

Evento foi realizado pela Fundação Getúlio Vargas em parceria com a Agência no dia 8/10, no Rio de Janeiro



A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) participou da 3ª edição da Regulation Week, realizada na sede da Fundação Getúlio Vargas, no Rio de Janeiro, no dia 8/10. O evento reuniu diretores e gestores da Agência, autoridades, representantes do setor e especialistas para discutir o novo modelo de fiscalização da saúde suplementar, tema que foi objeto da Consulta Pública nº 147, realizada pela ANS.

A abertura foi feita pelo vice-diretor da Fundação Getúlio Vargas (FGV), Antônio Maristrello Porto, e pelo coordenador de Projetos Institucionais da FGV, Péricles Gonçalves, que discorreram sobre a importância do debate para o segmento da saúde.

Em seguida, a diretora de Fiscalização da ANS, Eliane Medeiros, destacou que o objetivo da nova metodologia de fiscalização "é induzir a melhoria da performance das operadoras e dar qualidade de experiência aos beneficiados, atuando na causa raiz dos problemas".

Para Eliane Medeiros, o novo modelo deve ir além da punição: "Na fiscalização responsiva buscamos uma abordagem mais estratégica, pedagógica e flexível, que busca ser proporcional e gradual, incentivando as boas práticas e punindo o descumprimento, com foco em corrigir a conduta em vez de apenas multar", disse.

"A transição do padrão baseado em cumprimento de um manual de regras para um modelo de performance poderá trazer melhorias para os beneficiários. Penso que o mercado terá que investir em governança de dados, gestão de riscos e canais de atendimento, ouvidoria e SAC, para resolver problemas antes que cheguem à ANS", ressaltou a diretora de Fiscalização.

Apresentação técnica do modelo

A proposta foi detalhada pela equipe de Fiscalização da ANS, representada pelo assessor Normativo, Gustavo Junqueira Campos, pelo assessor de Informações e Sistemas, Marcio Nunes, e pelo gerente de Boas Práticas, Frederico Cortez.

Gustavo Junqueira Campos falou sobre as etapas desenvolvidas durante o processo: "Elaboramos análise de impacto regulatório, fizemos a consulta pública e alguns ajustes pontuais". Já Márcio Nunes disse que, apesar das reclamações terem aumentado no decorrer do tempo, os casos são resolvidos mais rapidamente. "Ao longo desses cinco ou sete anos, quase 80 por cento das demandas foram finalizadas ainda na fase de mediação", pontuou.

Frederico Cortez enumerou pontos que podem melhorar com a implantação da nova metodologia. "O primeiro deles é o incentivo à autorregulação com ajustes de processos de trabalho alinhados as boas práticas de mercado, o foco e o tratamento dado ao beneficiário e a redução das reclamações".

Debate com o setor

Na sequência, o coordenador do Comitê de Regulação de Saúde Suplementar, Bruno Marcelos, mediou o debate entre o Procurador-Geral da ANS, Daniel Tostes; o diretor Adjunto de Fiscalização da Agência, Marcus Braz; a diretora Jurídica da Abramge, Ana Amélia Bertani, o superintendente de Regulação da FenaSaúde, Cesar Cardim; o consultor Jurídico Nacional da Unidas, José Luiz Toro; e o Vice-Presidente Técnico e Regulatório do Grupo Hapvida, Luiz Celso Lopes.

Bruno Marcelos destacou a relevância do diálogo: "Esse debate é importante para termos um mercado com segurança jurídica e os beneficiários atendidos". Daniel Tostes acredita que o novo modelo pode induzir entregas mais efetivas na saúde suplementar: "A insatisfação causa aflição no consumidor. A conjuntura de incentivos adequados vai gerar menos conflitos".

Marcus Braz enfatizou os objetivos da nova metodologia de fiscalização: "A intenção não é apenas punir, mas provocar a mudança de cultura, com os direitos do beneficiário respeitados e a melhoria do atendimento das operadoras". E finalizou: "Estamos indo para um modelo melhor para o mercado e para o consumidor".



Setor debate fiscalização durante a 3ª edição da Regulation Week

O coordenador Péricles encerrou o evento destacando melhorias que podem ser geradas após o debate: "A construção de um canal de diálogo em linguagem clara e objetiva, boa-fé, capacitação de regulador e regulado; o rigoroso acompanhamento de processos e a efetiva implementação desse modelo; e, a capacidade de realizar ajustes, pois somente a experiência vai demonstrar como esse modelo vai funcionar dentro do setor".

A proposta do novo modelo de fiscalização está sob análise da Procuradoria-Geral Federal junto à ANS e, em seguida, será submetida à Diretoria Colegiada para aprovação.

Fotos: Equipe Cris Vicente Fotografia

Fonte: ANS, em 15.10.2025