

**Poder da informação e da transparência em cenários de incerteza:
estratégia de ação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)
para enfrentamento da pandemia de COVID-19**

Autores: Cesar Brenha Rocha Serra, Claudia Akemi Ramos Tanaka, Fernanda de Castro Souza, Flavia Harumi Ramos Tanaka, Gislaïne Afonso de Souza, Isabella Brizzante Eckstein de Freitas, Joao Boaventura Branco de Matos, Leonardo Fernandes Ferreira, Márcio Nunes de Paula, Rodolfo Nogueira da Cunha, Sanya Franco Ruela, Tainá Leandro, Tatiana de Campos Aranovich, Thiago Barata Duarte, Washington Oliveira Alves e Wilson Marques Vieira Junior.

Agradecimentos

Agradecemos aos profissionais que colaboraram de forma diferenciada na construção do projeto entre eles: André Luis Fortes Unes, Carla de Figueiredo Soares, Celina Maria Ferro de Oliveira, Marcos Rodrigues Pinheiro, Margarete Vieira da Silva, Robson Barreto da Cruz, Rodrigo Jose Lima de Figueiredo, Oswaldo Gomes de Souza Junior, Silvia Cavichioli, Sheila Mendonça Sandes, Simone Haase Krause e Valeria dos Santos Pereira. Um agradecimento especial aos diretores das áreas envolvidas na criação do projeto, dos quais destacam-se Paulo Roberto Vanderlei Rebello Filho e Rogério Scarabel Barbosa, que forneceram todo o respaldo e o norte necessário para o sucesso do projeto, bem como ao Diretor-Substituto Maurício Nunes da Silva, pela inclusão da Diretoria de Fiscalização a partir da segunda edição do Boletim, enriquecendo o trabalho realizado.

Resumo

O setor de planos de saúde, regulado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), é responsável pela assistência à saúde de aproximadamente 24% da população brasileira. Com a situação de urgência sanitária provocada pela pandemia de COVID-19, iniciada em março de 2020, operadoras de planos de saúde e rede prestadora de serviços assistenciais passaram a demandar do órgão regulador diversas medidas de urgência para o enfrentamento da crise, alegando, por um lado, que o impacto da COVID-19 seria devastador para o setor regulado. Por outro lado, a Agência também se viu pressionada pela sociedade por respostas que garantissem que o acesso aos beneficiários de planos de saúde fosse assegurado durante a pandemia. O cenário de incertezas e de ausência de informações exigiu da ANS a adoção de uma estratégia de ação capaz de gerar informação qualificada e em tempo hábil para a tomada de decisão, que permitisse a análise adequada de pleitos por medidas regulatórias de grande impacto estrutural no setor, com vistas à sustentabilidade da saúde suplementar e à proteção dos direitos dos consumidores durante e no pós-crise. O presente trabalho tem o objetivo de apresentar as estratégias adotadas pela ANS para monitorar o setor de saúde suplementar durante a pandemia e definir ações regulatórias com a urgência exigida pela situação. Para obtenção de dados relevantes de forma mais célere, a ANS emitiu Requisições de Informações (RI) às operadoras para o envio de dados econômico-financeiras e

assistenciais. Nesse contexto, o Boletim Covid-19 – Saúde Suplementar surgiu como ferramenta para dar transparência à sociedade sobre o comportamento do setor no período. Além dos dados provenientes das RIs, a ANS também considerou as demandas de consumidores junto aos canais de atendimento da ANS e as informações coletadas em reuniões periódicas com operadoras de todo o território nacional para monitorar a evolução do impacto da pandemia no setor de saúde suplementar. Com base nas informações produzidas pelo próprio mercado, concluiu-se que boa parte dos pleitos efetuados diante das incertezas no início da pandemia não se traduziu em necessidade de ações da ANS em socorro mercado regulado. Como resultado, restou comprovada a importância e o poder da informação e da transparência: o cenário de incerteza e caos foi transformado em um cenário de previsibilidade e segurança para tomadas de decisão, com impactos positivos para a sociedade e garantia aos direitos dos consumidores.