

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) realizou esta semana, em São Paulo, o Encontro ANS, oportunidade em que reúne os agentes do setor para debater temas relacionados ao mercado de planos de saúde e prestar esclarecimentos sobre questões regulatórias. A atividade é realizada periodicamente, em diferentes regiões do país. O objetivo é levar a operadoras, prestadores e órgãos de defesa do consumidor informações atualizadas sobre as ações e normas estabelecidas pela reguladora e aproximar os entes regulados, aprimorando os serviços ao consumidor e o mercado de maneira geral. Nesta edição, foram registradas mais de mil presenças em três dias de evento e realizados 181 atendimentos individualizados para tirar dúvidas técnicas.

Na abertura, segunda-feira à noite (30/09), os diretores da Agência deram as boas-vindas aos cerca de 180 participantes, destacando a relevância da região Sudeste no mercado de planos de saúde e reforçando a importância do evento. “É a possibilidade de termos contato mais próximo com o setor, sem dúvida um momento enriquecedor e que deve ser aproveitado ao máximo”, frisou o diretor de Normas e Habilitação das Operadoras, Paulo Rebello. O diretor de Desenvolvimento Setorial, Rodrigo Aguiar, destacou que é um encontro profícuo e, por ser em São Paulo, especialmente relevante, dada a concentração de beneficiários e operadoras. “Conseguir passar nossa mensagem aqui significa cobrir grande parte do público da reguladora”, apontou.

Em seguida, a diretora de Fiscalização, Simone Freire, elencou temas que a área trataria durante o evento, como a Notificação de Notificação Preliminar (NIP). “Teremos diversos servidores da ANS prestando atendimento individualizado durante todo o dia. Aproveitem para tirar dúvidas”, recomendou. O diretor Rogério Scarabel, de Normas e Habilitação dos Produtos, apontou assuntos relevantes que estão em discussão na diretoria e que fazem parte da Agenda Regulatória da ANS e pontuou a importância da participação da sociedade nos debates envolvendo o setor. “Estamos aqui à disposição de vocês para prestar as informações necessárias. Vamos aproveitar também para visitar operadoras, conhecer iniciativas e ver qual contribuição podem dar para melhorias do trabalho de promoção da saúde e prevenção de doenças”, disse.

Finalizando a abertura, o diretor-presidente Leandro Fonseca reforçou a relevância desse tipo de evento para o debate dos temas que afetam o mercado regulado. “A ANS tem uma lista de desafios e iniciativas pela frente, explicitada em nossa Agenda Regulatória. São ações importantes e estratégicas e que aqui, neste encontro, teremos chance de aprofundar. É a oportunidade para o setor regulado entender melhor a regulação e se adaptar a ela”, destacou.

[Confira aqui as apresentações do Encontro ANS](#)

Debates do primeiro dia (1º/10)

Os painéis da manhã foram conduzidos pela Diretoria de Fiscalização. No primeiro deles, a gerente de Atendimento, Mediação e Análise Fiscalizatória, Erica Schiavon, apresentou a Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), ferramenta de intermediação de conflitos entre beneficiários e operadoras. Ela explicou como se dá o processo de registro, apuração e auditoria das demandas e, ao final, juntamente com Karina Sobrinho e Rafael Caldeira, responderam às dúvidas dos participantes. Questões como prazos, dificuldades técnicas e documentos comprobatórios necessários durante o processo de apuração da NIP foram abordadas.

O segundo painel tratou de processos administrativos sancionadores, com a diretora Simone Freire e o gerente gerente-geral de Operações Fiscalizatórias, Frederico Cortez. Ele explicou como a ANS tem tratado do tema e apresentou o fluxo dos processos. Em seguida, falou sobre a Resolução Normativa nº 395, que trata dos canais de atendimento que as operadoras devem disponibilizar aos beneficiários, e deu ainda um panorama geral das solicitações de informações e reclamações efetuadas pelos beneficiários à ANS através dos diversos canais de atendimento.

Cortez falou do controle e acompanhamento das metas de fiscalização aplicados pela ANS para trazer maior eficiência e razoabilidade aos processos administrativos sancionadores, como o

mapeamento de tarefas realizadas no curso das atividades fiscalizatórias e o estabelecimento de metas de produtividade para os agentes de fiscalização, entre outras. Falou ainda sobre a Intervenção Fiscalizatória, explicando como se dá o processo de seleção e exclusão de operadoras, etapas e objetivos. Finalizou informando que em qualquer fase do processo podem ser firmados Termos de Compromisso de Ajuste de Conduta (TCAC) para pactuar obrigações e a correção de irregularidades. Na sequência da apresentação, Simone e Cortez esclareceram dúvidas da plateia.

À tarde, a gerente de Tecnologia da Informação, Luciene Capra, iniciou as apresentações falando sobre o processo de transformação digital pelo qual a agência está passando - ANS Digital, destacando que a medida visa implantar serviços que melhorem a experiência do cidadão. Ela explicou que as ações estruturais para a primeira fase do projeto (primeira "onda") duraram três anos e envolveram medidas como a implantação do SEI (Sistema Eletrônico de Informações), promoção da segurança no acesso aos sistemas, integração de sistemas e modernização da infraestrutura interna da ANS. A segunda etapa, que está em andamento, tratou do aprimoramento das ações, com medidas que visam melhorar a experiência do usuário, simplificar processos, ampliar a segurança das informações e a integração sistêmica com os entes regulados e com o Governo Federal.

Em 2021, será iniciada a terceira etapa, de otimização. A gerente elencou os objetivos a serem atingidos: integração dos sistemas da ANS com os sistemas das operadoras, mais transparência de informação, mais eficiência e eficácia, maior apoio à tomada de decisões, automação dos processos, mais agilidade aos processos de trabalho, mais segurança nos acessos às informações e aos sistemas, otimização de custos e esforços para a ANS e regulados e a melhoria da experiência do usuário. Ao final do painel, Luciene e Bruno Conde, coordenador de Sistemas, tiraram dúvidas da plateia.

Na sequência, foram discutidos temas da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos. O diretor-adjunto Maurício Nunes falou sobre assuntos estratégicos contemplados na Agenda Regulatória, como: debate sobre acesso ao plano de saúde; aperfeiçoamento de regras sobre transferência de carteiras; alteração de rede hospitalar; notificação de inadimplência; suspensão de contratos; e Nota Técnica de Registro de Produto. Também ressaltou que a diretoria tem realizado diversas reuniões com entidades representativas do setor para tratar desses assuntos e apontar soluções para desafios como a manutenção da sustentabilidade do sistema diante do aumento da expectativa de vida dos brasileiros e o rápido envelhecimento populacional.

Em seguida, o gerente-geral Rafael Vinhas falou sobre perspectivas na regulação da estrutura dos produtos. Ele reforçou informações sobre a Resolução Normativa que amplia a portabilidade de carências e informou que a ANS tem verificado um significativo aumento na emissão de protocolos para realização de portabilidade de carências - feita através do Guia ANS de Planos de Saúde - após a entrada em vigor da RN nº 438. Entre janeiro e maio de 2019 (ainda sob vigência da normativa antiga) foram emitidos 9.228 protocolos de portabilidade; de junho a agosto, já com as novas regras, foram emitidos 67.104 protocolos. Segundo Vinhas, os principais motivos que têm levado os consumidores a pedirem portabilidade de carências são questões concorrenciais: a busca por um plano mais barato (39%), falência da operadora ou cancelamento de contrato (17%) e a busca por melhor qualidade da rede (14%).

Na apresentação seguinte, a gerente-geral de regulação assistencial, Carla Soares, falou sobre a busca por um modelo de atenção que estimule o cuidado e o resultado em saúde. Ela ressaltou que o setor deve avançar em direção à busca da sustentabilidade, citando algumas ações como: conhecer o perfil epidemiológico da carteira, melhorar a escuta do beneficiário, estimular a gestão da saúde populacional com foco na coordenação do cuidado e desenvolver ações de promoção de saúde e prevenção de riscos e doenças.

Carla também falou sobre o regime de Direção Técnica, no qual a operadora com dificuldades assistenciais tem a oportunidade de se recuperar e voltar à normalidade, entregando os serviços ao consumidor com qualidade e em tempo oportuno. Sobre o Rol de Procedimentos, elencou alguns desafios do processo de revisão (o qual está em andamento), entre os quais, gerenciar conflitos de

interesse, estabelecer critérios de priorização, promover uma maior participação de entidades representantes de consumidores e focar em desfechos em saúde (valor em saúde).

Debates do segundo dia (2/10)

As discussões iniciaram com a palestra do gerente de Planejamento, Renato Cader, que apresentou um panorama da Agenda Regulatória e do novo marco regulatório. Cader destacou algumas mudanças da nova Lei das Agências Reguladoras, como a obrigatoriedade de instrumentos de planejamento como o desenvolvimento de planos estratégicos, de gestão anual e de comunicação, mapa de riscos e outros itens. Apontou como desafio a convergência de cada um dos instrumentos para o objetivo institucional da Agência.

O segundo painel, conduzido pela Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras, tratou de mudanças recentes nas regras prudenciais e econômico-financeiras das operadoras. O gerente de Habilitação e Estudos de Mercado, Washington Alves, explicou itens como o Programa de Escala Adequada, que facilita a saída ordenada de operadoras pequenas e médias sem condições de se manterem no mercado, cujo objetivo é a continuidade da assistência aos beneficiários. Alves também falou sobre a RN nº 443, que preconiza a adoção de práticas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos nas operadoras.

Robson Cruz, gerente de Acompanhamento das Operadoras, explicou como é feita a seleção de operadoras para os ciclos regulares anuais, ciclo de visitas técnicas e ciclos trimestrais, entre outros. Roberto Araújo, gerente de Regimes de Resolução, falou sobre o regime de Direção Fiscal e deixou claro que o diretor nomeado não tem poder de gestão sob a operadora, mas pode recomendar afastamento de diretores.

À tarde, abrindo os temas da Diretoria de Desenvolvimento Setorial, o primeiro painel foi sobre Atenção Primária à Saúde (APS). Ana Paula Cavalcante, gerente de Estímulo à Inovação, falou sobre os dados demográficos que apontam o envelhecimento populacional e afirmou que com a transição demográfica e epidemiológica do país, também as dimensões do cuidado em saúde precisam ser transformadas, colocando o cuidado coordenado em primeiro lugar. A APS propõe que a porta de entrada do paciente no sistema seja reorganizada de maneira resoluta e não apenas para encaminhar a um especialista. Ana Paula também falou sobre o Programa de Certificação de Boas Práticas em APS, no qual a certificação é realizada por entidades acreditadoras em saúde independentes, mas que são reconhecidas pela ANS.

O último painel do Encontro ANS São Paulo foi reservado para discussão sobre o relacionamento entre operadoras e prestadores de serviços de saúde. Gustavo Macieira, gerente de Assessoramento Jurídico e Contratualização com Prestadores, falou sobre o marco legal que rege o assunto, em especial a Lei nº 13.003, que estabelece as regras para essa relação. Também prestou informações sobre o andamento e as discussões realizadas no âmbito da CATEC, Câmara Técnica que trata do assunto. Entre as principais questões abordadas nesse fórum, estão temas como rescisão contratual, dificuldades na negociação, glosa sobre faturamento e não-pagamento de remuneração devida, remuneração de materiais e medicamentos de uso hospitalar e aplicação irregular do reajuste do contrato entre operadoras e prestadores.

Macieira destacou que o compromisso da ANS é com a melhoria do mercado, e as ações previstas e medidas implementadas são nesse sentido, para gerar impacto positivo. Para isso, a área está trabalhando na elaboração de um canal eletrônico para recepção de reclamações de prestadores, na construção de um painel de indicadores de glosas e na revisão da RN nº 363 para um maior dirigismo contratual. Ao final, com o diretor-adjunto substituto, Pedro Villela, responderam questionamentos da plateia.

O encerramento do Encontro ANS foi feito pelo diretor Rogério Scarabel, que agradeceu aos participantes e aos servidores e colaboradores da ANS que atuaram na realização do evento. “Todos os que vieram até aqui e que trabalharam para o sucesso deste encontro estão buscando prestar um bom trabalho à sociedade e à regulação. Os números não são poucos, foram mais de

mil presenças e 181 atendimentos. Sem dúvida foi um evento exitoso, que ajudou a aproximar a ANS da sociedade e mostrar que estamos abertos e disponíveis para trabalhar por uma regulação mais ajustada à realidade e que traga mais benefícios ao consumidor de planos de saúde”, afirmou.

O próximo Encontro ANS será em dezembro, em Fortaleza. Mais detalhes serão divulgados oportunamente.

Visita a operadoras

Durante o Encontro ANS, o diretor Rogério Scarabel, acompanhado de equipe técnica, visitou duas operadoras com iniciativas voltadas à promoção da saúde e prevenção do risco de doenças. Na Notredame Intermédica, conheceu programa destinado a idosos com foco em modelo assistencial baseado em prevenção e coordenação do cuidado. Na Prevent Sênior, discutiu projetos em andamento que também atendem prioritariamente a esse público. Nessas atividades, a Agência tem buscado conhecer iniciativas, discutir alternativas e colher contribuições para enfrentar os desafios e promover a melhoria do sistema de saúde suplementar.

Fonte: [ANS](#), em 04.10.2019.