

Durante os dias 28 e 29 de maio, os principais temas da regulação de planos de saúde foram debatidos na cidade de Florianópolis, no Encontro ANS Sul, promovido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Mais de 250 pessoas participaram do evento, entre representantes de operadoras de planos de saúde, de prestadores de serviços de saúde e servidores da agência reguladora.

Na abertura do Encontro ANS, os quatro diretores da Agência destacaram a importância dessa aproximação entre reguladora e ente regulado para esclarecimento de normas e conhecimento das dificuldades das operadoras.

“Esse é um evento em que a ANS faz um movimento em direção à sociedade, para promover o diálogo e a troca de informações com as operadoras, o que é fundamental para o processo de aprimoramento da regulação”, ressaltou o diretor de Desenvolvimento Setorial, Rodrigo Aguiar.

A diretora de Normas e Habilitação dos Produtos, Karla Coelho, falou sobre a oportunidade de conhecer melhor a realidade do setor em Santa Catarina. “Aproveitei para visitar uma operadora e saber como está a produção de cuidado na região”, revelou, antes de anunciar os temas da Dipro que seriam debatidos no dia seguinte.

Simone Freire, diretora de Fiscalização, destacou a presença de servidores dos núcleos de Porto Alegre, Curitiba e São Paulo, que juntamente com os demais técnicos da sede prestariam esclarecimentos sobre a fiscalização da Agência. “A Notificação de Intermediação Preliminar é o tema da nossa palestra e o principal problema das operadoras, o início do processo sancionador. Aproveitem a presença dos nossos técnicos e tirem todas as suas dúvidas”, recomendou.

Finalizando o primeiro dia, o diretor-presidente substituto, Leandro Fonseca, salientou o momento de crise de desabastecimento que o país está passando e reiterou o agradecimento dos demais à presença dos participantes. Enquanto diretor de Normas e Habilitação das Operadoras, reforçou a importância das recentes normas relacionadas à gestão econômico-financeira das operadoras. “Mais do que buscar entender as normas do setor, esse diálogo visa dar luz às oportunidades regulatórias, como a nova regra de movimentação dos ativos garantidores e o incentivo a ganhos de escala”, destacou.

## **Oficinas de atendimento**

Durante os dois dias, servidores de todas as diretorias da ANS promoveram oficinas para esclarecimento de dúvidas de representantes das operadoras e prestadores. Ao todo, foram realizados mais de cem atendimentos, entre os programados e os solicitados na hora. Temas como resarcimento ao SUS, Troca de Informações na Saúde Suplementar (TISS), provisões técnicas e ativos garantidores, regras de ingresso e saída do plano, alteração de rede hospitalar, regularização de débitos e intermediação de conflitos entre operadoras e beneficiários foram alguns dos assuntos esclarecidos pelas equipes da ANS.

## **Painéis técnicos - manhã**

No segundo dia do Encontro ANS Sul, foram realizados oito painéis, contemplando os temas mais relevantes selecionados pelas diretorias.

A programação da manhã iniciou com uma apresentação sobre mudanças na regulação da estrutura dos produtos. A diretora da área, Karla Coelho, destacou que o assunto envolve questões bastante relevantes para o setor, como a política de preços e reajustes dos planos de saúde e monitoramento do mercado regulado. Na sequência, o gerente-geral de Regulação da Estrutura dos Produtos, Rafael Vinhas, destacou algumas medidas regulatórias implementadas pela área, como a

contratação de plano coletivo empresarial por empresário individual e a regulamentação de cancelamento de plano a pedido do beneficiário. Vinhas também explicou como é feito o monitoramento do reajuste de planos coletivos, ressaltando a importância do cuidado do monitoramento das informações enviadas pelas operadoras, destacou a melhoria do processo de análise dos pedidos de alteração da rede hospitalar e falou sobre projetos em andamento na área, como a atualização das regras de portabilidade de carências, a remodelação do Guia ANS de Planos de Saúde e as discussões em andamento para implementação de propostas voltadas à política de reajuste e preço de produtos.

No segundo painel, a Diretoria de Desenvolvimento Setorial apresentou iniciativas em curso para indução à qualidade no setor. As especialistas em Regulação Daniele Silveira e Rosana Neves falaram sobre o Programa de Acreditação Operadoras, que está em processo de reformulação; apresentaram o Projeto de Atenção Primária à Saúde (APS), lançado recentemente, que propõe um modelo inovador para reorganização da porta de entrada do sistema e prestação cuidados primários em saúde; e o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), que está sendo ajustados para melhor mensurar o desempenho das ações das operadoras em relação aos resultados regulatórios e em sua relação com beneficiários e prestadores de serviços de saúde.

No terceiro painel da manhã, o gerente-geral de Operações Fiscalizatórias, Frederico Cortez, falou sobre a Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), ferramenta que permite a resolução extrajudicial de conflitos entre operadoras e beneficiários. Cortez explicou os fluxos e características da NIP, destacou que a iniciativa reduz a quantidade de processos e resolve rapidamente os problemas dos beneficiários - o índice de resolutividade chega a quase 90% -, e prestou outros esclarecimentos técnicos importantes sobre o assunto. Segundo Cortez, a NIP atualmente conta com uma auditoria mensal de demandas que busca continuamente a qualidade e o aprimoramento das análises fiscalizatórias. Através dela é possível também identificar comportamentos do mercado e questões críticas para as operadoras e para os servidores da Agência que fazem a análise das demandas.

### **Painéis técnicos - tarde**

No primeiro painel da tarde, foram abordados a contratação eletrônica de planos de saúde (venda online), medida regulamentada pela ANS com a publicação da Resolução Normativa nº 413, e o Portal de Informações do Beneficiário da Saúde Suplementar (PIN-SS). O diretor-adjunto de Desenvolvimento Setorial, Daniel Pereira, explicou que o PIN-SS é uma iniciativa importante para ampliar a transparência no setor. A normativa obriga as operadoras a disponibilizarem ao consumidor o registro das consultas, exames e internações realizadas e, às pessoas jurídicas contratantes, informações sobre o cálculo do reajuste aplicado pelas operadoras nos contratos coletivos empresariais e por adesão.

Na sequência, o gerente-geral de Assessoramento Normativo e Contratualização, Gustavo Macieira, falou sobre a norma que regulamentou a contratação eletrônica de planos de saúde. Deu dicas às operadoras sobre boas práticas que podem ser implementadas - como a formulação de espaço de dúvidas mais frequentes dos usuários, simulação de opções com possibilidade de comparação entre planos ofertados e a elaboração de vídeos tutoriais explicativos sobre o processo de contratação para orientar os contratantes. Também sugeriu medidas voltadas às boas práticas operacionais, como a confirmação imediata do recebimento de comunicações relevantes, a facilitação da identificação e correção de eventuais erros na contratação e a segurança no meio de pagamento online.

O segundo painel abordou ações de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças (Promoprev) na saúde suplementar. A diretora Karla Coelho falou sobre desafios para qualificar assistência à saúde, destacando que o modelo assistencial vigente estimula a produção e não o cuidado e o resultado em saúde, e ressaltou que a ANS estimula operadoras a desenvolverem programas de promoção em saúde. A coordenadora de regulação assistencial, Ana Cristina Martins explicou questões

relacionadas à incorporação de tecnologias e atualização do Rol de Procedimentos e informou que a ANS está trabalhando no processo de normatização da atualização do Rol mínimo de cobertura.

Na sequência, o tema discutido foi resarcimento ao SUS. A gerente da área, Fernanda Freire, explicou como funciona a identificação e cobrança e lembrou de medidas recentes que contribuíram para aprimorar a ação, como o aumento da produtividade da análise dos processos, a redução do percentual de impugnações e a gestão eletrônica dos processos, além da recente decisão do STF que confirmou a constitucionalidade do resarcimento. A gerente de Tecnologia da Informação, Luciene Capra, complementou o painel explicando questões técnicas relacionadas ao novo Protocolo Eletrônico que vai integrar o sistema de gerenciamento de documentos e processos da ANS.

Em seguida, a Diretoria de Gestão prestou esclarecimentos sobre pagamentos, parcelamentos e inscrição no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal (Cadin) e como as operadoras devem se manter regulares com a ANS.

O último painel tratou das medidas recentes relacionadas ao acompanhamento econômico-financeiro das operadoras - ativos garantidores, Programa de Escala Adequada e Compartilhamento de Riscos. O diretor-adjunto de Normas e Habilitação de Operadoras, Cesar Serra, deu um panorama geral sobre as medidas recentes implementadas pela ANS nessa área. Em seguida, o gerente-geral de Acompanhamento Econômico-Financeiro das Operadoras, Bruno Rodrigues, apresentou em detalhes a dinâmica dos programas de adequação econômico-financeira e falou ainda sobre a Instrução Normativa nº 54, Liquidação Extrajudicial e cancelamento de registro a pedido ou compulsório.

Confira as apresentações nos links abaixo:

[\*\*APRESENTAÇÃO DIDES - ACREDITAÇÃO, APS E IDSS\*\*](#)

[\*\*APRESENTAÇÃO DIDES - COMPLEMENTO IDSS\*\*](#)

[\*\*APRESENTAÇÃO DIFIS - NIP\*\*](#)

[\*\*APRESENTAÇÃO DIGES - PAGAMENTOS E CADIN\*\*](#)

[\*\*APRESENTAÇÃO DIOPE - ATIVOS, APA, RISCOS E PEA\*\*](#)

[\*\*APRESENTAÇÃO DIPRO - MUDANÇA NA ESTRUTURA DOS PRODUTOS\*\*](#)

[\*\*APRESENTAÇÃO DIDES - PERSUS 2.0\*\*](#)

[\*\*APRESENTAÇÃO DIDES - PIN-SS\*\*](#)

[\*\*APRESENTAÇÃO DIDES - VENDA ONLINE\*\*](#)

[\*\*APRESENTAÇÃO DIGES - E-PROTOCOLO, DESENVOLVEDOR E OPERADORAS\*\*](#)

[\*\*APRESENTAÇÃO DIPRO - MODELO DE ATENÇÃO\*\*](#)

[\*\*APRESENTAÇÃO DIPRO - REGULAÇÃO ASSISTENCIAL\*\*](#)

**Fonte:** ANS, em 30.05.2018.