



## ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Filiada à Consumers International e à Euroconsumers. Declarada Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) em 2003.

São Paulo, 02 de agosto de 2010.

**Ofício nº 1503.08/10**

**À Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS  
Gerência-Geral Econômico e Financeira dos Produtos - GGEFP  
Av. Augusto Severo nº 84, 12º andar - Glória  
Rio de Janeiro/RJ CEP: 20021-040**

**Assunto:** Novo Modelo de Reajuste

Prezados Senhores,

A **PROTESTE** – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, inscrita no CNPJ/MF sob nº 04.591.034/0001-59, vem pelo seu **Departamento de Relações Institucionais**, conforme acordado na Câmara Técnica de Reajuste, da qual nossa entidade vem participando, **ENCAMINHAR SUAS CONTRIBUIÇÕES**, a respeito do novo modelo de reajuste proposto pela Agência.

### **1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

A PROTESTE entende que qualquer matéria de natureza econômica, que envolva produtos ou serviços, baseada na capacidade financeira do consumidor, deva ser acompanhada de uma análise da condição de sustentabilidade econômico-financeira do segmento.

Lembramos que esta matéria trata dos reajustes de valores dos planos de saúde individuais ou familiares. Portanto, à par da metodologia aplicada, se mais ou menos adequada, para o seu sucesso depende, sobretudo, da capacidade financeira dessa faixa de consumidores.

A premissa apresentada é pertinente, pois vivenciamos, recentemente, os debates sobre planos de saúde ocorridos nos EE.UU., onde à despeito da preocupação constante com o rigor técnico e apuração da qualidade, as operadoras se distanciaram da realidade econômico-financeira da população americana, deixando 40 milhões à margem desse sistema de assistência

## ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Filiada à Consumers International e à Euroconsumers. Declarada Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) em 2003.

à saúde. Em que pese os subsídios do governo para os idosos e mais pobre, Medicare e Medicaid respectivamente.

Assim, buscar equações que possibilitem a permanência dos consumidores de saúde suplementar nos parece imprescindível e necessária para o consumidor ter acessibilidade.

### **2. CONSIDERAÇÕES PROTESTE SOBRE AS PROPOSIÇÕES DA CÂMARA TÉCNICA DE REAJUSTE**

#### **2.1. Vigência das Resoluções:**

Os índices autorizados, desde a instituição da ANS e da vigência das resoluções de reajustes apresentados na Câmara Técnica, independente de algumas variações metodológicas no cálculo, mostram que durante o período de 2000 a 2009, eles ficaram acima dos índices gerais de inflação, que lastream os índices de reajustes dos salários dos trabalhadores, portanto da maioria dos consumidores brasileiros.

Essa questão indica uma das razões das dificuldades dos beneficiários dos planos individuais e familiares nessa década, tendo em vista que esses índices são cumulativos, incorporando parcelas crescentes do montante da sua renda.

Há, por outro lado, ameaças constantes e, mesmo, deliberação de algumas operadoras de se retirarem do mercado de planos individuais/familiares, alegando dificuldade de equilíbrio econômico-financeiro.

É preciso observar, no entanto, que em face do crescimento sócio-econômico do país, nesta década, com aumento significativo do nível de emprego e renda, houve um aumento do número de beneficiários de planos de saúde (IBGE/2010).

Esse aumento de beneficiários, por sua vez, não tem ocorrido exclusivamente às custas de planos coletivos como demonstram os dados da própria ANS, visto que o trabalho autônomo é uma modalidade crescente, de tendência mundial, fortemente impulsionado pelas políticas governamentais, consubstanciadas no apoio à micro e pequena empresa e, mais recentemente, na aprovação da Lei Complementar 128/2008 do Empreendedorismo Individual. Medidas que,

## ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Filiada à Consumers International e à Euroconsumers. Declarada Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) em 2003.

também, são propulsoras do crescimento de consumidores no segmento de planos de saúde individuais e familiares.

Assim, além da necessária análise do impacto financeiro na renda dos beneficiários que irão receber o reajuste; esses estudos devem, sempre que possível, serem acompanhados da tendência de mercado para o segmento, ou seja, se está em expansão ou retração, porque certamente, também, irão influenciar na produtividade e equilíbrio econômico-financeiro das empresas.

Esses pressupostos são básicos para a tomada de decisão, em conjunto com a relevante preocupação da ANS em aumentar a eficiência e qualidade do setor da saúde suplementar. Mesmo porque, com um mercado em expansão, inclusive de pessoas jovens, que estão entrando no mercado de trabalho e consumo de planos de saúde, espera-se menos risco e maior equilíbrio econômico-financeiro das operadoras.

Considerando, por outro lado, que o Brasil está em processo de transição demográfica, com aumento da expectativa de vida e diminuição das taxas de fecundidade e natalidade, aumentando o número de pessoas de 60 anos e mais; ainda, assim, verificamos que essa população mais idosa está distribuída desigualmente entre as diversas modalidades de operadoras, conforme se verifica nas pirâmides populacionais dos beneficiários de planos de saúde – ANS.

Levando em consideração que os idosos utilizam mais serviços de saúde, portanto, apresentam taxas de sinistralidades maiores, trazendo conseqüências na “produtividade” e no equilíbrio econômico-financeiro das empresas; é necessário interrogar se esse fator está contido na análise e ajuste das proposições sobre novas metodologias, para não correremos o risco de induzir, ainda mais, medidas discriminatórias e socialmente injustas, em nome da eficiência.

A questão é relevante porque, historicamente, as operadoras que atuam com margem de lucro no país, continuam adotando medidas cartesianas para garantir sua produtividade, mesmo na vigência da Lei 9656/98 e da criação da ANS. Embora, com melhorias significativas na área da saúde suplementar, ainda assim, as principais medidas das empresas para aumentar “produtividade” tem se dado no aumento dos preços para os consumidores, sobretudo, para os mais idosos, promovendo “exclusão econômica” e restrições na cobertura, aonde a Agência tem atuado mais objetivamente.

## ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Filiada à Consumers International e à Euroconsumers. Declarada Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) em 2003.

Assim, reiteramos que medidas que imprimam mais produtividade ao setor são necessárias, para que o consumidor não tenha que pagar por desperdício, falta de profissionalismo e de compromisso com a qualidade do plano ofertado, desde que dentro desse horizonte esteja, também, contemplada maior acessibilidade ao “produto”; questão que na saúde não parece depender, apenas, da eficiência das operadoras.

### **2.2. Nova metodologia de reajuste: “modelo Value-Cap”**

A ANS, mediante a Câmara Técnica de Reajuste, apresentou a formulação do “Value-Cap”, baseada no modelo de regulação por preço, “Price-Cap (preço-teto)”, cujo reajuste é definido conforme o índice de variação de preços do setor, menos os ganhos de produtividade das empresas.

No “Value-Cap”:  $R=I_s-X+Y$ , além dos fatores, acima, é acrescentado o fator exógeno “Y” (fora de governabilidade). Este seria acrescentado à fórmula quando da ampliação do rol de procedimentos, entre outros fatores; não previsto no último reajuste.

Inicialmente, é importante analisar alguns aspectos dos integrantes da formulação proposta, levando em consideração que a ANS, até então, utilizava o modelo “Yardstick”, baseado na média dos reajustes dos planos coletivos, como índice máximo para os planos individuais e familiares.

A média dos reajustes dos planos coletivos, por sua vez, é apurada tanto pela variação dos preços dos insumos, como pela frequência de utilização pelos beneficiários.

Ainda, conforme apresentação da ANS, esse modelo não é considerado um índice de preços, mas sim de valor, pois além do custo do insumo para a operadora é levado em conta a frequência de utilização pelo beneficiário.

Diante do exposto, e levando em consideração a proposta do modelo “Value-Cap”, apresentamos as seguintes ponderações:

#### **Fator $I_s$ :**

Algumas alternativas de cálculos propostas, tem metodologias distintas entre si, além de pouco conhecidas, como a da DIOPS.

## ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Filiada à Consumers International e à Euroconsumers. Declarada Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) em 2003.

Como o fator Is é estratégico no controle da inflação do setor e, conseqüentemente, na acessibilidade e sustentabilidade por parte do consumidor, propomos que a ANS faça simulações, utilizando as várias alternativas apresentadas, aplicadas, por exemplo em ano pretérito, como o de 2009.

Tal proposta, tem como objetivo aprofundar o debate e ampliar os esclarecimentos sobre as variáveis que certamente serão introduzidas ao se optar por uma ou outra alternativa. Proporcionando-nos, assim, uma elaboração mais segura, de uma equação que é de interesse de todos os segmentos.

### **Fator X:**

Nomeado como “fator de produtividade”, foi apresentado na Câmara Técnica baseado conceitualmente nos “Pilares de Qualidade”, de Donabedian, os quais posteriormente foram expandidos, pelo próprio autor, passando a compreender não só os de Eficiência, Eficácia e Efetividade; mas também, Otimização, Aceitabilidade, Legitimidade e Equidade (Donabedian, 1990).

Referenciais clássicos de avaliação da qualidade em saúde, que, por sua vez, foram desenvolvidos baseados na Teoria Geral dos Sistemas (input-process-output), ou seja, Estrutura – Processo – Resultado.

As questões, acima, nos levam a acreditar que a ANS utilizará os indicadores que compõem o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS para calcular o Fator X, tanto médio como individual, das operadoras.

Portanto, se essa é a intenção, faz-se necessário aprofundar a avaliação sobre o IDSS, uma vez que tal programa tem sido muito debatido no âmbito das operadoras, mas pouco entre os prestadores de serviços e, principalmente, com os consumidores.

Assim, à título de já iniciarmos essa avaliação, apresentamos, à seguir, algumas contribuições que consideramos pertinentes:

- O tripé proposto por Donabedian (eficiência, eficácia e efetividade) foram expandidos pelo autor, pois o mesmo observou que em saúde, diferente da área de produção de bens e, mesmo, de outros serviços, seria necessário incluir outros indicadores que ampliassem a

## ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Filiada à Consumers International e à Euroconsumers. Declarada Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) em 2003.

avaliação dos usuários/beneficiários (aceitabilidade e legitimidade); bem como ético/social (equidade);

- O conceito de produtividade apresentado, pela ANS, na Câmara Técnica de Reajuste, portanto, está lastreado apenas em três “pilares”, que medem parte da qualidade do resultado alcançado;

- O IDSS, por sua vez, além de atribuir menor peso ao quesito “satisfação do beneficiário”, o faz de maneira genérica, cujo resultado acaba sendo contraditado pelo número crescente de ações no Judiciário, implementadas pelos beneficiários.

- Além disso, desses três indicadores desdobrados em outros específicos que compõem o IDSS, nem todos parecem ser da governabilidade das operadoras, como elas alegam;

- Apontam, exatamente, os fatores que apresentam interface com os consumidores, que estão consubstanciados na prestação direta dos serviços de atenção à saúde. Enquanto a ANS alega, por sua vez, não ser da sua atribuição regular a prestação de serviços; mesmo que essa ocorra dentro do âmbito da Saúde Suplementar;

- O grau de dificuldade apontado é diferenciado, dependendo da modalidade da operadora, pois as que atuam via credenciamento da rede de serviços alegam mais problemas, do que as que atuam com rede própria, seja de empregados ou cooperativados;

- Outra questão, alegada frequentemente pelas operadoras, está relacionada à distribuição de profissionais e serviços no país, que impactam em sua produtividade. Essa seria a razão pela pouca oferta e, portanto, baixa competitividade, que se observa fora do eixo das capitais e da região Sudeste;

- Não sabemos, se somente em decorrência disso, mas a movimentação do mercado tem mostrado uma tendência de concentração das operadoras, sobretudo, em torno daquelas que vem “verticalizando” a sua estrutura e operação;

- Se por um lado, é necessário imprimir maior profissionalização, produtividade e qualidade ao setor, por outro, é importante estimular competitividade, que somente se dará com diversidade de oferta;

## ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Filiada à Consumers International e à Euroconsumers. Declarada Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSICIP) em 2003.

- Portanto, no nosso entendimento, outras questões colocam-se para a regulação, que é desenvolver fatores de ajustes na “produtividade”, que evitem a concentração do mercado, perdendo à médio e longo prazo competitividade e qualidade.

Ainda dentro do debate do fator x, já que é um fator subjetivo, porém, fundamentado nos “Pilares de Qualidade”, destacamos uma vez mais a preocupação da PROTESTE quanto à ausência de um indicador que revele qual seja a proporção ideal entre o número de segurados de uma empresa e os equipamentos disponíveis. A inexistência desse índice abre espaço para que as empresas possam continuar ampliando sua carteira de clientes sem terem que se preocupar com a expansão e a melhoria da infra-estrutura tanto de sua rede de atendimento médico e ambulatorial como de sua esfera administrativa responsável pelo atendimento ao cliente.

Conforme requerido pela PROTESTE nos **Ofícios nº 1090.08/09 e 1447.06/10**, reiteramos que se faz necessária e urgente a criação de um índice ou um parâmetro que determine a relação mínima entre a quantidade de segurados e o tamanho da rede, antes de estabelecer os “critérios de qualidade” que serão adotados para a formação do fator x.

### **Fator Y:**

Denominado fator exógeno (fora da governabilidade), apresentado como relativo à variáveis introduzidas no decorrer do ano, que não estavam presentes na ocasião do estudo atuarial, da operadora, de recomposição dos preços.

Preliminarmente, algumas questões merecem maior esclarecimento, para não haver “sobre-taxa” ao consumidor:

- Primeiro, relativo ao cálculo atuarial de composição do preço, se já não está previsto um percentual de margem de risco, na equação, suficiente para cobrir as eventualidades apresentadas na Câmara Técnica.

- Segundo, na metodologia de cálculo utilizada até então, média de reajustes dos planos coletivos, são consideradas as variações de preços e as frequências de utilização. Portanto, salvo maiores esclarecimentos, já está contido o impacto dos fatores exógenos, pelo menos até a data da elaboração do reajuste.

## ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Filiada à Consumers International e à Euroconsumers. Declarada Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) em 2003.

- Terceiro, é importante observar que parte desses fatores exógenos tem durabilidade, também, monitorável, como as epidemias, portanto, questionamos se o mesmo critério será utilizado para ser expurgado do reajuste, quando cessado o evento.

- Assim, o fator Y, no nosso entendimento, deverá ser definido conforme a opção de cálculo do fator Is, devendo-se ter o cuidado de não incluir os mesmos eventos em duplicidade.

Finalmente, na metodologia proposta está previsto reajustes diferenciados por operadora, com ganhos de produtividade, sem explicitar a lógica que será empregada.

Depreende-se que quanto maior o desempenho da operadora, medido, por exemplo, pela nota alcançada no IDSS, menor será o valor do seu X, portanto maior o reajuste e vice-versa.

Outra lógica, seria a aplicação de um valor médio do X, onde algumas operadoras teriam ganho de produtividade enquanto outras que tiveram desempenho igual ou menor que X teriam que adotar medidas para atingir o seu equilíbrio econômico-financeiro, para obter ganho de produtividade.

Parece-nos, salvo melhor avaliação, que a segunda opção seria mais adequada para todos os segmentos, uma vez que na proposição de reajustes diferenciados, a operadora que já conta com ganho real, ainda obteria um reajuste maior, penalizando o consumidor

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pelas razões apontadas, como entidade de defesa do consumidor que zela pela obediência à legislação consumerista, pela segurança de produtos e saúde dos consumidores, assim como pela qualidade dos produtos ofertados no mercado de consumo nacional, atendendo ao que legitimamente o consumidor deles espera, a PROTESTE **PROPÕE** que a próxima reunião da Câmara Técnica de Reajuste, agendada para 10.08.2010, deva ser, ainda, um momento para se aprofundar o debate sobre a matéria, tendo em vista a necessidade de se analisar pontos que consideramos fundamentais e que terão conseqüências importantes para o consumidor brasileiro, tais como:



## ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Filiada à Consumers International e à Euroconsumers. Declarada Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) em 2003.

- Análise de impacto do reajuste no nível médio de renda, conforme classes sócio-econômicas do IBGE no segmento de planos individuais e familiares, antes da aprovação final, sobretudo pela Diretoria Colegiada da ANS.

- Análise de tendência anual da dimensão da carteira que compõe o universo de beneficiários de planos de saúde individuais e familiares;

- Simulação da nova metodologia proposta "Value-Cap", utilizando dados de 2009, com o objetivo de se ter comparabilidade com a metodologia "Yardstick", até então empregada;

- Aplicação da simulação proposta, também, com objetivo de analisar os diferentes impactos no cálculo do Fator Is, conforme as diversas modalidades de apuração do valor (média dos planos coletivos, dados da DIOPS, índices externos);

- Quanto ao Fator X, ressaltamos a necessidade de serem utilizados indicadores que dizem respeito não só a produtividade com qualidade técnica, mas também, aqueles que se expandem para a avaliação do consumidor como aceitabilidade, equidade, entre outros;

- Ainda no fator x, antes de estabelecidos os "critérios de qualidade" que serão adotados para a formação desse fator, seja criado um índice ou um parâmetro que determine a relação mínima entre a quantidade de segurados e o tamanho da rede;

- Análise e propostas de "ajustes" sobre variáveis que interfiram na produtividade, como carteiras com maior percentual de idosos, operadoras que atuam em regiões geográficas com pouca disponibilidade de rede de serviços e diferenças na governabilidade devido a modalidade de operação (credenciamento versus "verticalização");

- As questões, acima, são pertinentes, uma vez que entendemos ser da atribuição do órgão regulador evitar medidas que possam desencadear maior restrição a uma determinada faixa da população ou significativa concentração do mercado de operadoras, levando à baixa competitividade e perda de qualidade;

- Em relação ao Fator Y, avaliar se no estudo atuarial de composição dos preços o percentual de margem de risco, é suficiente para cobrir eventos imprevistos;

## ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Filiada à Consumers International e à Euroconsumers. Declarada Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) em 2003.

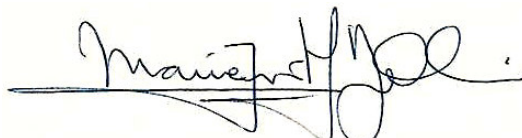
- Expurgar valores concedidos, quando na ausência da razão dos mesmos, por exemplo epidemias já controladas;

- Portanto, o Fator Y irá depender da metodologia utilizada na apuração do Is, para não incorrer em duplicidade de reajuste, para o mesmo evento;

- Por fim, quanto à política de apuração do reajuste, salvo melhor avaliação, entendemos ser mais adequada a elaboração de um valor médio para o Fator X, ganhando a operadora que obtiver maior grau de produtividade.

Esperando ter contribuído para o processo de revisão de importante instrumento legal, que virá no sentido de atender à necessidade do consumidor, bem como garantir a proteção da sua saúde, a PROTESTE se coloca à disposição para esclarecimentos e debate.

Atenciosamente,



**Maria Inês Dolci**

**Coordenadora Institucional**

### **Meios de Contato:**

**Fone: (11) 5085-3595 / Fax : (11) 5573-5652**

**E-mail: [institucional@proteste.org.br](mailto:institucional@proteste.org.br) / [midolci@proteste.org.br](mailto:midolci@proteste.org.br)**