

## **1.4. DESAFIO TECNOLÓGICO 1.4**

Título: Uso de IA para análise de processos de ressarcimento ao SUS

### **1.4.1. Introdução**

Este briefing descreve o desafio de análises de impugnações e recursos administrativos em processos de Ressarcimento ao SUS, realizadas por analistas da ANS sobre petições enviadas por operadoras de planos de saúde, detalhando tarefas passíveis de aplicação de Inteligência Artificial, para que empreendedores e startups possam avaliar sua adequação a tais demandas.

Convidamos o ecossistema brasileiro de inovação para analisar e propor soluções para o desafio descrito abaixo.

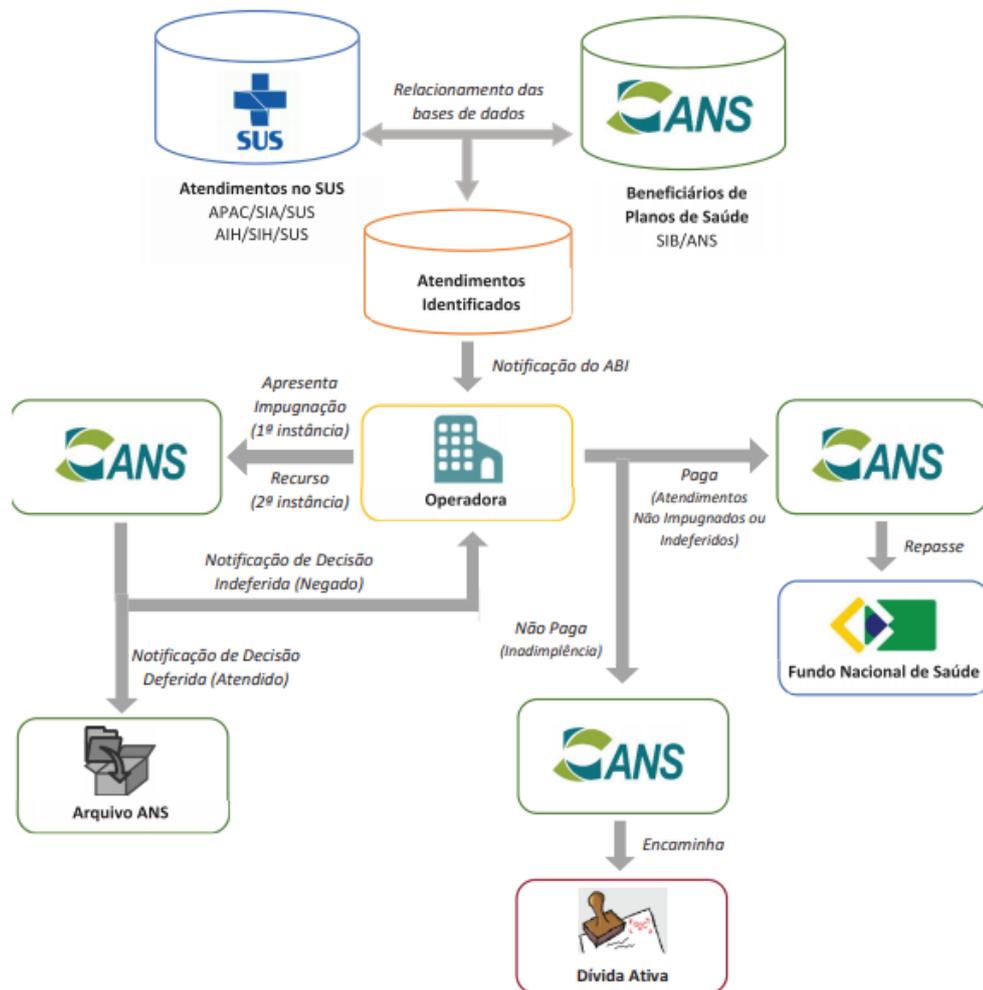
### **1.4.2. Contexto**

De acordo com o artigo 32 da lei 9.656/98, uma das funções desempenhadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar é a de buscar o ressarcimento ao SUS dos atendimentos prestados pela rede pública aos beneficiários de plano de saúde.

Para isso, é necessário a abertura de processos administrativos para julgar se cabe ou não o ressarcimento para cada um dos atendimentos recebidos pelos beneficiários de planos de saúde em unidades do SUS.

Nesses processos, é garantida a ampla defesa às operadoras, que podem contestar os atendimentos identificados e demonstrar que o ressarcimento não é devido naquele caso em específico em função da incidência de alguma regra contratual ou regulatória.

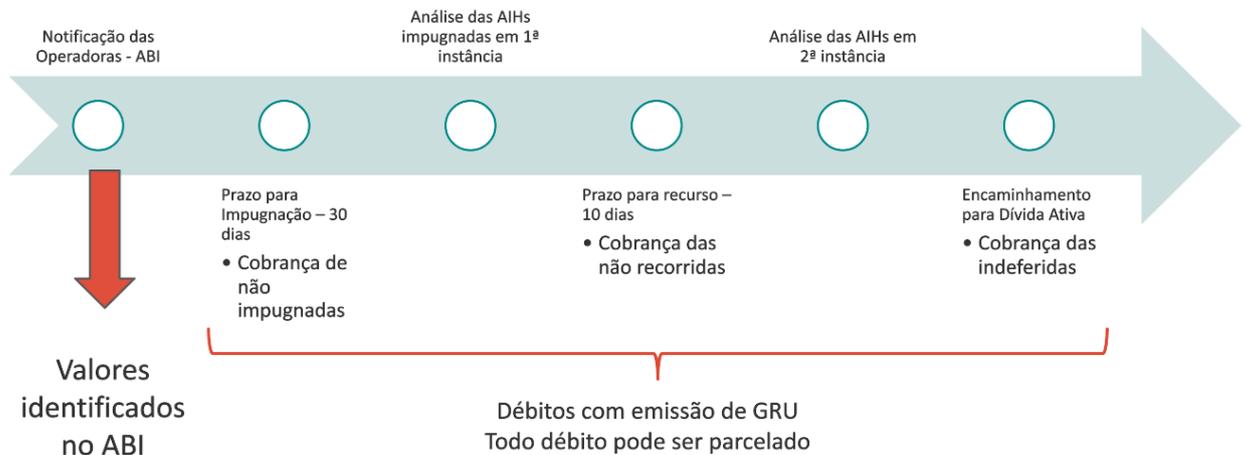
O processo de tarefas descrito pode ser visto pelo fluxograma a seguir:



Impugnações são feitas quando as operadoras entendem que condições apresentadas não satisfazem as regras contratuais. Elas são apresentadas pelas operadoras individualmente por atendimentos, possuindo, em média, 120 mil atendimentos a cada trimestre, de forma que é necessário um grande contingente de colaboradores dedicados à realização dessas análises. Aproximadamente 55% desses atendimentos são impugnados (1ª instância) e cerca de 35% são objeto de recursos (2ª instância).

As fundamentações das impugnações apresentadas pelas operadoras são, então, analisadas pelos colaboradores da ANS em conformidade com as normas e regulamentos em vigor e seguem, portanto, um fluxo lógico hierarquizado de quais dados devem ser considerados e a forma com que devem ser tratados pelos analistas, como apresentado pela figura a seguir.

## Fluxo processual



Essas atividades de avaliação das impugnações e de recursos que necessitam ser individualmente analisados são bastante trabalhosas, sendo necessário alocar um grande contingente de colaboradores da ANS para analisá-las. Isso impõe um ritmo relativamente lento aos processos de ressarcimento ao SUS, gerando custos ao poder público e às Operadoras de Saúde, além de demora na efetiva devolução dos valores ao Fundo Nacional de Saúde.

### 1.4.3. O Problema

Neste contexto, a ANS acaba exigindo grande esforço de seus servidores na análise dos processos administrativos de ressarcimento ao SUS.

Diante disso, o seguinte problema deve ser abordado:

**Como podemos usar IA para auxiliar a ANS na análise de processos de ressarcimento ao SUS?**

### 1.4.4. Expectativas de aplicação de IA

O objetivo principal da IA é extrair informações específicas de contratos, documentos e sistemas da ANS e, depois, utilizar essas informações para tomadas de decisão em um fluxograma de acordo com regras pré-estabelecidas

E no contexto descrito, essa solução de IA seria responsável por:

1. Identificar o assunto alegado, a linha de argumentação apresentada e os dados essenciais para a realização da análise;
2. Percorrer um fluxograma para analisar as peças de impugnação e de recurso (e respectivas documentações envolvidas) apresentadas pelas operadoras em processos administrativos de ressarcimento ao SUS;

3. Selecionar, editar e lançar no sistema SGR-Web o parecer de análise pré-elaborado mais adequado para cada uma das impugnações e dos recursos analisados, conforme os padrões de raciocínio e de resposta já estabelecidos;
4. Oferecer recursos para que possam ser feitas modificações no fluxo de análise de acordo com as mudanças normativas.

#### **1.4.5. No que a aplicação de IA deve resultar**

Com o uso de IA, os servidores da ANS gastariam menos tempo no processo de avaliação de ressarcimento ao SUS, e poderiam se concentrar em atividades menos operacionais, visto que parte das respostas às demandas citadas anteriormente podem ser realizadas de maneira mais padronizada.

Métricas de sucesso:

- Realizar pelo menos 50% dos casos de impugnações por meios automáticos que são atualmente feitas de modo manual pelos analistas da ANS

#### **1.4.6. O que buscamos?**

Abaixo, apresentamos as principais tecnologias que podem ser utilizadas para melhoria dos processos de análise de pedidos de ressarcimento: análise de pedidos de ressarcimento:

- **Raspagem de dados textuais (web scraping)** para a coleta de dados textuais de documentos
- Montagem de **Expressões Regulares (ReGex)** para recorte de fragmentos específicos de um texto
- **Processamento de Linguagem Natural (NLP)** e Análise de Sentimentos para tomadas de decisão dentro de um fluxograma
- **Integração entre sistemas** para obtenção e geração de informações
- Qualquer outra tecnologia aderente ao desafio que possa contribuir em sua resolução.

É importante ressaltar que espera-se que as empresas interessadas tenham capacidade e expertise para desenvolver uma ou mais das abordagens tecnológicas citadas acima.

#### **1.4.7. Fatores Críticos**

Foram mapeadas possíveis barreiras que devem ser levadas em consideração para desenvolvimento e implementação do projeto:

- Complexidade na utilização de fragmentos textuais para tomadas de decisão em um fluxograma
- Diferentes tipos de modelo para seleção dos textos utilizados no fluxograma
- Barreiras internas de arquitetura de programação como: linguagem, segurança de dados, etc.

Devido à extensão e complexidade dos textos, pode ser necessário um tipo de IA com alta capacidade de processamento e entendimento de linguagem escrita.