



# Administração Pública, Governo e Terceiro Setor

## Enangrad Pleno

ANA FLÁVIA MARQUES DE SOUSA

ALEXANDRE MAGNO BORGES PEREIRA SANTOS

JESSICA MIEKO OTA ALVES

**Área Temática: Administração Pública, Governo e Terceiro Setor**

## **ANÁLISE BIBLIOGRÁFICA E BIBLIOMÉTRICA DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE REGULAÇÃO NA SAÚDE SUPLEMENTAR DO BRASIL**

***Bibliographic and bibliometric analysis of scientific production on adjustment in the supplementary health sector of Brazil***

### **RESUMO**

Agências reguladoras atuam na fiscalização da prestação de serviços de natureza pública, oferecidos por empresas privadas, visando garantir que os interesses dos consumidores sejam atendidos em níveis razoáveis de qualidade. A Agência Nacional de Saúde Suplementar é uma entidade do governo brasileiro, vinculada ao Ministério da Saúde, que trabalha no sentido de regular o mercado de planos privados de saúde, visando defender os direitos dos cidadãos no alcance de uma saúde suplementar mais equilibrada. Este trabalho adota uma metodologia descritiva, de natureza simultaneamente qualitativa e quantitativa, denominada pesquisa bibliográfica e bibliométrica e procurou perceber como os temas saúde suplementar e regulação estão contextualizados nos artigos publicados e qual a quantidade de publicações nessa temática nos anos de 2012 a 2017. A busca identificou onze artigos relevantes numa base digital de dados que abrange boa parte da produção científica da área da saúde na América Latina, concluindo que, apesar dos avanços alcançados pela agência, ela ainda falha grandemente em suas funções.

**PALAVRAS-CHAVE:** regulação, saúde suplementar, agência nacional de saúde, quantidade.

### **ABSTRACT**

*Regulatory agencies act in the supervision of the provision of public services offered by private companies, in order to ensure that the interests of consumers are met at reasonable levels of quality. The National Supplementary Health Agency is a regulator of the Brazilian government, linked to the Ministry of Health, which works to regulate the market for private health plans, aiming to defend the rights of citizens to achieve a fairer supplementary health. Thus, this work, adopting a descriptive methodology, of a qualitative and quantitative nature, called bibliographical and bibliometric research, sought to understand how the subjects supplementary health and regulation are contextualized in the published articles and how many publications in this theme in the years of 2012 and 2017. The search made it possible to identify eleven relevant articles on a digital database that covers a large part of the scientific production of health in Latin America, concluding that despite the progress made by the agency, it still fails greatly in its functions.*

**KEY-WORDS:** *regulation, supplementary health, national health agency, quantity.*

## INTRODUÇÃO

As agências reguladoras atuam na fiscalização da prestação de serviços de natureza pública, oferecidos por empresas privadas, visando garantir que os interesses dos consumidores sejam atendidos em níveis razoáveis de qualidade por meio da criação de normas específicas de funcionamento e da aplicação de sanções administrativas, quando necessário.

Aquelas foram introduzidas no Brasil sob a forma de autarquias, e, conseqüentemente, com personalidade jurídica de direito público. Estão sujeitas, assim, ao mandamento do art. 37. XIX da Constituição e sua criação só poderá se dar mediante lei específica. Atendendo ao princípio jurídico do paralelismo das formas, sua extinção também somente decorre de lei específica – já que ato administrativo não poderia destruir o que se construiu por norma de hierarquia superior (MOREIRA NETO, 1992). As agências, todavia, são autarquias especiais, dotadas de prerrogativas próprias e caracterizadas por sua relativa autonomia em relação ao Poder Público (BARROSO, 2002)

Em sentido amplo, no direito brasileiro, agência reguladora é qualquer órgão da Administração Direta ou entidade da Administração Indireta, com função de regular a matéria específica que lhe concerne (DI PIETRO, 2003).

As agências reguladoras exercem atribuição regulamentar, estabelecendo normas e critérios ordenadores de cada um dos setores objeto da concessão de serviços públicos ao empresário privado. Além disso, também se apresentam como organismos constituídos pelo Poder Público para aplicar as normas, outorgar e rescindir contratos de concessão, bem como fiscalizar os serviços concedidos. Em muitos casos, também funcionam como instância decisória de conflitos entre as concessionárias e os usuários (WALD, 1999).

Neste contexto, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) é a Autarquia Federal vinculada ao Ministério da Saúde cuja competência é regular, normatizar, controlar e fiscalizar o setor de planos de saúde, mediando as demandas do sistema público e dos serviços particulares.

A ANS nasceu pela Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, como instância reguladora de um setor da economia sem padrão de funcionamento. Tem sede na cidade do Rio de Janeiro. Em 2001, foi criado um canal de atendimento para a sociedade, o disque ANS. Nesse mesmo ano foram criadas as regras financeiras que deveriam ser seguidas pelas operadoras. Em 2002, foi criado um formulário que deveria ser preenchido a cada nova adesão, especificando as condições e histórico de saúde do beneficiário (acessível no *link* <http://www.ans.gov.br/aans/quem-somos/historico>).

Segundo o livro *Regulação em Saúde* (BRASIL, 2007), a regulação é realizada através de intervenção do governo, por meio de instituição de normas, no mercado de prestação de serviços de saúde ou no sistema de saúde. Incorpora uma grande variedade de mecanismos, além de incentivos positivos e negativos. Essa função regulatória pode ter várias formas, como a definição de arcabouço legal, a regulação da competitividade, os parâmetros mínimos e de excelência e, em particular, as várias formas de incentivo financeiro (PIETROBON; PRADO; CAETANO, 2008).

O objetivo deste artigo é examinar a produção bibliográfica concernente a regulação no setor de saúde suplementar no Brasil, buscando quantificá-la. A análise foi

feita a partir da seleção de artigos relevantes sobre o tema, publicados entre os anos 2012 e 2017 na base de dados SciELO.

O trabalho está estruturado em introdução, referencial teórico, aspectos metodológicos, resultados, discussão e conclusão. A introdução traz um apanhado geral sobre o setor de regulação na área de saúde suplementar do Brasil. A seção seguinte exhibe o referencial teórico, subdividido em quatro temáticas tangenciais entre si, sendo elas: a Nova Administração Pública, as agências reguladoras, Agência Nacional de Saúde Suplementar e saúde suplementar. A etapa a seguir apresenta os aspectos metodológicos que presidiram a pesquisa. A quarta seção traz os resultados e uma discussão aprofundada do problema de pesquisa. Ao final, procura-se apresentar as principais conclusões obtidas no estudo.

## **REFERENCIAL TEÓRICO**

A princípio, busca-se definir os constructos que orientam o trabalho. Ademais, faz-se uma contextualização da situação da saúde suplementar no Brasil e a exposição do papel das agências de regulação nesta seara, na intenção de aproximar o leitor ao tema da pesquisa.

### **As Agências Reguladoras**

O modelo de gestão pública baseado nas Agências Reguladoras se insere no âmbito de intervenção indireta do Estado. Nesse sentido, ele se abstém de qualquer atuação como agente econômico que compete no seio do mercado como empresário ou mesmo na condição de titular de monopólio e atua indiretamente na condução, na fiscalização, no estímulo e no apoio da atividade empreendida pelos particulares (FONSECA, 2004).

Mas, de acordo com Barroso (2002), o fato de determinados serviços públicos serem prestados por empresas concessionárias não modifica a sua natureza pública: o Estado conserva responsabilidades e deveres em relação à sua prestação adequada.

Na legislação brasileira, as agências reguladoras são expressamente qualificadas por suas leis instituidoras como autarquias especiais. Como tal, integram a Administração Pública Indireta e podem ser conceituadas como sendo:

Autarquias de regime especial, dotadas de considerável autonomia frente à Administração centralizada, incumbidas do exercício de funções regulatórias e dirigidas por colegiado cujos membros são nomeados por prazo determinados pelo Presidente da República, após prévia aprovação pelo Senado Federal, vedada a exoneração “ad nutum” (ARAGÃO, 2010, p. 78-79).

Embora a etimologia sugira a associação da função reguladora com o desempenho de competências normativas, seu conteúdo é mais amplo e variado. Ainda que se aproxime, eventualmente, da ideia de poder de polícia administrativa, poder de direcionar as atividades privadas de acordo com interesses públicos juridicamente definidos, a regulação contempla uma gama de atribuições relacionadas ao desempenho de atividades econômicas e a prestação de serviços públicos incluindo sua disciplina, fiscalização, composição de conflitos e aplicação eventual de sanções (TÁCITO, 1997).

Assim, de forma simplificada e com base em diversas literaturas, podem-se listar, como sendo comum das agências reguladoras, as funções a seguir: (i) controle de tarifas, de modo a assegurar o equilíbrio econômico e financeiro do contrato; (ii) universalização do serviço, estendendo-o a parcelas da população que dele não se beneficiavam por força da escassez do recurso; (iii) fomento da competitividade nas áreas nas quais não haja monopólio natural; (iv) zelo pelo fiel cumprimento do contrato administrativo; (v) arbitramento dos conflitos entre as diversas partes envolvidas (ROCHA, 2015).

## **Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)**

Seguindo uma proposta de reforma do Estado, em 2000, a Lei federal nº 9.961 criou a ANS como uma autarquia sob regime especial, vinculada ao Ministério da Saúde, com atuação em todo o território nacional, como órgão de regulação, normatização, controle e fiscalização das atividades que garantem a assistência suplementar à saúde. Essa mesma lei conferiu à ANS a finalidade institucional de promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regulando as operadoras setoriais, inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores, contribuindo para o desenvolvimento das ações de saúde no País (BRASIL, 2000).

Para Moreira (2004), a criação de uma entidade reguladora da saúde pode ser traduzida efetivamente na criação de um mercado de cuidados de saúde. Com isso, supera-se a contraposição entre estabelecimentos públicos sem a lógica empresarial, de um lado e pacientes de serviços públicos gratuitos, de outro. Passa a existir o relacionamento entre entidades empresariais, sujeitas a uma lógica de mercado e remuneradas pelos cuidados efetivamente prestados, de um lado e consumidores de cuidados de saúde que remuneram os prestadores, de outro. Ressalve-se que não são necessariamente os próprios consumidores que remuneram os prestadores. É interessante ainda ressaltar que as agências incentivam muito a competitividade nos setores regulados e a desconcentração de capitais.

A finalidade institucional na ANS, segundo o artigo 3º da Lei 9.961 é promover a defesa do interesse público na assistência suplementar a saúde, regulando as operadoras setoriais, inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores, contribuindo para o desenvolvimento das ações de saúde no país (CZERESNIA,2012).

De acordo com o próprio portal da instituição (acessível no *link* <http://www.ans.gov.br/aans/quem-somos>), a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) é o órgão regulador do setor de planos de saúde no Brasil, vinculado ao Ministério da Saúde que tem como missão também realizar ações de promoção da saúde e prevenção de doenças.

Nesse sentido, a atuação da ANS veio de encontro a algumas práticas abusivas, procurando garantir, mediante um arcabouço normativo, o desenvolvimento de contratos que ofertassem um rol mínimo assistencial, sem limites de consultas médicas e de internação, reajustes financeiros controlados e seguindo critérios predeterminados, acesso igualitário a portadores de doenças preexistentes, uma qualidade mínima nos serviços de saúde prestados, dentre outros avanços (SALVATORI; VENTURA, 2012).

## **Saúde Suplementar**

A Saúde Suplementar é a atividade que envolve a operação de planos ou seguros de saúde. Essa operação é regulada pelo poder público, representado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e as operadoras compreendem seguradoras especializadas em saúde, medicinas de grupo, cooperativas, instituições filantrópicas e autogestões (CARDOSO, 2005).

A expansão do setor supletivo que se deu na década de 1980 foi acompanhada pelo crescimento no número de queixas de interrupção de atendimento, aumento de preços e negativas de cobertura para determinados procedimentos. A partir da entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor, aumentou a quantidade de ações judiciais e de liminares concedidas em favor de usuários do setor supletivo. Junto a isso, entidades de defesa do consumidor e entidades médicas se aliaram em torno de interesses comuns como a liberdade de escolha e a mídia passou a divulgar constantemente matérias de forma a publicar casos onde houve restrições de atendimentos por parte das operadoras de saúde (SATO, 2007).

Assim, o setor de planos de saúde é definido como suplementar, no Brasil, devido à opção de se pagar um seguro privado para ter acesso à assistência médica, a despeito da manutenção da contribuição compulsória para a seguridade social, que inclui o direito ao acesso ao serviço público de saúde (BAHIA, 2001). Por outro lado, poderia ser classificado de complementar e por vezes o é, quando supõe a existência e a limitação do sistema de saúde público. Nesse caso, o sistema privado complementa a cobertura de determinados serviços (PIETROBON; PRADO; CAETANO, 2008).

## **ASPECTOS METODOLÓGICOS**

O processo de pesquisa científica se inicia com um problema, pergunta ou dúvida, que motiva os pesquisadores a procurarem informações sobre um dado tema em bibliotecas e bases bibliográficas digitais (EDUARDO TASCA e outros, 2010).

A dúvida aqui era como os temas regulação e saúde suplementar estavam inseridos conjuntamente no contexto dos trabalhos publicados na base de dados objeto de estudo entre os anos de 2012 e 2017 e em que quantidade foram encontrados.

O objetivo principal deste trabalho é realizar um estudo bibliográfico e bibliométrico dos artigos científicos a respeito da regulação governamental do setor de saúde suplementar.

A análise bibliométrica consiste em agrupar um número restrito de periódicos, com os artigos mais relevantes de determinado assunto (CUNHA, 1985).

Deste modo, o presente trabalho se configura como um estudo descritivo, documental e bibliométrico, de natureza qualitativa e quantitativa sobre artigos científicos publicados na Internet, que trata da ANS e sua capacidade regulatória.

Vergara (2005), afirma que a pesquisa descritiva, atende de forma mais adequada a intenção de estudos, que pretendem expor as características de determinado fenômeno. Conforme Vieira (2002), a pesquisa descritiva é amplamente utilizada em Administração, uma vez que, pretende conhecer e interpretar a realidade estudada, sem nela interferir ou modificá-la, sendo assim, este tipo de pesquisa busca descobrir e observar os fenômenos, procurando descrevê-los, classificá-los e interpretá-los.

No que tange a parte documental, ela é muito parecida com a bibliográfica. A única diferença está na natureza das fontes, pois aquela forma de pesquisa vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico (GIL, 2002).

Sendo uma técnica decisiva para a pesquisa em ciências sociais e humanas, a análise documental é indispensável, porque a maior parte das fontes escritas – ou não escritas – são quase sempre a base do trabalho de investigação. É aquela realizada a partir de documentos, contemporâneos ou retrospectivos, considerados cientificamente autênticos.

A pesquisa quantitativa, que tem suas raízes no pensamento positivista lógico, tende a enfatizar o raciocínio dedutivo, as regras da lógica e os atributos mensuráveis da experiência humana (POLIT; BECK; HUNGLER, 2004).

Para mensurar, interpretar e avaliar dados obtidos das buscas, pesquisadores recorrem a técnicas bibliométricas, que são análises quantitativas com o fim de mensurar a produção e disseminação científica (ARAÚJO, 2006).

Quanto a parte qualitativa, neste trabalho, ela se volta mais para a análise de conteúdo. Bardin (1997) a define como um conjunto de instrumentos metodológicos, em constante aperfeiçoamento, que se presta a analisar diferentes fontes de conteúdo, que posteriormente serão codificados para melhor interpretação das informações manifestas no material coletado.

As referências bibliográficas consultadas não sugeriam de forma clara quais categorias poderiam ser utilizadas como palavras-chave. Por isso, foram utilizadas “saúde suplementar” e “regulação” nas bases de dados Google Acadêmico (<https://scholar.google.com.br/>) e SciELO (<http://www.scielo.org/php/index.php>).

A base de dados Google Acadêmico respondeu 6.860 resultados, dentre artigos, livros, citações e outros. Esta grande quantidade de material tornaria absolutamente inviável a análise bibliográfica. Constatou-se, portanto, que esta base de dados é mais adequada a realizar uma pesquisa bibliométrica mais significativa. Contudo, sua extensão torna proibitivo que se usem poucas palavras-chave.

Ao utilizar a base de dados SciELO, pesquisaram-se as mesmas palavras-chave, restringindo o marco temporal aos anos de 2012 a 2017 e as publicações apenas em revistas brasileiras. Em resposta, identificaram-se onze artigos. Verificou-se, assim, que esta base de dados é menor, mas os artigos nela referenciados são de boa qualidade, o que a torna apropriada para uma análise bibliográfica, de caráter exploratório.

Diante desta grande disparidade de resultados, a opção metodológica deste trabalho foi identificar as ideias principais dos artigos mencionados pela pesquisa na base SciELO. Em estudos futuros, estas serão usadas como palavras-chave para a pesquisa no Google Acadêmico. A partir de então, será possível realizar uma pesquisa bibliométrica mais precisa e mais densa, identificando-se sobre o que cada artigo trata, sem que seja necessário fichar todos eles.

Assim, o estudo compreende as publicações da base *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) entre janeiro de 2012 e dezembro de 2017.

Foram utilizadas as seguintes palavras-chave na busca: saúde suplementar e regulação. Após a procura das palavras-chaves na base de dados, foram contabilizados os resultados encontrados no sítio eletrônico e detalhados o que cada trabalho nesta temática tratava.

A escolha pela biblioteca digital da SciELO, foi devido ao fato de ela ser um importante meio de pesquisa na área da saúde para os países latino-americanos, além de abranger outras áreas do conhecimento e também por ser uma base muito premiada pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq)



Desde o início, a intenção era trabalhar somente com artigos científicos e assim foi feito, dispensando-se dissertações e teses.

Conforme mencionado anteriormente, o processo possibilitou identificar onze artigos científicos relevantes na base SciELO relacionados ao tema de pesquisa em questão, cujos resultados são apresentados a seguir.

Após a identificação dos artigos, pesquisou-se no Google Acadêmico quantas vezes cada um deles foi citado. A finalidade deste procedimento é mapear a replicação do conteúdo dos referidos estudos em outros trabalhos ligados a mesma temática.

## **RESULTADOS**

O processo possibilitou identificar onze artigos científicos relevantes na base SciELO relacionados ao tema de pesquisa em questão. Em seguida, os artigos foram lidos, foi feita uma pequena síntese a respeito de cada um e ainda identificados os principais pontos abordados nestes e em quais revistas foram publicados. Segue a síntese de cada estudo como caracterização dos resultados da pesquisa. Todas as informações a respeito da quantidade de citações dos respectivos trabalhos foram obtidas mediante pesquisa realizada no Google Acadêmico.

O primeiro artigo analisado foi produzido por Salvatori e Ventura (2012) e publicado na Revista Saúde e Sociedade. É intitulado “A agência nacional de saúde e a política de saúde mental no contexto do sistema suplementar de assistência à saúde: avanços e desafios”. Os autores analisam as condutas referentes as políticas de saúde mental conduzidas pela ANS em relação a assistência prestada pelos planos privados de saúde e mostram que não havia qualquer regulamentação referente a assistência em saúde mental. Apesar de terem sido implementadas algumas mudanças, como a inclusão da cobertura de novas doenças, o atendimento por equipe multiprofissional e o aumento de tratamento com psicólogos e psicoterapeutas. E ainda se considera ser necessária a adequação das normas vigentes às políticas públicas de saúde mental. Outra observação é que os pacientes psiquiátricos que precisam de atendimentos frequentes sofrem com o pagamento de coparticipações, não tendo acesso a uma cobertura integral da saúde mental, mesmo esse tratamento sendo contínuo e prolongado. Reforçam que a ANS precisa ser mais atuante enquanto órgão regulador, fiscalizador e normativo, buscando a melhoria da assistência e garantindo a defesa do interesse público. Esse artigo é citado três vezes em outros trabalhos.

O texto de Silvia Gerschman, Maria Alicia D. Ugá, Margareth Portela e Sheyla Maria Lemos Lima (Gerschman e outros; 2012) foi publicado na Physis: Revista de Saúde Coletiva e se denomina “O papel necessário da agência nacional de saúde suplementar na regulação entre operadoras de planos de saúde e prestadores de serviços”. Os autores trazem uma reflexão sobre o papel da ANS enquanto órgão regulador e da maneira como o SUS poderia atuar. Para eles, quando se fala em atendimento realizado por instituições privadas conveniadas com o SUS, dever-se-ia criar uma comissão formada pela ANS, ANVISA e MS para regular esses atendimentos, buscando aumentar a qualidade da assistência prestada. O artigo é referenciado em outros trabalhos por oito vezes.

Na Revista Organizações e Sociedade, encontra-se o artigo de Salvatori e Ventura (2012), nomeado “A agência nacional de saúde suplementar - ANS: 11 anos de regulação dos planos de saúde”. Relatam quais os principais resultados alcançados nos primeiros

onze anos de atuação da ANS. Noticia-se que foram alcançadas algumas mudanças positivas no sentido regulatório, aumentando a abrangência da obrigatoriedade de certas coberturas e ainda em relação a portabilidade, permitindo acesso de maior quantidade de pessoas aos planos de saúde. O artigo traz como reivindicação que a ANS seja mais atuante no sentido de exigir uma assistência de maior qualidade, alcance da garantia do interesse público, evidenciando a realidade assistencial dos beneficiários. O trabalho é citado quatorze vezes em outros estudos.

Garbin e outros (2013) publicaram na Revista Ciência e Saúde Coletiva o artigo “Odontologia e saúde suplementar: marco regulatório, políticas de promoção da saúde e qualidade da atenção”. Discutem a atuação do setor odontológico na saúde suplementar e a atuação da ANS nesse contexto. É relatado que a partir da implantação de novas exigências pela ANS e para se manter no mercado, o setor fez mudanças que resultaram em uma fragmentação do cuidado, de acordo com o plano contratado. Destacam que a ANS tem atuado como fortalecedora para a adoção de políticas de promoção da saúde. Mas, devido às mudanças ocorridas no setor odontológico, os profissionais da área passaram a ficar à disposição das operadoras e a ANS não intervém nessa relação, resultando em uma baixa remuneração dos profissionais, desestimulando a classe. Isso traz um prejuízo ao modelo de assistência, que deveria ser voltado para a promoção da saúde. Os autores sugerem que os indicadores odontológicos sejam revistos, buscando uma aproximação com a atenção defendida pelo SUS e que a ANS possa mudar suas condutas, na busca por uma saúde odontológica focada no benefício ao cidadão e não como gerador de lucro para as operadoras de saúde. O texto é referenciado quatorze vezes por outros pesquisadores, dando conta da sua importância.

O artigo “Perspectiva bioética do modelo de assistência suplementar no Brasil” de Carvalho, Fortes e Garrafa (2013) foi publicado na Revista Bioética. Os autores trazem uma avaliação da saúde suplementar no Brasil e da atuação do Estado. O artigo relata que houve pouca melhora no atendimento, com altos custos e quase nenhuma diferença entre o atendimento público e privado. Além de, na iniciativa privada existir um estímulo para o uso de serviços mais complexos e fragmentados, resultando em maior judicialização da saúde suplementar. Para os autores, a ANS apesar da implantação de programas de qualificação da assistência, os resultados ainda são primários e enxergam a necessidade de buscar políticas de avaliação mais efetivas e maior integração com políticas públicas voltadas para o trabalho e para o envelhecimento da população. Os autores ainda relatam que é necessário que o Ministério da Saúde atue como regulador junto a ANS, associando o modelo de saúde suplementar às políticas do SUS. Este artigo é citado duas vezes em outros trabalhos.

Em publicação na Revista da Associação Médica Brasileira, chamado “A saúde suplementar em perspectiva bioética”, Carvalho, Fortes e Garrafa (2013), desenvolveram um estudo qualitativo que busca descrever e analisar os contextos legal, institucional e ético e os conflitos da regulamentação da saúde suplementar. Os autores criticam o termo “saúde suplementar”, já que, para parte da população, o acesso a saúde é duplo. Referem que a ANS no período de 2000 a 2010 apresentou melhoras em sua atuação e fiscalização. Para os autores o modelo assistencial e a qualidade da saúde suplementar progrediram muito pouco. Destacam que os reajustes se mantiveram acima da inflação e que a oferta dos planos de saúde continua se concentrando nas regiões mais desenvolvidas e industrializadas do país. Os autores acreditam que a saúde suplementar deve ser reavaliada, uma vez que os beneficiários dos planos de saúde também podem

utilizar o SUS. Além disso, a rede privada também disputa com o SUS a rede de serviço em algumas situações. Essa reavaliação da saúde suplementar deve ser feita juntamente com uma avaliação das políticas sociais do setor. Houve onze citações deste texto, o que sugere a sua atualidade e pertinência.

Pires, Torres e Almeida (2018) publicaram o trabalho “Unimed Leste fluminense: alinhando os canais para crescer” na Revista Eletrônica de Administração. Os autores apresentam um caso de ensino que traz uma operadora de planos de saúde que precisa aumentar sua carteira de clientes, mas enfrentou o aumento da concorrência e da regulação do setor. O trabalho, citado quatro vezes, traz conselhos de como a operadora pode aumentar seu número de clientes, relata a dificuldade que a mesma tem de se ter corretores diretos e indiretos e relata as vantagens e desvantagens de se ter clientes pessoa física e jurídica.

No trabalho de Silva e Rodrigues (2015), intitulado “Promoção da saúde no âmbito da saúde suplementar: relações e tensões entre operadoras, benefícios e agência reguladora estatal”, publicado na Revista Saúde e Sociedade encontra-se um artigo qualitativo, com uma análise da relação entre operadoras, beneficiários e ANS. Após a análise dessa relação foram observadas algumas situações: o interesse comercial da iniciativa privada tem preferência, ficando a qualificação da assistência da saúde suplementar como prioridade secundária. Apesar da necessidade dos usuários, a promoção de saúde não é caracterizada como um direito pelas prestadoras. Ainda que busque a integralidade da assistência, as ações da ANS ainda são pouco eficientes, porque tem estratégias exclusivas da prevenção primária e ainda trabalha sob uma ótica pouco clara, muito hierarquizada e segmentada. O estudo mostra ainda que não há coerência entre a promoção de saúde ideal e os interesses capitalistas. Segundo os autores é necessária uma reavaliação do modelo de atenção na saúde suplementar, com aproximação entre o público e o privado. Este trabalho foi citado quatro vezes, conforme notícia o Google Acadêmico.

Com o artigo “A política de qualificação da saúde suplementar no Brasil: uma revisão crítica do índice de desempenho da saúde suplementar” publicado na Physis: Revista de Saúde Coletiva, Oliveira e Kornis (2017) trazem um estudo que procura entender melhor o índice de desempenho da saúde suplementar (IDSS) do programa de qualificação das operadoras de planos de saúde, criado pela ANS. Observa a carência de trabalhos científicos que debatam o desempenho da saúde suplementar. Em relação ao IDSS, o índice tem permitido que o consumidor tenha subsídios para auxiliar na escolha do plano de saúde, tornando o processo mais transparente. Porém, tem como ponto negativo a dominação das grandes operadoras, que são quem conseguem manter os índices de qualidade, levando a uma diminuição da concorrência. Os autores reforçam que cabe a ANS fazer seu papel regulador primeiramente com foco no interesse público associado aos interesses do SUS, e posteriormente, aos interesses dos beneficiários. Eles são citados onze vezes por esse estudo.

Oliveira, Veras e Cordeiro (2017) são os autores de “A Saúde Suplementar e o envelhecimento após 19 anos de regulação: onde estamos? ”, publicado na Revista Brasileira de Geriatria e Geontologia. Trazem como ideia central analisar as mudanças ocorridas na saúde suplementar e como isso refletiu na adesão e manutenção dos idosos nos planos de saúde. O estudo revelou uma preocupação com a qualidade da saúde suplementar destinada ao idoso, questionando os modelos assistenciais, remuneração, estrutura adequada para cuidados específicos e profissionais qualificados. O estudo

aborda também indicadores criados pela ANS, que mostram que os idosos procuram excessivamente por atendimento em pronto socorro e por especialistas, e que o ideal seria que eles fossem acompanhados por clínicos ou geriatras rotineiramente. O artigo foi encontrado na pesquisa realizada no Google Acadêmico.

No mais recente trabalho dentre os pesquisados, “A produção acadêmica sobre a Agência Nacional de Saúde Suplementar: um olhar a partir da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações”, publicado na Revista Saúde e Sociedade, Gamarra (2017) fez uma revisão bibliográfica. Seu objeto são publicações divulgadas na biblioteca digital brasileira de teses e dissertações. Para tanto, utilizou como palavras de busca as expressões “Agência Nacional de Saúde Suplementar”, sem delimitação temporal. O mesmo identificou que dentre as publicações estudadas, a ANS foi avaliada de acordo com seus aspectos econômicos, político-jurídico e quanto a saúde da regulação (o papel da ANS como indutora das políticas de promoção da saúde no ramo de saúde suplementar). Também foi demonstrado no artigo que a ANS é vista de várias formas: como órgão burocrático e moroso, autoridade de mediação e ainda como indutor de práticas de prevenção às doenças. A exemplo do artigo mencionado no parágrafo anterior, o Google Acadêmico não informa nenhuma citação para este trabalho.

A relação entre os artigos e as revistas em que foram publicados está exposta na Tabela 1. Ao analisar os dados ali expostos, percebe-se que a Revista Saúde e Sociedade tem três publicações, a PHYSIS Revista de Saúde Coletiva tem duas publicações e as demais, uma publicação cada.

Tabela 1 – Relação entre artigo e revista de publicação.

| ARTIGO   | REVISTA  |
|--|--|
| Promoção da saúde no âmbito da saúde suplementar: relações e tensões entre operadoras, beneficiários e agência reguladora estatal                  | Revista Saúde e Sociedade                      |
| A Agência Nacional de Saúde e a Política de Saúde Mental no Contexto do Sistema Suplementar de Assistência à Saúde: avanços e desafios             | Revista Saúde e Sociedade                      |
| A Saúde Suplementar e o envelhecimento após 19 anos de regulação: onde estamos   | Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia |
| A política de qualificação da saúde suplementar no Brasil: uma revisão crítica do índice de desempenho da saúde suplementar                        | PHYSIS Revista de saúde Coletiva               |
| O papel necessário da Agência Nacional de Saúde Suplementar na regulação das relações entre operadoras de planos de saúde e prestadores de serviço | PHYSIS Revista de Saúde Coletiva               |
| Odontologia e Saúde Suplementar: marco regulatório, políticas de promoção da saúde e qualidade da atenção  | Revista Ciência e Saúde Coletiva               |
| A produção acadêmica sobre a Agência Nacional de Saúde Suplementar: um olhar a partir da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações     | Revista Saúde e Sociedade                      |
| Perspectiva bioética do modelo de assistência suplementar no Brasil  | Revista Bioética                               |
| A saúde suplementar em perspectiva bioética  | Revista da Associação Médica Brasileira        |
| A agência nacional de saúde suplementar - ANS: 11 anos de regulação dos planos de saúde  | Revista Organizações & Sociedade               |

Após pesquisar o conteúdo dos artigos, percebeu-se que o maior número deles está publicado na área de biomédicas, até porque os órgãos de saúde estão

compreendidos nessa temática, e é onde grande parcela dos autores dos artigos se concentra profissionalmente. No entanto, alguns autores desses trabalhos também estão envolvidos com a gestão de serviços de saúde, conforme caracteriza a Tabela 2.

Tabela 2 – Relação dos autores e suas áreas de atuação.

| AUTORES          | ÁREAS DE ATUAÇÃO |            |               |          |             |
|------------------|------------------|------------|---------------|----------|-------------|
|                  | Saúde coletiva   | Enfermagem | Administração | Medicina | Odontologia |
| SILVA, K.L.      | X                | X          |               |          |             |
| RODRIGUES, A.T.  |                  | X          |               |          |             |
| SALVATORI, R.T.  |                  | X          | X             |          |             |
| VENTURA, C.A.A.  | X                | X          | X             |          |             |
| OLIVEIRA, M.     | X                |            |               | X        |             |
| VERAS, R.        | X                |            |               | X        |             |
| CORDEIRO, H.     | X                |            |               | X        |             |
| OLIVEIRA, D.F.   | X                | X          |               |          |             |
| KORNIS, G.E.M.   | X                |            |               |          |             |
| GERSCHMAN, S.    | X                |            |               |          |             |
| UGA, M.A.D.      | X                |            |               |          |             |
| PORTELA, M.      | X                |            |               |          |             |
| LIMA, S.M.L.     | X                |            |               |          |             |
| GARBIN, D.       |                  |            |               |          | X           |
| MATEVI, G.S.     |                  |            |               |          | X           |
| CARCERERI, D.L.  |                  |            |               |          | X           |
| CAETANO, J.C.    | X                |            |               |          | X           |
| GAMARRA, T.P.N.  | X                |            |               |          |             |
| CARVALHO, R.R.P. |                  |            |               | X        |             |
| FORTES, P.A.C.   | X                |            |               |          |             |
| GARRAFA, V.      | X                |            |               |          |             |

A Tabela 2 foi construída com base nos dados do Currículo Lattes. A partir deste, foi possível concluir que Silva K. L. atua na área de saúde coletiva e enfermagem, Rodrigues A. T. desenvolve pesquisas em enfermagem. Salvatori R. T. trabalha com enfermagem e administração. Ventura C. A. A. É operante em saúde coletiva, enfermagem e administração. Oliveira M. dedica-se à saúde coletiva e medicina. Por sua vez, Veras R. é funcionário da saúde coletiva e medicina, ao passo que Oliveira D. F. efetua seus estudos em saúde coletiva e enfermagem. Já Kornis G. E. M., Gerschman S., Uga M. A. D, Portela M., Lima S. M. L., Gamarra T. P. N., Fortes P. A. C. e Garrafa V. só trabalham em Saúde Coletiva. Carvalho R. R. P. serve somente a área de medicina, Caetano J. C. a saúde coletiva e odontologia e os demais em odontologia.

Assim, contata-se que a Saúde Coletiva acolhe os principais responsáveis pelos artigos publicados entre 2012 e 2017, totalizando quinze, enquanto a Administração é a esfera que compreende os menores números de artigos publicados no mesmo período, sendo somente dois.

Devido à importância da ANS no âmbito da saúde suplementar brasileira, verificou-se a necessidade de relacionar os autores dos artigos com a agência reguladora do setor

Assim, encontrou-se que dentre os 21 especialistas selecionados, três deles são servidores diretos do órgão regulador de saúde, sendo: Rachel Torres Salvatori, Martha Oliveira e Tatiane Pereira das Neves Gamarra. A primeira autora é colaboradora nos artigos “A agência nacional de saúde e a política de saúde mental no contexto do sistema suplementar de assistência à saúde: avanços e desafios” e “A agência nacional de saúde suplementar - ANS: 11 anos de regulação dos planos de saúde”. A segunda, nos artigos “A Saúde Suplementar e o envelhecimento após 19 anos de regulação: onde estamos?”. Já a terceira, é uma das coautoras do artigo “A produção acadêmica sobre a Agência Nacional de Saúde Suplementar: um olhar a partir da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações”. Especialmente para pesquisas na área de saúde, ter profissionais altamente capacitados discorrendo sobre o setor é essencial, pois os mesmos podem oferecer informações relevantes para a real avaliação da agência.

Enfim, tem-se um amplo espectro de profissionais, atuando em diferentes frentes de pesquisa, os quais ajudam a desenvolver o conhecimento em áreas distintas, que, de certo modo, são complementares entre si.

Corroborando a esse pensamento Sousa e outros (2012), que afirma que é preciso garantir a posição da saúde pública como um lugar de debate de ideias. Sem dúvida, ela ainda preserva um espaço onde se pode pensar a saúde, espaço permanentemente aberto para refletir sobre a transformação das práticas, para que tenhamos mais comprometimento com as necessidades de saúde da população. Em seu texto, ela defende as práticas integrativas e complementares em saúde. Estas práticas se referem a medicina tradicional complementar e alternativa, que usa recursos terapêuticos baseados em técnicas médicas originadas da cultura de cada país, sendo representadas pelo Reiki, Shantala, yoga, homeopatia, fitoterapia, cromoterapia, acupuntura, entre outras. Essas funcionam como uma das respostas a esse debate de ideias, na medida em que fomentam práticas estratégicas e pensamentos renovados sobre a saúde pública. Renovados, porque reivindicam a diversidade interdisciplinar. Para as práticas não há fronteiras e nem interdições entre os saberes, entre as distintas disciplinas e áreas de conhecimento, ainda que elas se caracterizem, indiscutivelmente, por linguagens próprias, regidas por códigos de expressão diferenciais, que pouco se aproximam das atividades da medicina científica.

## **DISCUSSÃO**

Entre os artigos encontrados, optou-se por excluir o artigo de autoria de Pires, Torres e Almeida (2018), porque o mesmo é um estudo de caso e tem temática extremamente diferente dos demais. Apesar de possuir como palavra-chave “saúde suplementar”, o mesmo aborda problemas da prática de gestão de uma prestadora de serviços de saúde.

Dentre os dez artigos restantes, dois grupos de autores tiveram duas publicações cada. São eles Carvalho, Fortes e Garrafa e Salvatori e Ventura.

Após a leitura de todos os dez artigos, foi possível identificar três ideias centrais: qualidade da assistência prestada na saúde suplementar - aparecendo em nove obras; busca por uma garantia de atendimento integral ao cidadão - revelando-se em cinco

artigos e ainda a busca por uma aproximação entre a assistência da saúde suplementar e as diretrizes do SUS - aparecendo em quatro obras.

A qualidade da assistência na saúde suplementar é muito questionada na maioria dos estudos. As nove obras trazem que ela está muito aquém de alcançar o necessário para seus beneficiários (CARVALHO; FORTES; GARRAFA, 2013a). Alguns artigos relatam que a qualidade da assistência é ainda pior em algumas áreas da saúde como saúde mental (SALVATORI; VENTURA, 2012a), saúde do idoso (CARVALHO; FORTES; GARRAFA, 2013b e OLIVEIRA; VERAS; CORDEIRO, 2017), saúde do trabalhador (CARVALHO; FORTES; GARRAFA, 2013b) e odontologia (GARBIN, 2013). A atuação da ANS como órgão regulador também é muito questionada. Inclusive são citados os programas de qualificação que a mesma instituiu, como forma de cobrança frente as operadoras. Contudo, estes programas são identificados como pouco resolutivos (SALVATORI; VENTURA, 2012a, GERSCHMAN, 2012 e GARBIN, 2013). Ainda assim, Gamarra (2017) descreve a ANS como incentivadora da melhoria da qualidade da assistência, o que aconteceria a partir da implantação de seus programas.

Ainda sobre a qualidade da assistência existem algumas outras visões. As operadoras de saúde atuam visando principalmente o lucro, de acordo com a prática mercantilista, deixando a qualidade da assistência como prioridade secundária (SILVA; RODRIGUES, 2015). Para Oliveira e Kornis (2017), o Ministério da Saúde deveria atuar como órgão regulador junto a ANS buscando uma excelência da qualidade assistência tanto no campo público quanto privado.

A busca por uma garantia de atendimento integral ao cidadão é um direito fundamental (SALVATORI; VENTURA, 2012a), sendo cobrada em todos os artigos que abordam a mesma. A exigência se desdobra principalmente sobre a ANS, que apesar de ter função de órgão regulador, não tem atingido o objetivo de garantir a integralidade da assistência (SALVATORI; VENTURA, 2012b), sendo sugerido que a mesma atue junto ao Ministério da Saúde para garantir que as operadoras foquem menos no lucro e atuem mais como gestoras de saúde (GARBIN, 2013). E ainda que esta regulação em busca de uma atenção integral atue tanto na iniciativa privada quanto na pública (CARVALHO; FORTES; GARRAFA, 2013b). Silva e Rodrigues (2015) ainda relatam que a ANS incentiva a aproximação entre o setor de saúde suplementar e as diretrizes das políticas públicas de saúde. Contudo, as estratégias utilizadas pela ANS são voltadas apenas para a atenção primária e a entidade ainda mantém uma lógica de produção hierarquizada e fragmentada.

Outro tema central encontrando nas obras estudadas foi aproximação entre a assistência da saúde suplementar e as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS). Quatro autores trazem como sugestão que a saúde suplementar deveria buscar uma aproximação com as diretrizes do SUS, para garantir um tratamento integral, universal e igualitário (GARBIN, 2013, CARVALHO; FORTES; GARRAFA, 2013a e OLIVEIRA; KORNIS, 2017). E ainda Carvalho, Fortes e Garrafa (2013b) questionam que tipo de relação deveria existir entre assistência suplementar e o SUS - a saber, complementar, suplementar ou duplicativa.

## **CONCLUSÃO**

O estudo em questão trouxe as publicações que ocorreram na base SciELO, durante os anos de 2012 a 2017 e que usaram as palavras chave: saúde suplementar

e/ou regulação. Este estudo, como outros, teve suas limitações, já que foi feita uma análise temporal e com palavras chaves específicas. Outra limitação se deve ao fato de ser uma pesquisa de outras obras. Por este motivo, não se analisaram dados primários e secundários.

Foram identificados nessa pesquisa três eixos centrais relacionados a saúde suplementar: qualidade da assistência na saúde suplementar, garantia de atendimento integral ao cidadão e aproximação entre a assistência da saúde suplementar e o SUS.

A preocupação com a qualidade da assistência na saúde suplementar foi notória, o que explicita que a mesma precisa ser melhorada. Ademais, os estudos indicam que melhora pode ser construída a partir da implantação de protocolos de assistência, que busquem a qualificação do serviço e também contando com uma maior atuação da ANS como órgão regulador.

A garantia de atendimento integral ao cidadão também não é contemplada em sua realidade. Por isso, também aparece como preocupação e reivindicação dos autores das obras discutidas. É mais um tema em que a ANS tenta atuar, mas não alcança resultados significativos.

A aproximação entre a assistência da saúde suplementar e as diretrizes do SUS aparece como sugestão de melhora pelos autores. Isto porque o SUS visa atender o direito do cidadão em todos os sentidos. Diferentemente, as operadoras de saúde visam ao lucro, já que são empresas privadas.

Apesar do alcance de muitos pontos positivos ao longo da existência da Agência Nacional de Saúde Suplementar no Brasil, principalmente no que diz respeito a conquistas de direitos sociais mais expandidos para a população, é nítido que a unidade reguladora apresenta ainda muitas falhas.

Considerando o lapso temporal analisado, a literatura demonstra mais críticas do que elogios a esta autarquia. Os textos sugerem que a agência reguladora deixa a desejar em suas funções, principalmente no tocante à qualidade da assistência que permitem que as unidades de saúde prestem e as condições que possibilita que os planos e os tratamentos na saúde suplementar sejam firmados. Isso ocorre porque a ANS não avalia as reais condições do cliente, tendendo a insatisfação no atendimento, fragmentação do sistema, ineficiência nos serviços prestados e uma aparente burocracia.

Após todas essas reflexões a respeito da saúde suplementar no Brasil, é possível concluir que essa assistência está longe de atender à necessidade da população que a utiliza e que as instituições governamentais também não fazem seu papel de órgão regulador e protetor do cidadão. Além disso, podemos constatar que existe uma grande necessidade de novas publicações a respeito de tal tema, que é de extrema importância para a sociedade como um todo.

Também é importante assinalar que o presente estudo tornou possível identificar três ideias principais nos artigos analisados, quais sejam, a qualidade da assistência prestada na saúde suplementar, a busca por uma garantia de atendimento integral ao cidadão e a busca por uma aproximação entre a assistência da saúde suplementar e as diretrizes do SUS.

Em estudos futuros, estas categorias poderão ser usadas como palavras-chave para a pesquisa no Google Acadêmico. Como esta base de dados dispõe de mais artigos científicos, será possível realizar uma pesquisa bibliométrica mais significativa.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**



ARAGÃO, Alexandre Santos de. As agências reguladoras independentes brasileiras: o caso da Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Revista de Direito Sanitário**, v. 10, n. 3, p. 77-89, 2010.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Bibliometria: evolução histórica e questões atuais. Em questão, v. 12, n.1, p 11-32, 2006.

BAHIA, Lígia. O mercado de planos e seguros de saúde no Brasil: tendências pós-regulação. In: NEGRI, B.; DI GIOVANNI, G. *Brasil: radiografia da saúde*. Campinas: UNESP, 2001. p. 325-361.

BARDIN, Lawrence. Análise de conteúdo. **Lisboa: edições**, v. 70, 1977.

BARROSO, Luís Roberto. Agências reguladoras. Constituição e transformações do Estado e legitimidade democrática. **Revista de direito administrativo**, v. 229, p. 285-312, 2002.

BRASIL. Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000: Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, 2000.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. **Regulação em Saúde**. Brasília: CONASS, 2007.

CARDOSO, Ricardo Lopes. **Regulação econômica e escolhas de práticas contábeis: evidências no mercado de saúde suplementar brasileiro**. 2005. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

CARVALHO, Regina Ribeiro Parizi; FORTES, Paulo Antônio de Carvalho; GARRAFA, Volnei. Perspectiva bioética do modelo de assistência suplementar no Brasil. **Revista Bioética**, v. 21, n. 2, 2013.

\_\_\_\_\_. A saúde suplementar em perspectiva bioética. **Revista da Associação Médica Brasileira**, v. 59, n. 6, p. 600-606, 2013.

CUNHA, Miriam Vieira da. Os periódicos em ciência da informação: uma análise bibliométrica. **Ciência da informação**, v. 14, n. 1, 1985.

CZERESNIA, Dina. Ações de promoção à saúde e prevenção de doenças: o papel da ANS. **Documentos técnicos de apoio ao Fórum**, 2012.

DI PIETRO, Maria Sylvia. **Direito administrativo**. 15 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

EDUARDO TASCA, Jorge et al. An approach for selecting a theoretical framework for the evaluation of training programs. **Journal of European industrial training**, v. 34, n. 7, p. 631-655, 2010.

FONSECA, João Bosco Leopoldino. **Direito Econômico**. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

GAMARRA, Tatiana Pereira das Neves. A produção acadêmica sobre a Agência Nacional de Saúde Suplementar: um olhar a partir da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações. **Saúde e Sociedade**, v. 26, p. 712-725, 2017.

GARBIN, Daniela et al. Odontologia e Saúde Suplementar: marco regulatório, políticas de promoção da saúde e qualidade da atenção. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 18, p. 441-452, 2013.

GERSCHMAN, Silvia et al. O papel necessário da Agência Nacional de saúde suplementar na regulação das relações entre operadoras de planos de saúde e prestadores de serviços. **Physis-Revista de Saúde Coletiva**, v. 22, n. 2, 2012.

GIL, Antônio Carlos. Metodologia científica. **São Paulo**, v. 3, 2002.

MOREIRA NETO, Diogo de Figueiredo. **Curso de direito administrativo**, v. 11, p. 257-259, 1992.

MOREIRA, Vital. A nova entidade reguladora da saúde em Portugal. **Revista de Direito Público da Economia**, v. 2, n. 5, p. 103-159, 2004.

OLIVEIRA, Danielle Furtado de; KORNIS, George Edward Machado. A política de qualificação da saúde suplementar no Brasil: uma revisão crítica do índice de desempenho da saúde suplementar. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, v. 27, p. 207-231, 2017.

OLIVEIRA, Martha; VERAS, Renato; CORDEIRO, Hésio. A Saúde Suplementar e o envelhecimento após 19 anos de regulação: onde estamos? **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, v. 20, n. 5, p. 625-634, 2017.

PIETROBON, Louise; PRADO, Martha Lenise do; CAETANO, João Carlos. Saúde suplementar no Brasil: o papel da Agência Nacional de Saúde Suplementar na regulação do setor. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, v. 18, p. 767-783, 2008.

PIRES, Juliana Maffazioli et al. Unimed Leste Fluminense: alinhando os canais para crescer. **Revista Eletrônica de Administração**, v. 19, n. 3, p. 796-819, 2018.

POLIT, Denise F.; BECK, Cheryl Tatano.; HUNGLER, Bernadete P. Fundamentos de pesquisa em enfermagem: métodos, avaliação e utilização. Trad. de Ana Thorell. 5. ed. Porto Alegre: Artmed, 2004.

ROCHA, José Bento da et al. **Estratégia e regulação: um modelo de gestão orientada para resultados (GEOR)**. 2015.

SALVATORI, Rachel Torres; VENTURA, Carla A. A Agência Nacional de Saúde e a política de saúde mental no contexto do sistema suplementar de assistência à saúde: avanços e desafios. **Saúde e Sociedade**, v. 21, p. 115-128, 2012.

\_\_\_\_\_. A agência nacional de saúde suplementar-ANS: onze anos de regulação dos planos de saúde. **Organizações & Sociedade**, v. 19, n. 62, 2012.

SATO, Fábio Ricardo Loureiro. A teoria da agência no setor da saúde: o caso do relacionamento da Agência Nacional de Saúde Suplementar com as operadoras de planos de assistência supletiva no Brasil. **Revista de Administração Pública**, v. 41, n. 1, p. 49-62, 2007.

SILVA, Kênia Lara; RODRIGUES, Andreza Trevenzoli. Promoção da saúde no âmbito da saúde suplementar: relações e tensões entre operadoras, beneficiários e agência reguladora estatal. **Saúde e Sociedade**, v. 24, p. 193-204, 2015.

SOUSA, Islândia Maria Carvalho de et al. Práticas integrativas e complementares: oferta e produção de atendimentos no SUS e em municípios selecionados. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 28, p. 2143-2154, 2012.

TÁCITO, Caio. **Serviço de utilidade pública**. Autorização Gás Liquefeito de Petróleo. In Temas de Direito Público, 1997, p. 12336.

VERGARA, Sylvia Constant. **Método de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

VIEIRA, Valter Afonso. As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing. **Revista da FAE**, Curitiba, v. 5, n. 1, p. 61-70, jan/abr. 2002.

WALD, Arnaldo. Agências reguladoras. **id/496873**, 1999.