



Rodrigo Aguiar, Rogério Scarabel, Leandro Fonseca, Simone Freire e Paulo Rebello

O último Encontro ANS de 2019, realizado esta semana, em Fortaleza (CE), reuniu representantes do setor de planos de saúde para discutir os principais temas ligados à regulação do setor. Durante os três dias do evento (2, 3 e 4/12), diretores e técnicos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) apresentaram informações atualizadas sobre normativos e projetos em andamento e debateram perspectivas do mercado. O objetivo da atividade é ir ao encontro das operadoras de planos de saúde, prestadores de serviços e órgãos de defesa do consumidor nos locais em que atuam, aproximando a ANS dos entes regulados, compreendendo melhor as especificidades regionais e aprimorando o mercado de maneira geral. Nos três dias, o evento contabilizou 600 presenças e a realização de 150 atendimentos individualizados.

O mercado de saúde suplementar no Nordeste é bastante expressivo, com cerca de 149 operadoras, 6,58 milhões de beneficiários em planos de assistência médica e 4,89 milhões em planos exclusivamente odontológicos. Bahia, Pernambuco e Ceará são os estados com maior número de usuários na segmentação médica.

Na abertura do Encontro, os diretores da ANS deram grande ênfase à disposição cada vez maior da reguladora em promover a aproximação com os entes regulados. “É um encontro em que saímos da Agência para participar dessas atividades junto ao público local. É a oportunidade de trocar experiências, o que é muito importante. Temos que ter esse olhar para todas as áreas desse país”, disse Paulo Rebello, diretor de Normas e Habilitação das Operadoras.

Rodrigo Aguiar, diretor de Desenvolvimento Setorial, aproveitou a oportunidade para pontuar as iniciativas de maior relevância e conquistas atingidas em sua gestão, entre as quais os projetos de Atenção Primária em Saúde (APS) e de Certificação em APS, o Guia de Remuneração Baseado em Valor, o Parto Adequado e o ressarcimento ao SUS. “É uma forma de prestar contas à sociedade do

trabalho que fazemos em busca do aprimoramento do mercado e da entrega de serviços mais qualificados à população atendida pela saúde suplementar”, disse.

Simone Freire, diretora de Fiscalização, incentivou os participantes a aproveitarem ao máximo o Encontro para tirar dúvidas, buscar orientações e se inteirarem das ações implementadas pela ANS, usando o atendimento qualificado dos técnicos que se deslocaram até Fortaleza. “É extremamente relevante que estejamos aqui falando com vocês. Aproveitem esse evento, os técnicos e os diretores, para que possamos continuar estreitando esse relacionamento. Somos um órgão que busca o equilíbrio, nosso papel é esse o de ouvir e nos aproximar”, apontou.

O diretor de Normas e Habilitação dos Produtos, Rogério Scarabel, também destacou a importância do Encontro ANS para prestar orientações e diretrizes ao mercado. “Esse é um momento em que conseguimos apresentar os direcionamentos da reguladora, discutir como a Agência vê o setor, além de ser uma oportunidade de aprendermos com o setor e discutir questões importantes”, disse, destacando, ainda, alguns dos principais temas que seriam apresentados nas palestras de sua diretoria ao longo do evento.

Leandro Fonseca, diretor-presidente e diretor de Gestão, encerrou a abertura agradecendo a convivência com os colegas, corpo técnico e representantes do mercado regulado ao longo de sua gestão na ANS e fez um breve retrospecto das áreas pelas quais passou na reguladora até chegar à presidência. “Sou muito grato pelo período que passei com servidores e colaboradores da Agência, foi um período muito produtivo e cheio de satisfação”, destacou Leandro, que termina o mandato este ano.

### **Palestras do segundo dia - manhã**

A manhã do segundo dia do evento foi conduzida pela Diretoria de Desenvolvimento Setorial, que levou a debate os programas de Certificação em APS, Parto Adequado, IDSS, Acreditação de Operadoras e Remuneração Baseado em Valor. O diretor-adjunto, Daniel Pereira, abriu as exposições destacando os dois pilares da diretoria: indução da qualidade, incluindo novos modelos assistenciais e de remuneração; e sustentabilidade. Participaram desse painel a gerente de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial, Ana Paula Cavalcante, e a coordenadora de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras, Rosana Neves.

Ana Paula explicou que a discussão de saúde baseada em valor é uma alternativa para substituir o modelo predominante hoje, baseado na quantidade de procedimentos, para um modelo que leva em conta a qualidade da atenção em saúde. “Não podemos mais pensar em saúde individualizada. O cuidado em saúde tem que ser intersetorial e coordenado. O valor move a cadeia a realizar decisões responsáveis e a realizar, de fato um gerenciamento clínico, com iniciativas que promovam a saúde do indivíduo”, disse. A ANS está selecionado projetos-pilotos fundamentados em experiências que levem em conta os resultados em saúde. Ao todo, a reguladora recebeu 61 propostas de 40 operadoras, o que demonstra o interesse do setor no tema.

Nesse sentido, a estratégia de Atenção Primária em Saúde (APS), que tem sido estimulada pela Agência através do Programa de Certificação em APS, é mais eficiente e equitativa, pois garante melhores desfechos, menores custos e maior satisfação do usuário. A APS deve ser a porta de entrada no sistema, de modo a responder à maior parte das necessidades de saúde de forma sistêmica, contínua, coordenada, abrangente, acessível e centrada no paciente, estimulando a autonomia e o autocuidado apoiado.

Na sequência, Rosana Neves falou sobre o Programa de Acreditação de Operadoras e o processo de reformulação pelo qual passou recentemente, que incluiu novos pré-requisitos e atualizou as dimensões do programa. Também explicou a reestruturação feita no escopo do IDSS, que mede o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar e permite a comparação entre operadoras, estimulando a disseminação de informações de forma transparente e a redução da assimetria de informação, ampliando a concorrência baseada em valor no setor.

O último painel da manhã, ainda no tema dessa diretoria, discutiu questões envolvendo o relacionamento entre operadoras e prestadores de serviços. O tema está sendo tratado no âmbito de uma Câmara Técnica que visa dirimir conflitos entre esses entes do setor. “A Câmara Técnica visa colher subsídios para avaliação da necessidade de revisão ou aprimoramento da regulação setorial sobre contratualização entre as operadoras e os prestadores de serviços”, explicou Gustavo Macieira, gerente de Assessoramento Jurídico e Contratualização com Prestadores. Ele informou que está no ar uma Consulta Pública sobre o tema, da qual toda a sociedade pode participar. [Clique aqui e confira.](#)

### **Palestras do segundo dia - tarde**

Na primeira palestra da tarde, a gerente de Tecnologia da Informação, Luciene Capra, e o coordenador substituto de Sistemas e Aplicativos, Hegmann Almeida, detalharam o projeto ANS Digital, processo de transformação tecnológica pelo qual a agência está passando. A iniciativa investe na integração dos sistemas da ANS com os sistemas das operadoras, dá mais transparência às informações do setor e maior apoio à tomada de decisão, agiliza os processos de trabalho e garante segurança no acesso às informações do setor. “A eficiência e a eficácia, nesse processo de implantação de transformação digital, visa diminuir o esforço e dar resultados mais assertivos para a sociedade”, afirmou Luciene.

As últimas palestras do segundo dia de evento, sob responsabilidade da Diretoria de Fiscalização, trataram da intermediação de conflitos entre beneficiários e operadoras e de processo sancionador. A diretora Simone Freire, o gerente-geral de Operações Fiscalizatórias, Frederico Cortez, e a gerente de Atendimento, Mediação e Análise Fiscalizatória, Érica Schiavon, detalharam os temas e tiraram dúvidas, com interações bastantes produtivas dos participantes.

Érica apresentou a Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), ferramenta de intermediação de conflitos entre beneficiários e operadoras, explicando como se dá o processo de registro, apuração e auditoria das demandas, o fluxo de análise e elementos essenciais para as respostas. “A NIP consegue resolver de forma ágil as demandas entre beneficiários de planos de saúde e operadoras e tem atingido índice de resolutividade cada vez maior. No Ceará, chega a 95% - índice superior à média nacional atingida até o momento neste ano, que é de 92%”, disse. Também foram prestadas informações sobre o reconhecimento da Reparação Voluntária e Eficaz (RVE) e sobre a inativação das demandas por ausência de retorno do beneficiário.

Frederico Cortez detalhou o fluxo do processo administrativo sancionador, falou sobre os canais de atendimento que devem ser usados pelas operadoras (determinados pela RN nº 395/2016) e deu um panorama geral das demandas efetuadas pelos beneficiários junto à ANS ao longo de 2019, apontando os temas mais recorrentes das reclamações e pedidos de informações que são feitos à Agência: cobertura assistencial, contratos e regulamentos e mensalidades e reajustes.

O gerente-geral também esclareceu sobre as fases e prazos processuais e destacou medidas de incentivo aplicadas pela ANS para os entes regulados. “As operadoras têm a possibilidade de efetuar o pagamento antecipado e à vista das multas, reparação posterior ou pagamento em substituição à interposição de recurso”, afirmou.

Através do trabalho da diretoria, a ANS conseguiu reduzir exponencialmente o passivo processual: de 50,2 mil processos em 2014 para atuais 5,5 mil processos em 2019.

### **Palestras do terceiro dia - manhã**

A programação do terceiro dia iniciou com o gerente de Planejamento, Renato Cader, abordando a Agenda Regulatória 2019-2021 e controle social das agências reguladoras. O gerente discutiu a importância da gestão estratégica no âmbito da nova lei das agências reguladoras, que estabelece a obrigatoriedade da implementação de instrumentos de planejamento, e explicou como esses instrumentos interagem entre si. Cader destacou que a agenda regulatória 2019-2021 da ANS passou por consulta pública e recebeu 241 contribuições. “É um processo participativo, de controle

social, e traz para os stakeholders a possibilidade de participar do planejamento da Agência”, disse.

Na sequência, o diretor de Normas e Habilitação dos Produtos, Rogério Scarabel, e o diretor-adjunto, Maurício Nunes, falaram sobre os temas que se referem à diretoria na Agenda Regulatória do período. Os principais assuntos tratam da transferência de carteira, inadimplência e suspensão de planos, Nota Técnica de Registro de Produto, rede de atendimento e discussão sobre acesso a planos de saúde.

“Esse modelo de plano de saúde que temos hoje talvez não sirva para mais 20 anos. Precisamos de melhoria contínua e precisamos olhar com mais atenção a questão do acesso da população à assistência sob o olhar do valor em saúde. Temos que ser mais eficientes e fazer entregas mais efetivas”, destacou Scarabel. Em seguida, o diretor-adjunto complementou a apresentação com os temas prioritários da diretoria para o triênio e informou que a área vem realizando diversas discussões com representantes do setor, órgãos de governo e do judiciário e entidades de defesa do consumidor para esclarecer dúvidas e colher contribuições às temáticas elencadas na Agenda.

Na segunda parte das apresentações realizadas pela diretoria, o gerente-geral da Estrutura dos Produtos, Rafael Vinhas, e a gerente-geral de Regulação Assistencial, Carla Soares, abordaram as perspectivas na regulação da estrutura dos produtos, regulação assistencial e integralidade das ações em saúde. Rafael prestou informações sobre temas como a nova metodologia de reajuste dos planos individuais, que passou a vigorar em 2019; regras sobre alterações e monitoramento da rede hospitalar; e os impactos do normativo que ampliou a portabilidade de carências para beneficiários de planos de saúde.

Sobre portabilidade, Rafael detalhou o que mudou com a nova norma e como está sendo sua aplicação efetiva. “A portabilidade, antes aplicada aos planos individuais e coletivos por adesão, passou a ser aplicada também aos contratos do tipo coletivo empresarial. Dessa forma, ampliamos a concessão desse benefício e atendemos a uma demanda importante da sociedade”, disse. De acordo com o gerente-geral, a evolução do número de protocolos de portabilidade emitidos através do site da ANS, para fins de pesquisa e troca de plano, saltou de 1,9 mil em maio, antes da vigência das novas regras, para 26,7 mil em outubro.

Em seguida, a gerente-geral da área, Carla Soares, falou sobre regulação assistencial e integralidade das ações em saúde. Ela destacou que as operadoras de planos de saúde precisam ter um olhar mais voltado à gestão em saúde, conhecendo melhor o perfil da sua carteira e utilizando os dados de que dispõem para aprimorar o cuidado com foco em prevenção. “Precisamos pensar, em termos de sustentabilidade do sistema, em que podemos avançar. Entre os aspectos importantes destacamos, além do conhecimento do perfil da carteira, a capacitação de profissionais de saúde, a escuta do beneficiário e a definição de indicadores que monitorem os resultados em saúde”, pontuou.

Carla também falou sobre o Rol de Procedimentos, que é a lista de coberturas que deve ser garantida pelos planos de saúde. Informou que o Rol está em atualização, detalhou alguns desafios relacionados ao processo e destacou avanços trazidos pela norma que disciplina as atualizações periódicas, especialmente no tocante à transparência e participação social.

### **Palestras do terceiro dia - tarde**

Na tarde do dia 4/12, o Encontro ANS tratou de temas da Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras. Bruno Rodrigues, gerente-geral de Acompanhamento das Operadoras e Mercado, falou inicialmente sobre regulação prudencial, que objetiva evitar que problemas de ordem financeira, patrimonial ou econômica comprometam a assistência ao beneficiário.

“A regulação prudencial identifica desequilíbrios, promove o correto dimensionamento das garantias financeiras e adota medidas corretivas para sanar as desconformidades ou para promover a retirada da operadora do mercado”, explicou. Para isso, a ANS realiza monitoramento

constante do mercado, buscando detectar possíveis desequilíbrios. Além do monitoramento regular, casos pontuais exigem o monitoramento direcionado, em que a operadora deve adotar medidas e promover ajustes internos.

Segundo Bruno, a emissão de notificações de alerta trimestrais, medida implementada no ano passado, ajuda o mercado a ficar atento e a se preocupar com as questões prudenciais antes que a situação fique mais grave, provoque algum problema assistencial e exija a tomada de medidas administrativas por parte da ANS.

Na sequência, Washington Oliveira Alves, gerente de Habilitação e Estudos de Mercado, falou sobre normas relativas a ativos garantidores e provisões técnicas, que visam dar mais previsibilidade e segurança ao mercado. Ele explicou aspectos das regras do capital baseado em riscos, Programa de Escala Adequada e a Resolução Normativa nº 443, que busca corrigir o risco de insolvência e descontinuidade de operações em função da baixa capacidade de gestão de algumas operadoras para suportar os riscos a que estão expostas.

A última palestra do Encontro ANS Nordeste tratou da dinâmica dos Programas de Adequação Econômico-Financeira, Regimes de Direção Fiscal e Liquidação Extrajudicial e cancelamento de registro a pedido. Daniel Schtruk, coordenador de Procedimentos de Adequação Econômico-Financeira, e Roberto Silva de Araújo, gerente de Regimes de Resolução, conduziram as apresentações.

Daniel explicou como funcionam os procedimentos de adequação econômico-financeira das operadoras e pontuou alguns problemas frequentes identificados pela ANS nesse processo. “Ausência de comunicação, termo de obrigações fora dos padrões definidos, falta de envio ou envio intempestivo do relatório de revisão limitada emitido por auditoria independente, distribuição de lucros ou sobras durante o período de vigência do PAEF são exemplos”, esclareceu.

Araújo detalhou sobre o regime de Direção Fiscal. “A Direção Fiscal é instaurada quando são detectadas anormalidades de natureza econômico-financeira ou administrativa graves que coloquem em risco a continuidade ou a qualidade do atendimento”, explicou. Ele falou ainda sobre detalhes do programa de saneamento, como prazos e consequências do descumprimento das regras relacionadas ao tema; cancelamento de registro; e liquidação extrajudicial.

O encerramento do Encontro ANS Nordeste foi feito pelos diretores Rodrigo Aguiar e Paulo Rebello, que agradeceram a participação dos presentes e reforçaram a satisfação da reguladora em promover esse tipo de atividade.

O Encontro ANS é realizado periodicamente, em diferentes regiões do país. Ao longo desse ano, foram três atividades: São Paulo (regiões Sul e Sudeste), Campo Grande (regiões Norte e Centro-Oeste) e Fortaleza (região Nordeste).

**[Clique aqui para ver as apresentações.](#)**

**Fonte:** ANS, em 06.12.2019