

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS

Ata da 81ª Reunião Ordinária da Câmara de Saúde Suplementar – CAMSS

Data: 04/12/2014

Local: Bolsa de Valores do Rio; Praça XV de Novembro, 20 – Térreo – Centro
Rio de Janeiro – RJ

ABERTURA – No dia 04 de dezembro do ano de dois mil e quatorze, às dez horas, no Centro de Convenções Bolsa de Valores, no Rio de Janeiro, Praça Quinze de Novembro, número 20, no Salão Nobre, Térreo, Centro, teve início a Octogésima Primeira Reunião da Câmara de Saúde Suplementar, órgão integrante da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), de caráter permanente e consultivo, nos termos do Parágrafo Único, do artigo 5º e artigo 13, da Lei número 9.961, de 28 de janeiro de 2000, combinado com o artigo 4ª, da Medida Provisória número 2.177, versão 44. A reunião foi presidida pelo Sr. **André Longo Araújo de Melo**, Diretor-Presidente da ANS, estando presentes os membros titulares e suplentes, conforme lista de presença apensa. O Sr. **André Longo Araújo de Melo** (Diretor-Presidente da ANS) deu início à pauta, que teve a seguinte dinâmica: **I – Abertura; II - Principais Atos Publicados; III – Informes; IV – Iniciativa Hospital Amigo da Criança – IHAC; V – Divulgação do IDSS, Ano Base 2013; VI – Panorama sobre a NIP Notificação de Intermediação Preliminar, de maio a novembro de 2014; VII - Agenda Regulatória - Balanço; VIII –Encerramento.** **ABERTURA:** O Sr. **André Longo Araújo de Melo** (Diretor-Presidente da ANS) iniciou a reunião saudando a todos os presentes e anunciou os novos representantes na CAMSS: Anaely da Silva Machado (Suplente) do Ministério da Fazenda; Larissa Elias Guimarães Davidovich (Titular) do Núcleo de Defesa do Consumidor (NUDECON); Plínio Lacerda Martins (Titular) e Saulo Ventura de Holanda (Suplente) da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCON). Em seguida, registrou a presença do Dr. Salomão Rodrigues e da Dra. Márcia Rosa de Araújo, representantes do Conselho Federal de Medicina (CFM), além da presença da Sra. Flávia Cristina de Araújo Lopes, da Associação Nacional dos Hospitais Privados (ANAHF), que fará parte das reuniões da CAMSS, como entidade convidada. Justificou as ausências dos senhores Leandro Reis Tavares, Diretor da ANS, Edison Laércio de Oliveira, da UGT; Maria Inês Dolci e Polyanna Carlos Silva, da PROTESTE; João Lucena Gonçalves e Yussif Ali Mere Junior, da CNS; Márcio Seroa Araújo Coriolano, da FENASAÚDE; Plínio Lacerda Martins, do MPCON; Rubens Gil Júnior e Cláudia Barata Ribeiro Barroso, do CONADE. Em continuidade, anunciou uma alteração proposta pelo Sr. Albucacis de Castro Pereira, da CNC, em relação à ata da 80ª Reunião da CAMSS, que foi acatada. Após os pronunciamentos iniciais, O Sr. **André Longo Araújo de Melo** (Diretor-Presidente da ANS) seguiu para o **item II – Principais Atos Publicados**, informando as principais resoluções normativas publicadas. Mencionou, também, a necessidade de indicação dos Representantes da CAMSS para o biênio 2015-2016, conforme a RN 237/2010, e submeteu à aprovação dos membros o calendário de reuniões para o ano de 2015 (19/3, 11/6, 17/9 e 3/12), que foi aprovado. Em prosseguimento, o **item III – Informes**, que foi apresentado em três partes, iniciado pela Sra. **Michelle Mello** (Diretora Adjunta DIDES) que fez uma breve apresentação sobre a Regulamentação da Lei 13003/2014, ressaltando que foram feitas duas alterações nos artigos 17, 18 e

17A e, após mencionar as cláusulas obrigatórias, comentou que a regulamentação traz alguns critérios relacionados à glosa e ao reajuste e algumas vedações previstas no artigo 18, da Lei nº 9656/98. Anunciou que, após debate e consenso, o IPCA foi estabelecido como índice a ser definido pela ANS. Finalizou lembrando que, no dia 05 de dezembro de 2014, será a última reunião com o Grupo Técnico, onde será apresentada a minuta das resoluções de tudo o que foi discutido e consensuado. Em seguida, a Sra. **Martha Oliveira** (Diretora Desenvolvimento Setorial da ANS) informou que não houve nenhuma mudança do que foi discutido nas reuniões e que a ANS não tem a intenção de fazer alterações na regulamentação. Lamentou as raras presenças dos órgãos de defesa do consumidor nas reuniões da ANS. O Sr. **Carlos Chagas** (Ministério da Justiça) informou que esteve presente em alguns Grupos de Trabalhos da ANS e perguntou se não haveria uma consulta pública, o que foi negado pela Sra. **Martha Oliveira** (Diretora Desenvolvimento Setorial da ANS) devido ao prazo, havendo sempre Audiência Pública. Em seguida, o Sr. **André Longo Araújo de Melo** (Diretor-Presidente da ANS) pediu que a Sra. **Marizélia Moreira** (ANS) apresentasse o **2º Informe - Envio dos Dados Padrão TISS**. A Sra. **Marizélia Moreira** (ANS) informou que a avaliação, quanto à nova obrigação, é bastante positiva, pois 77% das operadoras já aderiram ao processo, o que corresponde a 89% da carteira de beneficiários. As demais operadoras, que não se apresentaram, serão avaliadas. Finalizou, dizendo que existe um trabalho grande com relação à terminologia de material, órteses, próteses e materiais especiais (OPMEs) que está em andamento e, também, alguns aprimoramentos para o conteúdo e estrutura. Na sequência, o Sr. **André Longo Araújo de Melo** (Diretor-Presidente da ANS) pediu que o Sr. **Rafael Vinhas** (ANS) apresentasse o **3º Informe sobre Regulamentação do pedido de cancelamento/exclusão dos beneficiários do plano de saúde**. De acordo com o Sr. **Rafael Vinhas** (ANS), a regulamentação do pedido de cancelamento/exclusão de benefícios de planos de saúde, que será discutido no dia 10/12/2014, é decorrente de uma representação do Ministério Público Federal do Rio de Janeiro. Informou que as principais recomendações foram: meios de pedido de cancelamento dos planos de saúde (presencial com efeito imediato, por meio do SAC, carta, correio eletrônico, ou internet, no site da operadora); informações sobre as consequências desse pedido; direito de arrependimento do consumidor, assunto que exige maiores estudos e discussões; e disponibilização de comprovante de cancelamento de plano de saúde. Por fim, foi elaborada uma nota técnica com sugestão de instauração de Câmara Técnica (próxima reunião: 10/12/2014). Terminados os Informes, o Sr. **André Longo Araújo de Melo** (Diretor-Presidente da ANS) prosseguiu para o **item IV – Iniciativa Hospital Amigo da Criança** e pediu que a Sra. **Fernanda Monteiro** (Coordenação Geral de Saúde e Aleitamento Materno do Ministério da Saúde) apresentasse o tema. A Sra. **Fernanda Monteiro** fez uma breve apresentação sobre a Iniciativa Hospital Amigo da Criança (IHAC) informando que, desde

1992, o Ministério da Saúde trabalha com essa iniciativa que visa trabalhar o aspecto do cuidado da mãe e da criança no hospital. Apresentou um cenário onde o Brasil tem apresentado uma redução da mortalidade infantil, reconhecida mundialmente, por meio dos benefícios das ações de políticas públicas desenvolvidas, além da promoção do aleitamento materno dentro do hospital. Informou que o Brasil tem, atualmente, trezentos e vinte e três hospitais Amigos da Criança e 32% dos nascimentos do Brasil ocorrem nesses hospitais. Informou que o objetivo da IHAC é o de trabalhar profissionais de atenção hospitalar, com modelos de boas práticas no cuidado com a criança e da mulher. Prosseguiu informando que a Portaria que habilita o hospital como Amigo da Criança é a 11.153, que foi publicada em 22 de maio de 2014, e nela está incluída o Cuidado Amigo da Mulher e que o Brasil começa a adotá-la em 2014. Em seguida apresentou os dez passos para os hospitais serem habilitados como Hospital Amigo da Criança e a receberem o selo da UNICEF e do Ministério da Saúde, assim como alguns benefícios, como o reconhecimento internacional pelo Ministério da Saúde, custo zero com relação à acreditação, redução dos gastos com fórmulas infantis no ambiente hospitalar, redução do câncer de mama e útero, dentre outros benefícios. Concluiu deixando a mensagem de que é preciso o envolvimento de todos, quanto à proposta da Iniciativa Hospital Amigo da Criança, e que o aumento do protagonismo da mulher e o estímulo ao parto normal precisam se adequar às boas práticas no intuito de atender às usuárias do SUS e da Saúde Suplementar. A Sra. **Martha Oliveira** (Diretora Desenvolvimento Setorial da ANS) informou que a ANS firmou um convênio com o Hospital Albert Einstein e o Instituto IHI para indução desse novo modelo em várias frentes, sendo uma delas a assistência ao parto e ao recém-nascido, assim como na atenção básica e envelhecimento. Em seguida, o Sr. **André Longo Araújo de Melo** (Diretor-Presidente da ANS) passou para o **item V - Divulgação do IDSS, Ano Base 2013**, convidando o Sr. João Matos (ANS) para exposição do tema. O Sr. **João Matos** (ANS) apresentou a Divulgação do IDSS – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar, ano base 2013, esclarecendo, primeiramente, que o índice é composto a partir da média de quatro dimensões: estrutura, operação, econômico-financeira e satisfação dos beneficiários e atenção à saúde, com o peso maior para atenção a saúde. Prosseguiu, informando que, no ano de 2013, a maioria dos beneficiários pertencia a operadoras com IDSS superior a 0,6. Ressaltou a novidade sobre o percentual de beneficiários que estão em pelo menos um ou mais hospitais que tenham a acreditação e finalizou esclarecendo que a ANS está incluindo qualificação e acreditação de operadoras, qualificação de prestadores para tentar unificar essas ações para que o beneficiário tenha um entendimento melhor sobre o produto que está adquirindo. Em continuidade, **item VI – Panorama sobre a NIP Notificação de Intermediação Preliminar de maio a novembro de 2014**, o Sr. **André Longo Araújo de Melo** (Diretor-Presidente da ANS) convidou a Sra. Jacqueline Figueiredo de Lima Pauxis para apresentação. A Sra. **Jacqueline Figueiredo**

133 **de Lima Pauxis** (ANS), inicialmente, explicou sobre as duas Coordenadorias
134 da Gerência Geral que são responsáveis pelos dois principais canais de
135 atendimento da ANS “Disk ANS” e “Fale com a ANS”, que recebem as
136 demandas de informação e de reclamação, além da Coordenadoria de
137 mediação de conflito, onde está inserida a NIP. Prosseguiu, esclarecendo
138 alguns aspectos da NIP e concluiu que houve o aumento da taxa de
139 resolutividade. A diminuição de reclamações no decorrer do ano reflete uma
140 redução da abertura de processos administrativos sancionadores, além da
141 redução do número de planos de saúde suspensos, pelo monitoramento da
142 garantia do atendimento. Informou que os conflitos entre as Operadoras e os
143 beneficiários estão diminuindo, que a garantia do atendimento aos serviços
144 contratados, pelos beneficiários junto às operadoras, está aumentando. A
145 relação entre as operadoras e os seus beneficiários está sendo fortalecida e
146 isso implica em aumento da qualidade dos serviços oferecidos pela operadora.
147 Analisou, por fim, a NIP como um marco regulatório, onde as operadoras
148 procuram trabalhar em parceria com as suas ouvidorias, sendo uma relação
149 positiva para todos os envolvidos. O Sr. **André Longo Araújo de Melo**
150 (Diretor-Presidente da ANS) passou a palavra para a Sra. **Simone Freire**
151 (Diretora de Fiscalização da ANS) que complementou a exposição anterior,
152 afirmando que o mercado se adequou à NIP e isso demonstra o sucesso do
153 programa. Ressaltou que a integração com o mercado é uma política da ANS,
154 que está de portas abertas para orientá-lo. Por fim, se colocou à disposição,
155 em caso de dúvidas. Em seguida, a Sra. **Denise R. Eloi de Brito** (UNIDAS)
156 acrescentou que a diminuição dos planos suspensos e o esforço das
157 operadoras para qualificar a assistência ao beneficiário comprovam o êxito do
158 programa. E que estão orgulhosos por nenhuma autogestão ter tido planos
159 suspensos no último monitoramento. Em continuidade, iniciou-se ampla
160 discussão sobre a indexação dos reajustes, prevista na Lei 13003/2014, e
161 algumas das entidades presentes fizeram as suas ponderações, como o Sr.
162 **Albucassis de Castro Pereira** (CNC) que fez um alerta sobre a indexação
163 pelo IPCA, pois, em sua análise, ao final do processo haverá um aumento do
164 custo para os tomadores de diversos serviços da área de saúde. A Sra. **Márcia**
165 **Rosa de Araújo** (CFM) comentou sobre a relação assimétrica entre os custos
166 assistenciais crescentes e a falta de reajuste para os profissionais que
167 trabalham na área de saúde suplementar. Afirmou que é saudável para o
168 sistema que haja uma reposição e que a indexação será benéfica. O Sr.
169 **Márcio Coriolano** (Fenasaúde) declarou que o combate à indexação foi a
170 maior conquista da democracia nos últimos anos, que ninguém ganhará com
171 ela e que é preciso defender o consumidor, pois é sobre ele que recai o ônus
172 do aumento das mensalidades dos planos de saúde. Afirmou que a Fenasaúde
173 tem feitos demonstrações de que, sem obrigatoriedade de indexação, já houve
174 um aumento dos custos médicos da ordem de 15% a 20%. A Sra. **Martha**
175 **Oliveira** (Diretora Desenvolvimento Setorial da ANS) reforçou que, no dia
176 seguinte, esse assunto seria amplamente discutido e que o papel da ANS era

adequar a lei à realidade, minimizando danos, mas nunca descumprindo a letra da lei. Sobre a discussão de indexação, ou não, afirmou que o índice proposto pela Agência será fadado à negociação e ao contrato. Nos contratos onde a livre negociação estiver prevista, se ela falhar, apenas, o índice será aplicado. O Sr. **Salomão Rodrigues** (CFM) registrou que a Lei veio para diminuir a desigualdade na relação entre operadoras e prestadores de serviços, que são a parte hipossuficiente. E que é preciso resgatar os prestadores com qualidade para que a assistência à população seja preservada. O Sr. **Eduardo de Oliveira** (FBH) ressaltou que, no Brasil, a Lei cria o reajuste e estimula o aumento salarial, não sendo possível a sobrevivência dos contratos sem um índice de reajuste mínimo. A Sra. **Denise R. Eloi de Brito** (UNIDAS) registrou a sua preocupação quanto à definição da indexação afirmando que a minuta de resolução, da forma como está, remete à proteção de alguns segmentos e categorias que participam e integram só uma parte do sistema. Era esperado que fosse apenas determinado um piso. A Sra. **Martha Oliveira** (Diretora Desenvolvimento Setorial da ANS) solicitou que a Sra. **Denise R. Eloi de Brito** (UNIDAS) revisse a minuta e apontasse o que está diferente do que foi discutido no grupo. Finalizando os comentários, o Sr. **Valdmário Rodrigues Júnior** (Unimed do Brasil) salientou que é preciso pensar em alternativas para que o cooperativismo possa proporcionar uma remuneração digna para os seus médicos e enfatizou a necessidade de respeito aos contratos. O Sr. **Otelo Chino Júnior (CUT)** fez um comentário positivo sobre a apresentação da NIP e afirmou que ela é uma negociação e a alma de sua ação sindical. Sr. **André Longo Araújo de Melo** (Diretor-Presidente da ANS) reforçou que a NIP é uma mediação ativa de conflitos e a ANS tem se envolvido fortemente na indução de entrega para o consumidor daquilo que foi contratado. A Sra. **Denise R. Eloi de Brito** (UNIDAS) observou que leu a minuta e que não foi consenso, motivo pelo qual as operadoras estão se manifestando. Sra. **Martha Oliveira** (Diretora Desenvolvimento Setorial da ANS) solicitou que o que não fosse consenso fosse destacado no dia seguinte e que, mesmo com um assunto tão polarizado como esse, conseguiu cerca de 90% de consenso. Concluídos todos os comentários, o Sr. **André Longo Araújo de Melo** (Diretor-Presidente da ANS) agradeceu pelo posicionamento de todos e esclareceu que o tema não faz parte da pauta do dia e que ele será debatido na reunião do dia seguinte, mas que reconhece as várias dificuldades técnicas nesse processo e a importância do assunto. Prestados todos os esclarecimentos, o Sr. **André Longo Araújo de Melo** (Diretor-Presidente da ANS) prosseguiu para o **item VII – Agenda Regulatória - Balanço** e convidou a Sra. Simone Schenkman (ANS) para expor sobre o assunto. A Sra. **Simone Schenkman** (ANS) informou que o andamento dos projetos da Agenda Regulatória é atualizado, diariamente, no site da ANS. Em uma análise quantitativa, 75% dos projetos estão no último quartil de execução, sendo que 36% estão concluídos, a medida global de execução dos projetos é de 85%. Em seguida, analisou qualitativamente a evolução dos projetos de todos os 7 eixos temáticos da agenda: 1 - Garantia de

Acesso e Qualidade Assistencial; 2 - Sustentabilidade do Setor; 3 - Relacionamento entre Operadoras e Prestadores; 4 - Incentivo à Concorrência; 5 - Garantia de Acesso a Informação; 6 - Integração da Saúde Suplementar com o SUS e 7 - Governança Regulatória. Em seguida, o Sr. **André Longo Araújo de Melo** (Diretor-Presidente da ANS) comunicou que o projeto da NIP, da resolução extrajudicial de conflitos, foi selecionado entre os dez melhores projetos no 19º concurso de inovação na ENAP, Escola Nacional de Administração Pública. Registrou, ainda, a implantação das Ouvidorias no setor, cujo projeto, também, foi premiado no segundo concurso de boas práticas da Controladoria Geral da União. Aproveitou para agradecer ao Dr. Jorge Toledo, que é o atual Ouvidor da ANS, e, também, à Dra. Istael Riani, que foi a idealizadora desse projeto. Agradeceu, também, a todos que se envolveram diretamente na idealização e na operacionalização do projeto NIP. Posteriormente, o Sr. **Julcemar Ragnini** (CMB) discorreu sobre alguns dos responsáveis pelo aumento de custos no setor (ampliação do rol de procedimentos, gastos elevados com OPMEs, entre outros). Mas, ressaltou que alguns temas devem ser comemorados, como a redução do número de reclamações de beneficiários, a melhoria do IDSS das operadoras e a diminuição do número de planos de saúde suspensos. Por fim, parabenizou o Sr. André Longo e à sua equipe pela forma que vem conduzindo os processos que foram apresentados na reunião. A Sra. **Denise R. Eloí de Brito** (UNIDAS) agradeceu pelo espaço de construção coletiva proporcionado pela ANS. Prosseguindo a reunião, **item VIII – Encerramento**, o Sr. **André Longo Araújo de Melo** (Diretor-Presidente da ANS) comunicou que o seu mandato se encerrará no dia 11 de janeiro de 2015 e que o relatório de gestão relativo aos anos 2013 e 2014, ainda, está sendo concluído. Prosseguiu fazendo inúmeros agradecimentos especiais ao Ministro Alexandre Padilha e o Ministro Arthur Chioro, do Ministério da Saúde, pela confiança, parceria e apoio na viabilização dos projetos da ANS, à Presidente da República, Dilma Rousseff, pela sua nomeação à ANS, ao Senado Federal, às pessoas com as quais conviveu e teve um aprendizado profícuo como os Senhores Maurício Ceschin, Eduardo Sales, Bruno Sobral, Elano Figueiredo; a atual Diretoria da ANS, especialmente, ao Senhor Leandro Reis Tavares pela sua grande contribuição ao setor. Agradeceu, também, às Senhoras Martha Oliveira, Simone Freire, ao Dr. José Carlos Abrahão, com quem tem dividido anseios e responsabilidades da ANS. Destacou a questão da implantação das Ouvidorias que tem sido importante para melhorar a relação entre as Operadoras e os Prestadores de serviços, sendo um canal fundamental para os consumidores. Prosseguiu agradecendo a algumas pessoas, como o Senhor Maurício Ceschin e sua equipe que desenvolveu os processos das Resoluções Normativas nº 259/2011 e nº 268/2011, a NIP. Ressaltou o esforço e eficiência da Diretoria de Fiscalização nos cuidados com os processos dentro da ANS, além do ressarcimento ao SUS, que, atualmente, é uma das principais vitrines da ANS, em termos de eficiência, com arrecadação de cerca de 70% a mais do que o

265 ano anterior, o que demonstra que ANS está no caminho certo para aprofundar
266 a melhoria dos processos internos. Agradeceu penhoradamente a todos da
267 equipe do corpo técnico e a todos os Servidores e Gestores da ANS.
268 Agradeceu, também, pela contribuição das entidades da CAMSS e as
269 representações dos órgãos de defesa do consumidor, além das representações
270 das Operadoras, que sempre colaboraram com o aperfeiçoamento da
271 regulação, em especial à Fenasaúde, Abramge, Unidas e à recém chegada
272 ANAHP. Finalizou deixando mensagens de esperança, realismo e de
273 persistência a todos da ANS, afirmando ser possível aperfeiçoar cada vez mais
274 o setor de saúde suplementar. Não havendo mais comentários, o Sr. **André**
275 **Longo Araújo de Melo** (Diretor-Presidente da ANS) agradeceu pela atenção e
276 presença de todos e deu por encerrada a 81ª. Reunião da Câmara de Saúde
277 Suplementar – CAMSS.

278 Associação Médica Brasileira – AMB

279 Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS

280 Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor – MPCON

281 Associação Nacional dos Procons – PROCONSBRASIL

282 Associação Nacional dos Hospitais Privados - ANAHP

283 Central Única dos Trabalhadores – CUT

284 Confederação das Santas Casas de Misericórdia, Hospitais e Entidades

285 Filantrópicas – CMB

286 Confederação Nacional das Cooperativas Médicas – UNIMED DO BRASIL

- 287 Confederação Nacional da Indústria – CNI
- 288 Confederação Nacional de Saúde, Hospitais, Estabelecimentos e Serviços – CNS
- 289 Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo – CNC
- 290 Conselho Federal de Enfermagem – COFEN
- 291 Conselho Federal de Medicina – CFM
- 292 Conselho Federal de Odontologia – CFO
- 293 Conselho Nacional de Secretários Estaduais de Saúde – CONASS
- 294 Conselho Nacional de Secretários Municipais de Saúde – CONASEMS
- 295 Cooperativa de Serviços Odontológicos – UNIODONTO
- 296 Federação Brasileira de Hospitais – FBH
- 297 Federação Nacional de Saúde Suplementar – FenaSaúde
- 298 Força Sindical
- 299 Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor – FNECDC

- 300 Ministério da Fazenda
- 301 Ministério da Justiça
- 302 Ministério da Previdência Social
- 303 Ministério da Saúde
- 304 Ministério do Trabalho e Emprego
- 305 Núcleo de Defesa do Consumidor – NUDECON
- 306 Portadores de Patologias Especiais
- 307 Portadores de Deficiência – CONADE
- 308 Sindicato Nacional das Empresas de Medicina de Grupo – SINAMGE
- 309 Sindicato Nacional das Empresas de Odontologia de Grupo – SINOG
- 310 União Nacional das Instituições de Autogestão em Saúde – UNIDAS
- 311 União Geral dos Trabalhadores – UGT