

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) completa 21 anos nesta quinta-feira (28/01). Criada pela Lei 9.961, de 2000, a reguladora de planos de saúde vem implementando ao longo desses anos medidas importantes para a regulação, normatização e fiscalização do segmento, sempre prezando pela defesa do interesse público. Nesse último ano, em especial, em que os desafios foram ainda maiores em razão da pandemia de Covid-19, a agência redobrou esforços para, em conjunto com o setor regulado e as demais autoridades sanitárias do país, atuar de maneira firme para assegurar a assistência aos beneficiários e garantir a sustentabilidade do setor. Nesta data, a ANS renova e fortalece seu compromisso com o aprimoramento deste importante segmento e, acima de tudo, com a saúde de todos os brasileiros.

A saúde suplementar no Brasil conta atualmente com 968 operadoras ativas com beneficiários que atendem cerca de 47,6 milhões de consumidores em planos de assistência médica (24,3% de cobertura populacional) e mais de 26 milhões em planos exclusivamente odontológicos (13,7% de cobertura). E, mesmo com os efeitos da pandemia, o setor fechou o ano com crescimento no número beneficiários, atingindo o maior patamar desde janeiro de 2017. No período de dezembro de 2019 com dezembro de 2020, foram contabilizados mais de 560 mil beneficiários, o que demonstra o interesse da população pela manutenção do plano de saúde.

Em 2020, muitas das ações em prol do setor foram direcionadas ao enfrentamento da Covid-19, com medidas que buscaram preservar a manutenção dos contratos e a permanência dos beneficiários, como a priorização do atendimento aos casos da doença, a incorporação de testes para detecção da Covid-19 no rol de coberturas obrigatórias, entre outras. O cenário da saúde suplementar pós pandemia ainda é imprevisível, mas a Agência permanece atenta e pronta para adotar novas medidas que se façam necessárias para combater os impactos da pandemia. [**Confira aqui todas as medidas implementadas.**](#)

Para além das ações direcionadas ao enfrentamento da pandemia, a Agência completa 21 anos dando continuidade ao trabalho que vem executando em prol do aprimoramento do setor, sempre orientada pelas ações definidas em sua agenda regulatória, que se baseia em quatro eixos: Equilíbrio da Saúde Suplementar, Aperfeiçoamento do Ambiente Regulatório, Articulação Institucional e Fortalecimento da Governança Institucional. [**Clique aqui para acessar a Agenda Regulatória.**](#)

Objetivos e metas

Em linhas gerais, as prioridades para 2021 focam no alcance dos seguintes objetivos:

- Ampliação das ações de indução a melhorias na atenção à saúde dos beneficiários, com projetos e ações que visem a promoção de uma atenção à saúde centrada no paciente, com coordenação do cuidado e desfechos clínicos de alta qualidade;
- Definição de mecanismos para aumentar o acesso de consumidores a planos de saúde, com a elaboração de estudos e fomento à discussão referentes às políticas regulatórias;
- Medidas para aprimorar a regulação prudencial das operadoras, buscando a adoção de condutas prudentes na gestão;
- Ampliação da transparência, com o aprimoramento da coleta, tratamento e disponibilização de dados do setor, e redução da assimetria de informações no atendimento prestado aos beneficiários;
- Aperfeiçoamento de medidas regulatórias relativas a contratos e produtos, com o aperfeiçoamento de critérios para alteração de rede hospitalar, notificação de inadimplência e regulamentação de suspensão, entre outras;
- Avanço em direção à digitalização de serviços prestados a toda a sociedade, inclusive com previsão de uso de Inteligência Artificial para agilizar atendimentos e soluções de demandas, migração para o portal único do governo federal, entre outras;
- Fortalecimento institucional, através de ações na área de sustentabilidade, melhoria na infraestrutura da sede e dos núcleos e incremento da política de capacitação e saúde dos

- seus mais de 1,2 mil servidores e colaboradores;
- Incremento à integração de dados dos sistemas público e privado de saúde, com adequação das informações coletadas e utilizadas pela ANS às informações em saúde produzidas pelo SUS; e
- Revisão e adequação de normativos que se encontravam defasados.

Participação social e interação com os consumidores

A participação do setor regulado e da sociedade de maneira geral no processo decisório também foi fundamental para o crescimento e aprimoramento do setor ao longo desses 21 anos e segue sendo um dos pilares da atuação da ANS. Nesse período, foram realizadas 82 Consultas Públicas, 15 Audiências Públicas, 104 reuniões da Câmara de Saúde Suplementar, 542 reuniões ordinárias de Diretoria Colegiada, além da criação de 16 Câmaras Técnicas e 33 Grupos Técnicos.

Através dessas atividades, a Agência buscou ampliar a participação social e aproximar o regulador, as entidades reguladas e a sociedade, fortalecendo o diálogo com os atores que fazem parte do sistema suplementar de saúde.

A interação com os consumidores, sejam beneficiários ou não do sistema de saúde suplementar, é outra parte fundamental do trabalho da ANS. Nos últimos anos, foi o crescente o índice de desfechos positivos na intermediação e solução de conflitos entre beneficiários e operadoras. Somente em 2020, os canais de atendimento da ANS receberam 265,7 mil pedidos de informações e 152,4 mil reclamações. Através da Notificação de Investigação Preliminar (NIP), as demandas passíveis de mediação atingiram um percentual de mais de 90% de resolutividade (índice medido entre os meses de janeiro e agosto de 2020). [Saiba mais sobre a NIP.](#)

[Clique aqui](#) e confira a linha do tempo com as ações de maior destaque implementadas pela Agência nesses 21 anos.

Declarações dos diretores

“Os 21 anos da ANS refletem o amadurecimento da instituição na defesa do interesse público e o empenho dos seus profissionais – servidores e colaboradores – para a construção de um setor robusto e sustentável. Nessa data em que aproveitamos para celebrar as conquistas obtidas até aqui, reforçamos nossos objetivos e compromissos em prol de uma saúde suplementar cada vez mais qualificada, eficiente e capaz de atender aos anseios e necessidades da população”.

Rogério Scarabel – Diretor-Presidente Substituto e Diretor de Normas e Habilitação dos Produtos

“Chegamos aos 21 anos com um setor mais organizado, sustentável e alinhado às boas práticas dos mercados mais desenvolvidos, e não vamos parar por aqui. Que esta data sirva de marco para a consolidação de medidas importantes para o aprimoramento da saúde suplementar e para o enfrentamento dos desafios que nos aguardam ao longo dos próximos anos”.

Paulo Rebello - Diretor de Normas e Habilitação das Operadoras

“Não podemos dissociar a atuação da ANS nesses 21 anos do esforço e dedicação dos seus servidores e colaboradores, eles que são os pilares da saúde suplementar. Reforçamos, assim, nosso compromisso para com o fortalecimento dessa instituição e de seu corpo técnico, para que avancemos em direção a uma regulação cada vez mais eficiente e qualificada e capaz de atender às necessidades dos brasileiros”.

Bruno Rodrigues - Diretor de Gestão Substituto

“Nesta data, parabéns não apenas a ANS e seu corpo funcional, mas a todos os atores que fazem parte deste pujante setor e, especialmente, aos beneficiários de planos de saúde, a quem dedicamos nosso trabalho diário. A construção de uma saúde suplementar cada vez mais forte,

eficiente e adequada aos anseios da população é conquista e responsabilidades de todos”.

Maurício Nunes - Diretor de Fiscalização Substituto

“Que a celebração destes 21 anos da ANS renove nossas energias e sirva de motivação para seguirmos avançando no caminho das boas práticas regulatórias. Para isso, são fundamentais o contínuo debate e entrosamento entre os entes do setor, para que juntos tenhamos objetivos convergentes – quais sejam, a excelência do setor e a satisfação dos seus beneficiários”.

César Serra - Diretor de Desenvolvimento Setorial Substituto

Fonte: ANS, em 28.01.2021.