

RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE RESULTADO REGULATÓRIO - ARR

CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA
VENDA *ON-LINE*

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE RESULTADO REGULATÓRIO - RARR

TEMA: Contratação eletrônica de planos de saúde / Venda *on-line*

DIRETORIA: Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos – DIPRO

GERÊNCIA-GERAL: Gerência Geral Regulatória da Estrutura de Produtos - GGREP

GERÊNCIA: Gerência Econômico-Financeira e Atuarial do Produtos - GEFAP

EQUIPE TÉCNICA:

Bruno Santoro Morestrello

Cláudia Tanaka

Daniele Rodrigues Campos (gerente)

Glauco Carreira

Joao Boaventura Branco de Matos

Heitor Franco Werneck

Luciana Santos Figueira

Marcelo Gurgel da Silva

Mauricio Sant ' Ana

Pablo Eneas de Oliveira Rodrigues

Rodolfo Nogueira da Cunha

Thais Guimaraes Vieira

RESPONSÁVEL: Fabrícia Goltava Vasconcellos Faedrich

Índice

| | | |
|----|--|----|
| 1. | INTRODUÇÃO..... | 4 |
| 2. | ARCABOUÇO LEGAL E NORMATIVO..... | 5 |
| 3. | CONCEITOS | 5 |
| 4. | CONTEXTO SETORIAL | 6 |
| | 4.1 – Evolução da contratação eletrônica no Brasil e no contexto mundial | 6 |
| | 4.2 – Evolução da contratação eletrônica no setor de seguros..... | 7 |
| 5. | SITUAÇÃO ATUAL (PROBLEMAS) | 8 |
| 6. | CONCLUSÃO | 10 |

1. INTRODUÇÃO

Trata-se de Avaliação de Resultado Regulatório - ARR das regras vigentes sobre a contratação eletrônica de planos de saúde.

A contratação eletrônica, atualmente, está regulamentada pela Resolução Normativa - RN Nº 413, de 11 de novembro de 2016. Destaque-se, inicialmente, o importante avanço regulatório trazido por este normativo, o qual foi introduzido como uma ferramenta adicional às então existentes. Uma das premissas trazidas à época da edição do normativo era a não obrigatoriedade do uso da ferramenta por parte das operadoras. Esse aspecto fica evidenciado no questionário que antecedeu a elaboração da norma, presente na tomada de subsídios realizada àquela época¹.

A não obrigatoriedade da oferta sob esta modalidade de contratação está prevista no Art. 2º da referida RN, que preconiza como “facultativo o oferecimento de contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde”.

Passados oito anos desde esta regulamentação, todavia, verificou-se que as disposições encontradas nessa norma não foram efetivas na promoção desta modalidade de contratação no mercado, revelando oportunidade de melhorias no que tange a disseminação desta modalidade junto ao mercado. Vislumbra-se, também, a oportunidade de resolução de algumas lacunas regulatórias, que, ressalte-se, não era o objetivo central quando da concepção do normativo.

Num contexto econômico geral, especialmente a partir do período pandêmico, tem se verificado em praticamente todos os setores da economia um crescimento expressivo das vendas *online*. Para o público, a adoção dessa forma de contratação de planos de saúde facilita o acesso a diferentes opções de cobertura. A digitalização desse processo permite maior transparência e comodidade, com a possibilidade de comparar planos, coberturas e preços de forma célere e sem intermediários, evitando também a seleção de riscos com a imposição de barreiras operacionais aos perfis de possíveis beneficiários, baseando-se em fatores como idade, histórico de saúde, estilo de vida, entre outros. Vale destacar que o combate à seleção de riscos é tema central da regulação de planos de saúde, materializado pelo art.14 da Lei 9.656/98, que estabelece que “em razão da idade do consumidor, ou da condição de pessoa portadora de deficiência, ninguém pode ser impedido de participar de planos privados de assistência à saúde” e pela Súmula Normativa Nº 27, de 10 de junho de 2015, destaca que “é vedada a prática de seleção de riscos pelas operadoras de planos de saúde na contratação de qualquer modalidade de plano privado de assistência à saúde”.

Pelo lado das operadoras, a contratação eletrônica permite mitigar riscos associados à seleção adversa, visto que faculta às operadoras a possibilidade de documentar e acompanhar todo o processo de contratação até o Início da vigência dos contratos. Ademais, implica na redução de custos de intermediação normalmente presentes na modalidade de contratação física ou presencial.

A redução da seleção de riscos e da seleção adversa favorece a existência de um mercado mais competitivo, transparente e mais equilibrado do ponto de vista econômico-financeiro, com redução de assimetrias, o que contribui para um sistema de saúde mais acessível, inclusivo e não seletivo. Noutros termos, esta oportunidade de melhoria, além de contribuir para tornar o mercado mais transparente e previsível, tem também o objetivo de ampliar as escolhas, especialmente para os beneficiários que, futuramente, venham a ter suas mensalidades majoradas em consequência de reajustes ou revisões técnicas, e venham a procurar por outras ofertas de produto no mercado.

¹ Vide: http://www.ans.gov.br/images/stories/Participacao_da_sociedade/interareas/relatorio-dapesquisa-de-venda-online.pdf

Desta forma, entende-se que é chegado o momento de incentivo e indução da ANS quanto a essa forma de comercialização dos planos de saúde. O presente documento busca trazer elementos de análise sobre as regras vigentes, identificar a existência de problemas decorrentes da aplicação dessas normas, suas lacunas regulatórias e impactos nos diferentes grupos que compõem a saúde suplementar, e está estruturado da seguinte forma:

- Arcabouço Legal e Normativo com afirmação das competências da ANS para normatizar o assunto e o histórico dos normativos;
- Conceitos – com a definição e objetivos da comercialização eletrônica;
- Contexto Setorial – dados e informações do histórico de planos e beneficiários em produtos com contratação eletrônica
- Situação Atual (problemas) - com a relação de apontamentos trazidos em demandas externas; e por fim, a
- Conclusão com recomendação da reavaliação das normas existentes.

2. ARCABOUÇO LEGAL E NORMATIVO

A contratação eletrônica tem previsão normativa, conforme definido pela Resolução Normativa - RN Nº 413, de 11 de novembro de 2016, que dispõe sobre os procedimentos para a contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde, se aplicando também às administradoras de benefícios. O art. 2º Art. 2º dispõe que é facultativo o oferecimento de contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde.

Ressalte-se que o tema de comercialização eletrônica de planos, materializado na RN Nº 413, de 11 de novembro de 2016, permanece como competência da DIDES – Diretoria de Desenvolvimento que, entre outras atribuições, tem a missão de estabelecer critérios e induzir a transparência das informações entre as operadoras e pessoas físicas ou jurídicas contratantes de planos privados de assistência à saúde. Entretanto, a Audiência Pública 48 foi construída no contexto da Agenda Regulatória 2023-2025, na parte referente aos "Estudos Preliminares", os quais preconizam uma ação regulatória calcada na transversalidade e na ideia de que a adoção de eventuais medidas regulatórias de forma isolada poderá agravar o desequilíbrio do setor, ameaçando princípios fundamentais como o mutualismo, a transparência e a sustentabilidade do mercado de saúde suplementar.

Nesse contexto, o desenvolvimento de novas ações regulatórias, bem como a avaliação das regras vigentes deve ser concebida de maneira integrada e com uma visão sistêmica, assegurando que os interesses de todos os atores sejam considerados e que o setor permaneça sustentável a longo prazo.

Dessa forma, ainda que a Resolução Normativa - RN Nº 413, de 11 de novembro de 2016 tenha se constituído num importante avanço institucional, seus resultados ainda estão algo distantes do processo de disseminação da contratação eletrônica verificado em outros ramos da atividade econômica.

3. CONCEITOS

Para que se possa realizar uma Avaliação de Resultado Regulatório - ARR, considera-se essencial definir, primeiramente, os conceitos que permeiam a contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde e seus objetivos.

A comercialização eletrônica, também conhecida como e-commerce, é a atividade de compra e venda de produtos ou serviços por meio de meios eletrônicos, operacionalizada por meio de plataformas de vendas *online*.

A venda *online* de planos de saúde de permite que a empresas ofertantes possam reduzir custos de transação/intermediação e garante que o público possa contratar produtos, a qualquer hora, de qualquer lugar, usando qualquer dispositivo digital. A concretização da compra, entretanto, não preconiza o impedimento de contato presencial entre as partes ao longo do processo de contratação.

Todo o histórico do processo de contratação até o Início da vigência dos contratos deve ser documentado de modo a assegurar ao contratado e ao contratante o cumprimento das regulamentação de produtos preconizada pela ANS.

4. CONTEXTO SETORIAL

A seguir serão abordados alguns dados relativos à comercialização eletrônica no Brasil e no mundo, em particular ao setor de seguros e ao setor de saúde suplementar.

4.1 – Evolução da contratação eletrônica no Brasil e no contexto mundial

De acordo com estudo realizado pela e-commerce brasil², a pandemia foi determinante para o crescimento das vendas online no mundo e no Brasil em particular. Em que pese o nosso país ocupe a nona posição no ranking mundial de e-commerce, há que se considerar que parcela considerável da população dos países da OCDE, que basicamente ocupam as oito posições anteriores, em virtude de uma disseminação preliminar do uso de ferramentas de TI, desenvolveram de forma pioneira o e-commerce. Contudo, sua taxa de crescimento potencial para os próximos anos tende a ser menor do que a brasileira, especial a partir do período pandêmico.

² <https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/segundo-pesquisa-brasil-e-1o-no-ranking-mundial-de-crescimento-das-compras-online>

Figura 1. Ranking dos Países - Compras online



Fonte: Notícias, Sociedade Brasileira de Automação (<https://noticias.gs1br.org/brasil-e-1o-ranking-mundial-de-compras-online/>)

4.2 – Evolução da contratação eletrônica no setor de seguros

A contratação de seguros por meios digitais está crescendo no Brasil. Esta que é uma percepção consolidada, foi revelada em Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2023³, que aponta que em 2022 foram contratados 55,2 milhões de novos produtos de seguro no país, dos quais 25% correspondem a contas ativas.

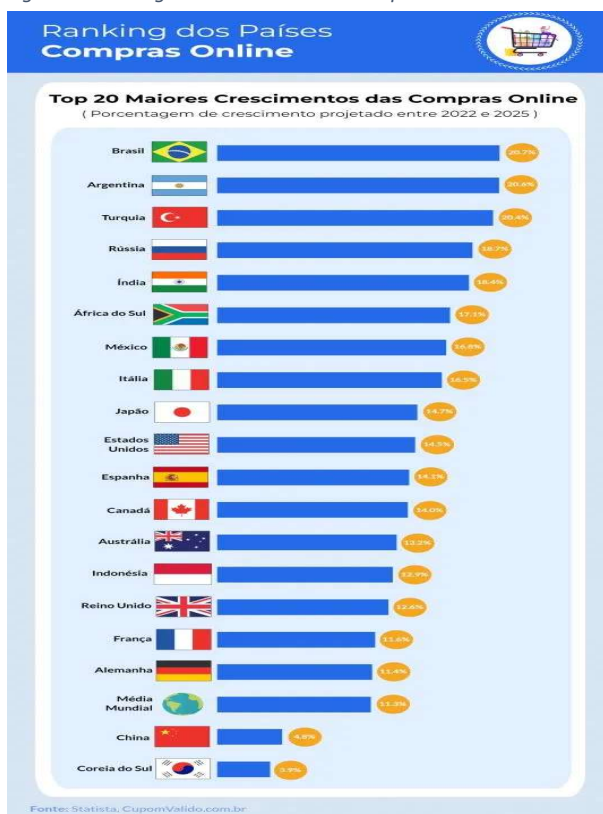
Este crescimento pode ser atribuído à disseminação da internet e da telefonia móvel no Brasil, bem como ao desenvolvimento de novas tecnologias que facilitam a contratação de seguros online. Ainda de acordo com a pesquisa, o canal com maior crescimento na contratação de seguros por meios digitais foi o mobile banking, com alta de 64% em 2022. Em seguida, vieram os ATMs (22%) e o internet banking (13%). Os dados apresentados mostram que a contratação de seguros por meios digitais é uma tendência que deve se manter nos próximos anos.

4.3 – Prospecção de mercado de vendas online

Ainda com base no estudo realizado pela e-commerce brasil, o país lidera o ranking mundial de crescimento das vendas online. O mesmo estudo estima um crescimento das compras online de 20,73% ao ano, entre 2022 e 2025. Trata-se de uma expectativa de crescimento quase duas vezes maior que a da média mundial (11,35%), o que oferece boas expectativas para o desenvolvimento de negócios a partir dessa plataforma, seja no comércio em geral ou especificamente na venda de planos de saúde.

³ <https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa>

Figura 2. Ranking do crescimento das compras online nos Países



Fonte: Notícias, Sociedade Brasileira de Automação (<https://noticias.gs1br.org/brasil-e-1o-ranking-mundial-de-compras-online/>)

5. SITUAÇÃO ATUAL (PROBLEMAS)

Com vistas a identificar os efeitos e as lacunas da atual regulamentação, tentou-se levantar o histórico da comercialização eletrônica após a edição da RN 413 e de demandas sobre o tema com as principais questões envolvidas que tramitaram pela GEFAP nos últimos tempos.

A ANS não conta com informações sobre a evolução da contratação eletrônica desde a edição da RN 413, posto que não há campo no SIB que possibilite identificar as contratações sob esta modalidade. De todo modo, em tentativa de tornar concreta a problemática de seleção de risco, buscou-se como fonte as demandas de reclamação ou informação registradas no SEI, no sistema FalaBR, no Sistema Integrado de Fiscalização - SIF e questionamentos recepcionados por e-mail.

5.1 - Relatos de situações que ensejam oportunidade de melhoria

É comum encontrar na mídia relatos e reclamações do impedimento do acesso de idosos à contratação de planos. O Jornal Folha de São Paulo fez uma pesquisa e constatou que corretores afirmam que empresas não pagam comissão nos contratos com idosos⁴.

“A Folha contatou dez corretores, dizendo que queria contratar um plano para uma idosa de 67 anos. Para maiores de 59 anos, disseram que não poderiam vender planos (...). Três disseram que não os vendem, pois as empresas não pagam comissão nesse caso. “Se fosse atender, gastaria com almoço, condução e não seria reembolsado. Deixaram de pagar para que a gente não ofereça o plano para maiores de 59 anos”, disse um deles. “Dificultam ao máximo até a pessoa desistir.” A Folha ligou diretamente (...). A atendente disse que a idosa tinha que marcar avaliação com o médico da empresa. A data mais próxima para essa consulta era em 40 dias. (...) o atendente disse que funcionário ligaria de volta em até duas semanas. Quando a reportagem mostrou interesse em um plano para alguém mais jovem, o retorno foi no dia. (...) em dois telefonemas diferentes, funcionários pediram para que a repórter deixasse um número de contato que uma pessoa do “setor específico para maiores de 59 anos” retornaria. Mas ninguém ligou. Em uma terceira tentativa, a atendente, que depois explicou que era corretora, aceitou atender a idosa. Ela disse que os colegas haviam recusado por se tratar de alguém maior de 59 anos”.

Frequentemente, a ANS recebe demandas com relatos de beneficiários sobre a dificuldade enfrentada por beneficiários quando da contratação de planos de saúde. A seguir, citamos algumas demandas registradas no SEI, no sistema FalaBR, no Sistema Integrado de Fiscalização - SIF e questionamentos recebidos por e-mail que representam de forma ilustrativa as frequentes demandas recebidas pela ANS:

Relatos:

Demanda de E-Sic: 25072.052423/2024-78 - Trata-se de pedido de acesso à informação registrado sob o nº 25072.052423/2024-78 no Sistema Fala BR. com o seguinte teor:

*“Olá, Tenho 84 anos, meu seguro saúde, atualmente é pelo MEI da minha neta. Tentei me desvincular, pois o serviço está ruim e os valores altos. Mas devido a minha idade, outras operadoras se negaram a me aceitar como cliente. Gostaria de saber se elas podem se negar? Também gostaria de tirar uma outra dúvida. Quero fazer um Mei e adquirir um plano empresarial para mim colocando minha filha de 53 anos que é deficiente mental. Consigo fazer esse processo?
Desde já agradeço”*

- NUP 25072.017161/2022-33

Demanda oriunda da Ouvidoria, cadastrada por Servidor da Ouvidoria, com o seguinte inteiro teor da manifestação: “Estou fazendo levantamento junto a varias operadoras de plano de saúde (Sul América/Bradesco/Medsenior, etc.) para reduzir meu valor mensal pago a Senge/Unimed, e para minha indignação estou enfrentando varias situações como; 1 - Se tenho CNPJ; 2 - Se sou MEI; 3 - Qual a minha profissão; Entre outras. Como sou aposentado e não tenho as condições acima pago aproximadamente 30% a mais. Meu Perfil esta na condição FAMILIAR, sendo assim vejo que uma DISCRIMINAÇÃO, Estatuto do Idoso e exclusão do Direito de Igualdade. Sou cético em relação estas agencias reguladoras, pois acho que são sempre a favor das operadoras. Vi esta semana um vídeo do Deputado Federal Jose Medeiros que sigo no Instagram corroborando com meu pensamento. Gostaria que ANS me ajudasse na redução do plano de saúde pois eu e minha temos 66 anos e precisamos estar protegidos por plano de saúde, Espero retorno.”

⁴ Vide: <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/cotidian/ff2507201112.htm>).

- **NUP 25072.017161/2022-33**

Demanda oriunda da Ouvidoria, cadastrada por Servidor da Ouvidoria, com o seguinte inteiro teor da manifestação: "Estou fazendo levantamento junto a varias operadoras de plano de saúde (Sul América/Bradesco/Medsenior, etc.) para reduzir meu valor mensal pago a Senge/Unimed, e para minha indignação estou enfrentando varias situações como; 1 - Se tenho CNPJ; 2 - Se sou MEI; 3 - Qual a minha profissão; Entre outras. Como sou aposentado e não tenho as condições acima pago aproximadamente 30% a mais. Meu Perfil esta na condição FAMILIAR, sendo assim vejo que uma DISCRIMINAÇÃO, Estatuto do Idoso e exclusão do Direito de Igualdade. Sou cético em relação estas agencias reguladoras, pois acho que são sempre a favor das operadoras. Vi esta semana um vídeo do Deputado Federal Jose Medeiros que sigo no Instagram corroborando com meu pensamento. Gostaria que ANS me ajudasse na redução do plano de saúde pois eu e minha temos 66 anos e precisamos estar protegidos por plano de saúde, Espero retorno."

A partir dos relatos, os principais aspectos verificados foram:

- Os intermediários praticam seleção de risco, impõem barreiras à contratação direta;
- As operadoras não têm tempo hábil para tomar conhecimento prévio do perfil de risco que estão contratando;
- As operadoras remuneram em cerca do valor de uma contraprestação o serviço de corretagem (algo com 1/24 da receita considerando um prazo contratual médio de dois anos);
- Não há documentação com o histórico do processo de contratação até o Início da vigência do contrato, o que dificulta o acompanhamento do cumprimento da regulamentação de produtos preconizada pela ANS.

6. CONCLUSÃO

A regulamentação da comercialização eletrônica, introduzida pela Resolução Normativa - RN Nº 413, de 11 de novembro de 2016 se constituiu num importante avanço institucional, não obstante seus resultados ainda estejam algo distantes do processo de disseminação da contratação eletrônica verificado em outros ramos da atividade econômica, especialmente no setor de seguros.

Essa norma claramente teve a intenção de estimular a comercialização, conferir mais transparência e previsibilidade ao mercado, mas a sua não compulsoriedade comprometeu os objetivos desejados. Se não há uma regra que obrigue a todos, os que se submetem a ela tenderiam a se sentir em desvantagem na concorrência. De forma análoga, é um ponto pacífico entre todos os *stakeholders* do setor de que as empresas devem apresentar seus demonstrativos contábeis atualizados e auditados. Entretanto, se tal exigência fosse facultativa, muitas empresas poderiam não o fazer em virtude de se sentirem em desvantagem em relação a outras que não o fizessem.

Além dos evidentes benefícios ao público prevenientes da mitigação da seleção de riscos, do ponto de vista das operadoras, sugere a possibilidade de redução de custos de intermediação normalmente presentes na modalidade tradicional de contratação. Ademais, a contratação eletrônica permite mitigar riscos associados à seleção adversa, visto que faculta às operadoras a possibilidade de documentar e acompanhar todo o processo de contratação até o Início da vigência dos contratos.

Diante de todo o exposto, passados oito anos desde a vigência da RN Nº 413, de 11 de novembro de 2016, considera-se oportuno que seja reiniciado o debate acerca de nova regulamentação sobre o tema, em especial no que tange à obrigatoriedade da oferta deste tipo de contratação.