equivalente; pelo conselho fiscal ou instância de controle e fiscalização equivalente; ou pelos proprietários, até 30 de setembro do mesmo exercício.
4. Verificar se as demonstrações financeiras e o relatório de auditoria que tratam o item 3 do presente Anexo foram disponibilizadas no site institucional da operadora.
5. Verificar se a operadora possui: (a) canal de denúncia formalmente aprovado, inspecionar a documentação que comprove sua divulgação, pelo menos, aos colaboradores, aos prestadores e aos beneficiários, com previsão de confidencialidade e anonimato; (b) normas internas de prevenção de lavagem de dinheiro, de atos lesivos à administração pública e de prevenção a operações financeiras constantes do art. 21 da Lei nº 9.656, de 1998, formalmente aprovadas e inspecionar os relatórios de acompanhamento e monitoramento, emitidos no exercício, para comprovar o acompanhamento por parte da operadora de sua implementação.
6. Verificar se a operadora possui um programa de treinamento formal e implementado que considere, no mínimo, os seguintes assuntos: (a) normas de conduta e ética; (b) normas de prevenção de lavagem de dinheiro; (c) Lei nº 9.656, de 1998 e (d) Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013. Inspecionar a definição de público alvo e sua periodicidade.
7. Verificar se a operadora mantém disponível a todos os seus funcionários e colaboradores canais internos de divulgação de treinamentos, estruturas de governança e outros aspectos institucionais, bem como de recepção de sugestões de melhorias de procedimentos e rotinas internos.
8. Obter, da administração da operadora, a(s) política(s) de gestão de riscos e de controles internos, aprovada(s) e revisada(s) formalmente pelo conselho de administração ou instância equivalente. Verificar se a(s) política(s) observa(m) os requisitos constantes das alíneas “a” a “e” do item 2.1 do Anexo II.
9. Verificar se a operadora divulga as políticas de gestão de riscos e controles internos aprovadas pelo conselho de administração ou instância equivalente, no mínimo, nos canais internos verificados no item 7 do presente Anexo.
10. Obter, da administração da operadora supervisionada, a estrutura corporativa de gestão de riscos. Verificar se a área responsável pela execução de atividades de gestão de riscos na estrutura corporativa

elabora relatório periódico (no mínimo, anualmente) com a descrição, análise, avaliação, opções de monitoramento e recomendação de tratamento dos riscos identificados.

11. Verificar, pela leitura das atas formais elaboradas pela operadora, se o relatório mencionado no item 10 acima foi analisado pelo conselho de administração, pelo conselho fiscal, pelo comitê de auditoria ou pelos acionistas/cotistas, com deliberação de plano de tratamento de riscos contendo o disposto nas alíneas “a” a f” do item 2.3.1 do Anexo II.
12. Obter, da administração da operadora, informações sobre a estrutura societária e corporativa (organograma). Verificar se a operadora supervisionada possui um departamento de auditoria interna (próprio ou terceirizado) formalmente constituído. Obter os atos constitutivos/regulamento da unidade específica responsável pela auditoria interna, formalmente aprovados, e verificar:
 - a. se unidade está subordinado ao conselho de administração ou instância equivalente;
 - b. se, realizada a auditoria por auditor designado (próprio ou terceirizado), este é registrado no respectivo Conselho Regional de Contabilidade e na CVM;
 - c. se, realizada a auditoria por auditor independente ou empresa que presta o serviço de auditoria independente, que nenhum deles seja responsável igualmente pela auditoria das demonstrações financeiras ou preste outro serviço para a operadora sujeita ao escopo da auditoria interna; e
 - d. se o ato constitutivo/regulamento da unidade responsável pela auditoria interna considera o disposto no item 3.2 do Anexo II e suas alíneas.
13. Obter o plano das atividades de auditoria interna para o exercício corrente e a(s) ata(s) formal(is) da sua aprovação pelo conselho de administração ou instância equivalente, pelo conselho fiscal ou instância equivalente, e pelo comitê de auditoria (caso existente na estrutura de governança da operadora).
14. Verificar se o(s) relatório(s) anual de auditoria interna elaborados durante o último exercício foi submetido à ciência do conselho de administração, ou instância equivalente, e considera o monitoramento, junto às áreas responsáveis, do andamento das ações de melhorias ou correções de procedimentos que tenham sido anteriormente deliberadas, em decorrência dos programas de integridade aprovados, relatórios de auditoria interna anteriores e de outros órgãos de controles internos, gestão de riscos, atuário responsável e auditoria independente.
15. Obter, da administração da operadora supervisionada, as evidências que o plano de atividades de auditoria interna, mencionado nos itens 13 e 14 acima, assim como os relatórios finais emitidos para o último exercício completo foram, formalmente, disponibilizados para o auditor externo.
16. Considerando os procedimentos 1 a 15 do presente anexo, o auditor deve responder ao seguinte questionamento: A operadora demonstrou o cumprimento de todos os requisitos constantes do Anexo II?
 SIM.
 NÃO. Em caso negativo, as exceções identificadas pelo auditor externo na realização dos procedimentos previamente acordados descritos neste anexo devem ser informadas e vir acompanhadas dos comentários da administração da operadora.