Atualização do rol e de normativos reforçam alinhamento da Agência às demandas da sociedade

Em 2025, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) alcançou marcos históricos em sua atuação, reforçando a regulação do setor de saúde no Brasil. Com crescimento contínuo de beneficiários, a Agência promoveu mudanças normativas significativas, alinhadas às demandas da sociedade. O ano também foi marcado por um ciclo de renovação interna, com a transição de parte de sua diretoria, além dos resultados econômico-financeiros expressivos, evidenciando o desempenho das maiores operadoras médico-hospitalares e a redução da sinistralidade no setor. A ANS modernizou seu modelo de fiscalização, com maior foco na prevenção de conflitos, na melhoria da experiência do beneficiário, fortaleceu sua integração com o Sistema Único de Saúde e demonstrou proatividade em buscar soluções inovadoras, respondendo de maneira ágil aos desafios do setor e impulsionando o desenvolvimento do sistema de saúde suplementar no país.

"Em 2025, a ANS intensificou seus esforços para garantir a qualidade do atendimento aos beneficiários, atuando com muito diálogo e de forma incansável para assegurar que as operadoras cumpram suas responsabilidades. Nossa missão continua sendo a defesa dos cidadãos que têm planos de saúde, buscando sempre soluções que atendam às suas necessidades e garantam um sistema mais justo e acessível para todos", destacou o diretor-presidente da ANS, Wadih Damous.

Confira alguns dos principais destaques de 2025.

A saúde suplementar manteve seu crescimento de forma contínua, encerrando 2025 com 53,3 milhões de beneficiários em planos de assistência médica em outubro (cerca de 1,4 milhões a mais que em outubro de 2024); e 35,1 milhões de beneficiários em planos exclusivamente odontológicos (982 mil a mais que no mesmo período de 2024).

A ANS em 2025

A participação social ampliada promovida pela ANS segue como destaque da atuação da reguladora. Ao longo de 2025 foram realizadas 13 audiências públicas, 22 consultas públicas e uma tomada pública de subsídios, que permitem que a sociedade participe das decisões da Agência e acompanhe os debates em torno dos temas que são propostos para aperfeiçoamento do setor. Ao todo, foram realizadas 30 reuniões de Diretoria Colegiada, que puderam ser acompanhadas de forma remota por todos os interessados.

Apesar das dificuldades financeiras, impostas pelo contingenciamento de verbas e pela desatualização dos valores aprovados no orçamento do ano para a Agência, representantes da ANS participaram de eventos para seguir buscando a promoção de um setor cada vez mais transparente e sustentável. A Agência renovou e firmou parcerias importantes, como as do Programa Parceiros da Cidadania, que abrange todas as regiões do país.

A ANS também realizou a quarta edição da ação ANS com Você, mantendo o modelo de capacitação de funcionários de órgãos de defesa do consumidor sobre as regras de funcionamento

do setor de planos de saúde. A ação foi realizada ao longo da Semana Nacional do Consumidor de Plano de Saúde, como já havia ocorrido em 2024, com os encontros sendo promovidos no início de junho, em 12 cidades.

“Estar próximo dos Procons é fundamental para garantir que os beneficiários tenham acesso a um atendimento qualificado. Esse contato direto amplia a nossa parceria com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e ajuda a ampliar a compreensão sobre o funcionamento desse setor, que é responsável pela assistência de 25% da população brasileira. Nosso objetivo maior com o ANS com Você é levar informação qualificada e cidadania regulatória a todas as regiões do país”, afirmou a diretora de Fiscalização, Eliane Medeiros.

Renovação da diretoria

Em 2025, o mandato de três diretores foi encerrado, sendo empossados novos diretores: Wadih Damous como diretor-presidente e de Desenvolvimento Setorial, Lenise Secchin como diretora de Normas e Habilitação dos Produtos e Carla Soares como diretora interina de Gestão. Eliane Medeiros e Jorge Aquino permanecem nos cargos de diretores de Fiscalização e de Normas e Habilitação dos Produtos, respectivamente.

Integração com o SUS

O ano de 2025 também foi marcado por uma maior integração entre a Agência e o sistema público de saúde, principalmente pela participação do setor no programa Agora Tem Especialistas, que viabiliza a troca de dívidas, como as do Ressarcimento ao SUS, das operadoras por atendimento na saúde suplementar a pacientes da rede pública. A proposta da iniciativa é ampliar o atendimento à população e reduzir o tempo de espera na atenção especializada.

Gestão de crises monitoramento permanente

Em 2025, a ANS também se destacou pela atuação firme e estratégica diante de situações críticas envolvendo operadoras, como no caso da Unimed Ferj. A Agência intensificou medidas regulatórias e atuou para viabilizar negociações entre operadoras do sistema Unimed e, também, junto a prestadores de serviços de saúde da rede de atendimento da Unimed Ferj a fim de restabelecer a assistência aos beneficiários. A situação segue acompanhada de perto pela reguladora até que seja plenamente resolvida.

No monitoramento econômico-financeiro, a sustentabilidade continuou sendo um desafio para todo o setor. Embora, de maneira geral, os resultados das operadoras tenham sido positivos, é preciso ressaltar que essa não é uma realidade para todos, já que as grandes operadoras impactaram fortemente o resultado geral.

“Os dados mostram um momento positivo para as operadoras, mas é importante ressaltar que persiste ainda um cenário de cautela para cerca de 7,5 milhões de beneficiários em operadoras que se encontram em acompanhamento econômico-financeiro especial, ou seja, em procedimentos de adequação econômico-financeira ou em direção fiscal, e em cancelamentos de registro”, alertou o diretor de Normas e Habilitação das Operadoras, Jorge Aquino.

Transparência

A transparência das informações do setor segue como uma prioridade estratégica da ANS. Através da atualização e aperfeiçoamento de painéis dinâmicos, de cartilhas informativas e de publicações como o Panorama – Saúde Suplementar, a Agência continua investindo de forma consistente na ampliação e na ampliação de publicações didáticas e de acesso público em seu portal. A ANS entende que esses materiais são fundamentais para facilitar o acompanhamento dos dados pelos beneficiários e por toda a sociedade.

Em se tratando da esfera institucional, a ANS segue mantendo seu engajamento em campanhas de

saúde importantes, como o Outubro Rosa, o Setembro Amarelo, Agosto Dourado, o Novembro Azul e o Dezembro Laranja.

Painéis interativos

A ANS manteve a ampla fiscalização das operadoras e das administradoras de benefícios em 2025, assegurando o cumprimento das obrigações contratuais e a eficiência no funcionamento do setor. Por meio de painéis interativos com dados atualizados regularmente pelos entes regulados, a Agência buscou assegurar o acesso contínuo às informações, garantindo a transparência e a prestação de contas à sociedade.

Dentre eles estão os que divulgam a produção do setor, os dados econômico-financeiros, as reclamações, o reajuste dos planos coletivos e o Mapa Assistencial da Saúde Suplementar.

Como novidade, neste ano, a Agência lançou dois painéis: o Painel de Rede e Vazios Assistenciais na Saúde Suplementar e o Painel de Contratantes de Planos Coletivos. O primeiro permite o mapeamento detalhado da disponibilidade de profissionais e estabelecimentos de saúde que atendem beneficiários de planos de saúde em todo o Brasil. Entre os principais benefícios do painel está a possibilidade de consulta sobre a disponibilidade de prestadores de serviços, como médicos de diferentes especialidades e cirurgião-dentista, além de estabelecimentos que atendem urgência, internação e realizam procedimentos de alta complexidade, como hemodiálise, quimioterapia e radioterapia. A pesquisa pode ser feita através de buscas por municípios, Unidades Federativas, regiões de saúde e regiões do país. Atualmente, todos os municípios brasileiros possuem beneficiários de planos de saúde.

Já o Painel de Contratantes de Planos Coletivos reúne informações detalhadas sobre as empresas contratantes constantes na base da Receita Federal do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), que respondem pelo atendimento de cerca de 80% dos beneficiários no país. A ferramenta permite que o usuário filtre as informações por recortes como número de contratantes e beneficiários, além de características específicas como as relacionadas às empresas contratantes (setor de atividade, porte e unidade de federação), planos contratados, operadoras e tempo de permanência no plano.

Todos os painéis da Agência podem ser acessados na área Dados e Indicadores do Setor >> Painéis Dinâmicos. Clique aqui para conferir.

Dificuldades orçamentárias e novos servidores

Em 2025, a ANS sofreu novamente com o contingenciamento de verbas, que continuou a afetar algumas atividades da reguladora, impedindo a renovação de contratos e a manutenção de alguns serviços em plena capacidade, como é o caso do Disque ANS, que segue com horário reduzido. A desatualização do orçamento destinado à reguladora afeta, ainda, projetos de modernização de estruturas e a automação de processos.

A Agência, contudo, tem mantido e fortalecido o diálogo institucional com os órgãos competentes, com vistas à busca de soluções estruturais que contribuam para a sustentabilidade de suas atividades em médio e longo prazos. E mesmo diante das restrições orçamentárias enfrentadas, a ANS manteve, ao longo de 2025, a regularidade de suas atividades finalísticas, priorizando ações estratégicas e assegurando a continuidade da regulação, da fiscalização e da promoção da transparência no setor de saúde suplementar, em consonância com sua missão institucional.

Apesar dessas dificuldades, a ANS recebeu novos servidores em 2025 – aprovados no Concurso Público Nacional Unificado (CPNU) – que, embora o número esteja aquém do necessário, são essenciais para auxiliar na força de trabalho da Agência para melhor atendimento à sociedade.

“A chegada dos novos servidores representa um reforço importante para a missão institucional da ANS, e sabemos que cada novo colega traz conhecimento e experiência, que fortalecem a nossa capacidade de regular e desenvolver o setor de saúde suplementar”, avaliou a diretora de Gestão,

Carla Soares.

Agenda Regulatória

A Agenda Regulatória se manteve, em 2025, como o principal instrumento de planejamento regulatório e orientador para a atuação da Agência. Assuntos como o aperfeiçoamento dos mecanismos de fiscalização e a reformulação da política de preços e reajuste foram amplamente debatidos durante o ano.

Com a chegada do fim do período estabelecido para a Agenda 2023-2025, a ANS se prepara para construir a próxima, a Agenda Regulatória 2026-2028. A sociedade já foi convocada a participar da elaboração dessa ferramenta, fundamental para a execução dos trabalhos prioritários da reguladora, por meio da Tomada Pública de Subsídios 6. Os interessados podem enviar contribuições até 31/1/2026, clicando aqui.

Rol de coberturas obrigatórias

O Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde seguiu em 2025 como uma das principais pautas da saúde suplementar.

Mantendo seu processo de atualização de forma criteriosa, a lista de coberturas obrigatórias é atualizada conforme as propostas avaliadas pela equipe técnica da Agência e com a incorporação das tecnologias que tiveram publicação de inclusão no Sistema Único de Saúde (SUS). Os prazos continuam sendo rigorosos, sendo a análise da ANS feita em, no máximo, nove meses – as tecnologias para o tratamento de câncer têm prazo menor, levam entre quatro e seis meses para serem avaliadas. Já as tecnologias que já tiverem sido aprovadas para incorporação no SUS passam pela análise da ANS em, no máximo, dois meses após sua publicação.

Assim, em 2025 foram incorporados ao rol 25 itens, entre procedimentos, medicamentos, indicações ou ampliações de uso. Tratamentos inovadores para câncer e insuficiência pancreática, por exemplo, somaram-se à lista que deve ser disponibilizada pelas operadoras aos beneficiários. Uma das inclusões, para tratar pacientes com Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica grave, foi motivada por uma inovação regulatória a partir da oferta de desconto concedido pelo laboratório que produz o medicamento – extensivo a todas as condições de saúde para as quais a tecnologia já está incorporada no rol. Outra dessas incorporações, a da prostatectomia radical assistida por robô, é a primeira cirurgia robótica com cobertura obrigatória verdadeiro marco na modernização da saúde suplementar.

Intermediação de conflitos

A Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) completou 15 anos e continua se mostrando uma ferramenta importante para agilizar e solucionar demandas de consumidores, seja em relação a questões de natureza assistencial, seja às de natureza não-assistencial, com percentual de resolutividade na casa dos 80%.

Qualificação do setor e promoção à saúde

Os programas que promovem a qualificação do setor seguiram entre os principais esforços da ANS nesse ano. Um dos grandes destaques nessa área foi a alteração da Resolução Normativa 506/2022, que instituiu o Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde das Operadoras de Planos de Saúde, para a inclusão da certificação em atenção oncológica. Por meio dessa iniciativa, a ANS criou um Manual de Certificação de Boas Práticas em Atenção Oncológica – OncoRede, com diretrizes e critérios técnicos que operadoras devem cumprir para obter o selo de qualidade na atenção ao câncer. Esse é considerado um marco na forma como o tratamento oncológico é conduzido na saúde suplementar, pois está voltado à reorganização da rede assistencial, com destaque para a agilidade nos fluxos, com atuação de equipes multiprofissionais, rastreamento estruturado e melhora na comunicação com os pacientes, inclusive por meio do

letramento em saúde.

Ainda dentro do escopo dos projetos de indução à qualidade, foi lançado neste ano o Manual de Acreditação de Operadoras Exclusivamente Odontológicas. A publicação traz conteúdos específicos para o setor odontológico, além de conferir mais clareza e adesão às práticas de saúde bucal.

Além disso, a Agência realizou oficinas com representantes dos hospitais que compõem o Programa de Monitoramento da Qualidade Hospitalar (PM-QUALISS Hospitalar). Atualmente, 270 hospitais gerais que possuem Certificado de Acreditação ou certificação de qualidade em saúde fazem parte do Programa.

“A ANS manteve em 2025 a sua vocação de olhar para o futuro e contribuir com iniciativas que buscam a melhoria na qualidade do atendimento, a integração dos dados e a inovação e sustentabilidade da saúde suplementar”, ressaltou o diretor-presidente e de Desenvolvimento Setorial, Wadih Damous.

Aperfeiçoamento da regulação

Em 2025, entraram em vigor normativos que reforçam o compromisso da Agência em buscar o aperfeiçoamento regulatório, mantendo o alinhamento às demandas da sociedade. Um deles foi a Resolução Normativa 623/2024, que trouxe novas regras para o relacionamento entre as operadoras e os beneficiários de planos de saúde. O regramento teve como objetivo melhorar a experiência do consumidor, garantido mais agilidade, rastreabilidade e resolutividade nas respostas às suas demandas. A medida, que não fez qualquer alteração quanto aos prazos de atendimento, marca o início de um novo modelo de fiscalização no mercado de saúde suplementar, baseado em princípios da fiscalização responsiva, com foco na prevenção de falhas e na promoção de boas práticas.

Em outra frente, passaram a valer as regras para alteração de rede hospitalar conforme a Resolução Normativa 585/2023. Embora a data de entrada em vigor das novas regras tenha sido em 31/12/2024, na prática foi no decorrer de 2025 que os beneficiários se valeram das mudanças, que conferem maior transparência e segurança e devem ser adotadas por todas as operadoras de planos de saúde, em todos os tipos de contrato. Entre as principais mudanças estão a ampliação das regras da portabilidade, a obrigação da comunicação individualizada e a necessidade de manter ou elevar a qualificação do hospital a ser substituído. "Essa resolução foi um passo fundamental da Agência para ampliar a transparência e a proteção para os beneficiários de planos de saúde. Com a vigência das novas regras para alterações na rede hospitalar, reforçamos os direitos dos consumidores e reafirmamos o compromisso da ANS com a qualidade e a segurança na saúde suplementar", salientou a diretora de Normas e Habilitação dos Produtos da Agência, Lenise Secchin.

Ainda em 2025 foram aprovadas as novas regras para as operadoras de autogestão, conforme a Resolução Normativa 649/2025, que pretende tornar o modelo mais transparente e sustentável, aprimorando a governança e consolidando a proteção dos beneficiários. A norma, contudo, só entrará em vigor em 1º/7/2026, para permitir que essas operadoras façam as adequações necessárias em seus estatutos de acordo com a nova regulamentação.

O final do ano também foi marcado pela aprovação do novo modelo de fiscalização da ANS, que reorganiza as ações fiscalizatórias com foco na prevenção de falhas e na indução à conformidade regulatória, e pelo início das avaliações trimestrais das operadoras com base no Índice Geral de Reclamações (IGR), ampliando a transparência sobre o relacionamento com os beneficiários.

Assista aqui ao vídeo da Retrospectiva ANS 2025.

Fonte: ANS, em 30.12.2025.