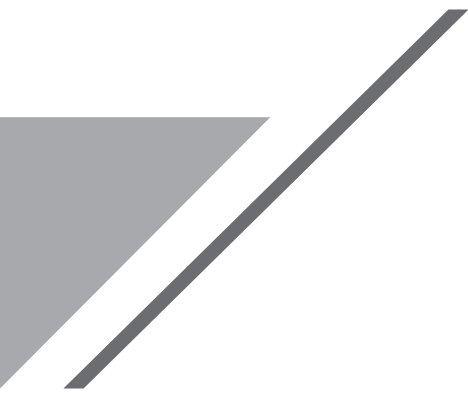


Plano de Comunicação de Integridade da Agência Nacional de Saúde Suplementar **2026**



Plano de Comunicação de
Integridade da Agência Nacional
de Saúde Suplementar
2026



Plano de Comunicação de Integridade da Agência Nacional de Saúde Suplementar **2026**





©2026. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial – Sem Derivações. Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

O conteúdo desta, e de outras obras da Agência Nacional de Saúde Suplementar, pode ser acessado na página <http://www.ans.gov.br/biblioteca/index.html>

Versão online

ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E INFORMAÇÕES:

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS
Gerência Geral de Análise Técnica da Presidência - GGATP
Av. Augusto Severo, 84 – Glória
CEP 20021-040 – Rio de Janeiro, RJ – Brasil
Tel: +55 (21) 2105-0000
Disque-ANS: 0800 701 9656
www.gov.br/ans

DIRETORIA COLEGIADA – DICOL

Diretor-Presidente

Diretor de Desenvolvimento Setorial– DIDES

Wadih Nemer Damous Filho

Diretora de Fiscalização – DIFIS

Eliane Aparecida de Castro Medeiros

Diretora de Gestão – DIGES

Carla de Figueiredo Soares

Diretor de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE

Jorge Antônio Aquino Lopes

Diretora de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO

Lenise Barcellos de Mello Secchin

SECRETARIA EXECUTIVA

Francisco D'angelo - SECEX/PRESI

Flavio Alcofarado - SEADJ/PRESI

COORDENAÇÃO TÉCNICA

Nataly Silva – COGINT/ASARI/GGATP/SECEX/PRESI

EQUIPE TÉCNICA

Vitor de Lima Guimarães - GGATP/SECEX/PRESI

Eduardo Pereira - ASARI/GGATP/SECEX/PRESI

Nataly Silva – COGINT/ASARI/GGATP/SECEX/PRESI

Patrícia Carvalho - ASARI/GGATP/SECEX/PRESI

PARTICIPAÇÃO

AUDITORIA INTERNA - AUDIT

COMISSÃO DE ÉTICA - CEANS

CORREGEDORIA - PPCOR

OUIDORIA - OUID

GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS – GERH

ASSESSORIA DE PROTEÇÃO DE DADOS E INFORMAÇÕES – APDI

GERÊNCIA-GERAL DE ANÁLISE TÉCNICA DA PRESIDÊNCIA – GGATP

GERÊNCIA DE PADRONIZAÇÃO, INTEROPERABILIDADE E ANÁLISE DE

INFORMAÇÕES E DESENVOLVIMENTO SETORIAL - GPIND

PROJETO GRÁFICO

Gerência de Comunicação Social - GCOMS/SECEX/PRESI

NORMALIZAÇÃO

Sergio Pinheiro Rodrigues (Biblioteca/GEQIN/DIRAD/DIGES)

Ficha Catalográfica

A265p Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil).
Plano de Comunicação de Integridade da Agência Nacional de Saúde Suplementar 4ª ed. / Agência Nacional de Saúde
Suplementar (Brasil). Secretaria Executiva. Rio de Janeiro: ANS,2026.
300KB. il. color.; PDF

1. Plano de Comunicação de Integridade 2. Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). I. Título.

CDU 351

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - AÇÕES DE COMUNICAÇÃO	12
TABELA 2 - AÇÕES DE CAPACITAÇÃO	14

| SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	7
CAPÍTULO 1 OBJETIVOS	8
CAPÍTULO 2 RESPONSABILIDADES	9
CAPÍTULO 3 PRAZOS E ACOMPANHAMENTOS	10
CAPÍTULO 4 ESTRATÉGIA E OBJETIVOS DAS AÇÕES	11
CAPÍTULO 5 AÇÕES DE COMUNICAÇÃO E CAPACITAÇÃO	12
CAPÍTULO 6 DISPOSIÇÕES GERAIS	16
REFERÊNCIAS	17

APRESENTAÇÃO

O Plano de Comunicação de Integridade da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS apresenta uma proposta de trabalho integrado das unidades de integridade e demais áreas da Agência, voltado à disseminação de informações sobre o Plano de Integridade 2025-2026 da ANS ao seu público alvo.

O Plano que desenvolveremos a seguir tem o objetivo de colaborar para a implementação efetiva do Programa de Integridade da ANS, como divulgar e garantir a efetividade da cultura de integridade e transparência da Agência, por meio de ações de comunicação e capacitação.

As ações do Plano visam o fomento de uma cultura organizacional pautada na ética e na prevenção de situações de corrupção e de fraude, de forma a alcançar todos os agentes públicos e partes relacionadas da Agência.

Além disso, está relacionado ao objetivo estratégico de “Aprimorar o modelo de Governança e Gestão”, uma vez que a integridade é um dos princípios da governança pública, sendo fundamental para que a ANS cumpra sua missão institucional de “Promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regular as operadoras setoriais - inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores – e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no país”.

Assim, a Coordenadoria de Gestão de Integridade (COGINT) é a Unidade Setorial do Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal (SITAI), responsável pela implementação e monitoramento do Programa de Integridade na ANS, conforme Resolução Regimental - RR ANS 21/2022.

Dentre os pilares do Plano de Comunicação de Integridade da ANS, destacamos: objetivos, responsabilidades, prazos e acompanhamentos das ações de comunicação e capacitações, baseadas nos valores de integridade e na realidade institucional da ANS.

OBJETIVOS

O presente plano busca direcionar de forma estruturada e sistêmica, o conjunto de ações de comunicação e capacitação necessárias para consolidação de uma cultura de integridade na ANS, por meio de investimento e aprimoramento contínuo em capacitação e conscientização do seu público alvo.

As ações de comunicação e capacitação devem:

-
- Sensibilizar e capacitar os agentes públicos da ANS para os temas de integridade, promovendo a internalização dos conceitos e diretrizes estabelecidos no Programa de Integridade.**
 - Orientar os agentes públicos da ANS promovendo uma reflexão quanto à conduta devida nas diversas situações laborais e eventuais conflitos éticos e à forma de tratá-los ou enfrentá-los.**
 - Promover ampla divulgação da estrutura do Programa e dos mecanismos de integridade adotados no Plano de Integridade da ANS.**
 - Reforçar a mensagem, para os públicos interno e externo, de que a agência dispõe de canais e ferramentas para combater atos de fraude e corrupção, bem como preocupa com aspectos relativos aos valores, à transparência e à ética.**
 - Disseminar as regras e diretrizes de integridade adotadas pela ANS, de forma a promover um ambiente de confiança e parceria nos relacionamentos.**

CAPÍTULO 2

RESPONSABILIDADES

A elaboração e formalização do presente plano é realizada pela Coordenadoria de Gestão de Integridade (COGINT), responsável pela coordenação da estruturação, execução e monitoramento; promoção de ações de treinamento e orientação; e avaliação das ações e medidas sugeridas pelas demais unidades da ANS, relativas ao Programa de Integridade, conforme art. 8º do Decreto 11.529/23 e RR ANS 21/2022.

A parceria das instâncias de integridade – Auditoria (AUDIT), Comissão de Ética (CEANS), Corregedoria (PPCOR), Gerência de Recursos Humanos (GERH), Gerência-Geral de Análise Técnica da Presidência (GGATP), Ouvidoria (OUVID), Gerência de Padronização, Interoperabilidade e Análise de Informações e Desenvolvimento Setorial (GPIND) e Assessoria de Proteção de Dados e Informações (APDI) – bem como a supervisão da Secretaria Executiva (SECEX) e da Assessoria de Avaliação de Riscos Institucionais (ASARI), é essencial na definição de temas a serem abordados, bem como seus respectivos objetivos, meios e formatos, auxiliando na estratégia mais apropriada para as ações elencadas.

CAPÍTULO 3

PRAZOS E ACOMPANHAMENTOS

O presente plano está estruturado para o horizonte do ano de 2026, conforme descrito no item 6 a seguir. No entanto, as ações de comunicação e capacitação devem ser planejadas de maneira detalhada para cada período, para que possam ser alinhadas com as áreas de capacitação (CCADE) e comunicação (GCOMS), de forma a serem consideradas em suas respectivas programações e aprovadas pelo Diretor-Presidente.

A COGINT deverá monitorar a execução do plano por meio do acompanhamento semestral das ações previstas e realizadas, arquivando as respectivas evidências e fazendo uma análise do nível de realização. Dessa forma, poderá promover os ajustes que forem necessários no planejamento para minimizar impactos no cronograma e na estratégia e garantir a atualidade e prioridade dos temas a serem abordados.

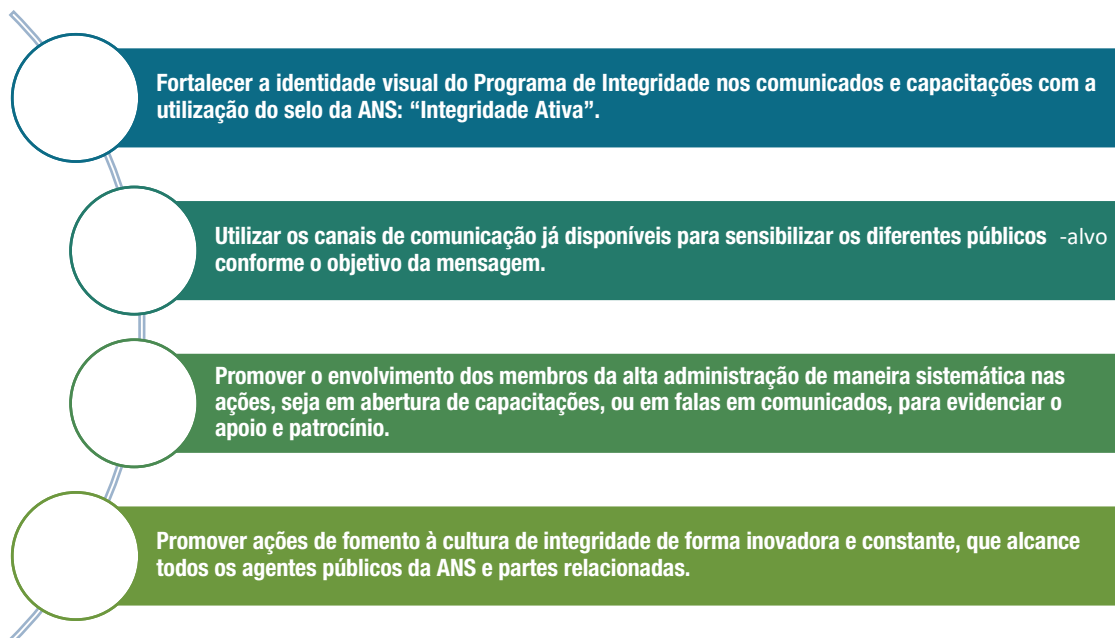
CAPÍTULO 4

ESTRATÉGIA E OBJETIVOS DAS AÇÕES

A estratégia adotada para cada tipo de ação deve observar o público a ser atingido, bem como o objetivo pretendido com o tipo, foco e formato de ação.

Os públicos de interesse do presente plano configuram-se como o público interno, formado por todo o corpo funcional, desde a alta gestão até os níveis tático e operacional, contemplando todos os servidores e colaboradores institucionais, e o público externo, uma vez que as ações de comunicação podem alcançar todas as partes que se relacionam com a ANS, entre elas beneficiários, operadoras, fornecedores e instituições parceiras.

Os objetivos são:



As ações de capacitação devem buscar soluções educacionais diferenciadas para promover maior efetividade, conforme objetivo a ser alcançado, em consonância com o Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP) vigente da ANS.

CAPÍTULO 5

AÇÕES DE COMUNICAÇÃO E CAPACITAÇÃO

As ações de comunicação e capacitação apontadas nas tabelas 1 e 2 refletem o planejamento das áreas que representam as funções de integridade referenciadas no Plano de Integridade 2025/2026, para o ano de 2026.

TABELA 1 - AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

AÇÃO DE COMUNICAÇÃO			
UNIDADE RESPONSÁVEL	MEDIDA ADOTADA	REALIZAÇÃO PREVISTA	QUANTIDADE
APDI/SECEX	Informe – Proteção de Dados Pessoais	Março, maio, julho, setembro e novembro	5
	Campanha - Proteção de Dados Pessoais	Outubro	1
CAINF/GGATP	Publicação – transparência - Relatório de Monitoramento da LAI 2025	Junho	1
CEANS	Campanha – conflito de interesses	Junho	1
	Power Bi – Ética pública	Junho	1
	Publicação – Ética pública	Julho a dezembro	7
	Campanha – transparência ativa	Janeiro a dezembro	2

AÇÃO DE COMUNICAÇÃO			
UNIDADE RESPONSÁVEL	MEDIDA ADOTADA	REALIZAÇÃO PREVISTA	QUANTIDADE
CEANS	Publicação – Minuto da ética	Janeiro a dezembro	12
	Publicação – campanhas da Comissão de Ética Pública	Sob demanda	0
COGINT	Campanha – Agenda pública	Março a novembro	9
	Power Bi – Integridade pública	Março e outubro	2
	Vídeo – integridade pública	Outubro	1
	Pesquisa interna de percepção de integridade pública	Abril	1
COSAQ/GERH	Publicação – Diversidade, Inclusão e Equidade	Abril, junho, agosto, setembro e outubro	5
GPIND/DIDES	Campanha – dados abertos	Outubro	1
	Notícia – Governança de dados	Outubro	1
OUVID	Campanha - Canal de denúncia – público externo	Janeiro a dezembro	12
	Campanha - Canal de denúncia – público interno	Março	1
	Publicação – transparência ativa – Newsletter Ouvidoria	Fevereiro, abril, junho, agosto, outubro e dezembro	6
	Publicação – transparência ativa – Relatório de Gestão da Ouvidoria	Março	1
	Power Bi - transparência ativa – Relatório Trimestral da Ouvidoria	Março, junho, setembro e dezembro	4
	Campanha – participação social - Conselho de Usuários	Junho e dezembro	2

AÇÃO DE COMUNICAÇÃO			
UNIDADE RESPONSÁVEL	MEDIDA ADOTADA	REALIZAÇÃO PREVISTA	QUANTIDADE
OUVID	Publicação - transparência ativa – Relatório do Conselho de Usuários	Junho e dezembro	2
	Publicação - transparência ativa – Relatório Rea-Ouvidorias 2026	Dezembro	1
TOTAL			79

Fonte: Unidades de Integridade (2026).

TABELA 2 - AÇÕES DE CAPACITAÇÃO

AÇÃO DE CAPACITAÇÃO			
UNIDADE RESPONSÁVEL	MEDIDA ADOTADA	REALIZAÇÃO PREVISTA	QUANTIDADE
APDI/SECEX	Webinário – Proteção de Dados Pessoais	Outubro	1
	Roda de Conversa – Proteção de Dados Pessoais com interlocutores	Março, maio, julho, setembro e novembro	5
ASARI	Curso de Gestão de Riscos	Março	1
AUDIT/GGAFI	Evento de integridade: Tomada de Contas Especial (TCE)	Junho	1
CEANS	Seminário de Ética Pública	Junho	2
COGINT	Integridade em ação – Empatia no trabalho	Março	1
	Integridade em ação – Assédio Moral	Junho	1
	Integridade em ação – Conflito de interesses	Setembro	1
	Seminário de Integridade da ANS	Outubro	1
COSAQ/GERH	Webinário – Programa de Preparação para Aposentadoria	Junho	1
GPIND/DIDES	Webinário – dados abertos	Novembro	1
	Oficina – dados abertos	Setembro	1
PPCOR	Direito Administrativo Disciplinar	Setembro	1

AÇÃO DE CAPACITAÇÃO			
UNIDADE RESPONSÁVEL	MEDIDA ADOTADA	REALIZAÇÃO PREVISTA	QUANTIDADE
OUVID	Oficina – linguagem simples	Fevereiro, abril, junho, agosto, outubro e dezembro	6
	Treinamento – canal de denúncia - Atendentes do Disque ANS	Junho e dezembro	2
TOTAL			26

Fonte: Unidades de Integridade (2026).

CAPÍTULO 6

DISPOSIÇÕES GERAIS

De modo a garantir a efetiva implementação de ações de comunicação e capacitação integradas na ANS, este plano é aprovado pelo Comitê de Governança, Riscos e Controles - CGRC.

O presente plano, bem como o próprio Programa de Integridade da ANS, é passível de atualização, uma vez que os temas de ética e integridade, assim como os cenários que se apresentam, estão constantemente evoluindo e demandam ações eficazes e tempestivas.

Nesse sentido, cabe à Unidade Setorial de Integridade (COGINT) em conjunto com as Unidades que exercem as funções de integridade, sob a supervisão da Secretaria Executiva (SECEX), a definição e a revisão, quando necessária, da estratégia a ser adotada neste plano, e seu nivelamento junto à área de comunicação (GCOMS), área de eventos (ASSEI) e desenvolvimento de pessoal (CCADE).

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Auditorias**. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/auditorias>. Acesso em: 9 fev. 2026.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Comissão de Ética**. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/comissao-de-etica>. Acesso em: 9 fev. 2026

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Corregedoria**. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/corregedoria>. Acesso em: 9 fev. 2026.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Ouvidoria**. Disponível em: https://www.gov.br/ans/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1. Acesso em: 9 fev. 2026.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Programa de Integridade**. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/governanca/programa-de-integridade>. Acesso em: 9 fev. 2026.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **RA nº 25, de 27 de fevereiro de 2008**. Dispõe sobre o código de ética da ANS. Disponível em: https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/aceso-a-informacao/institucional/comissao-de-etica/anexo_ra_25.pdf. Acesso em: 9 fev. 2026.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **RA nº 74, de 24 de fevereiro de 2022**. Dispõe sobre a política de gestão de riscos da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS. Disponível em: https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/RA_74_2022.pdf. Acesso em: 9 fev. 2026.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **RR 21, de 26 de janeiro de 2022**. Regimento interno da ANS. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-regimental-rr-n-21-de-26-de-janeiro-de-2022-376929467>. Acesso em: 9 fev. 2026.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Tratamento de dados pessoais**. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/tratamento-de-dados-pessoais>. Acesso em: 9 fev. 2026.

BRASIL. **Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017**. Dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9203.htm. Acesso em: 9 fev. 2026.

BRASIL. **Decreto n.º 11.529, de 16 de maio de 2023.** Institui o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal e a Política de Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/D11529.htm. Acesso em: 9 fev. 2026.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (Brasil). **Portaria Normativa nº 234, de 06 de novembro de 2025.** Aprova o Referencial Técnico da Atividade de Gestão da Integridade do Poder Executivo Federal. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-normativa-cgu-n-234-de-6-de-novembro-de-2025-667437758>. Acesso em: 9 fev. 2026.

PARA MAIS INFORMAÇÕES E OUTROS ESCLARECIMENTOS, ENTRE EM CONTATO COM A ANS.
VEJA ABAIXO NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:



Disque ANS
0800 701 9656



**Formulário
Eletrônico**
www.gov.br/ans



**Atendimento presencial
em Núcleos da ANS**
Acesse o portal e
confira os endereços



**Atendimento
exclusivo para
deficientes auditivos**
0800 021 2105



[ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)



[@ANS_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)



[company/ans_reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans_reguladora)



[@ans.reguladora](https://www.instagram.com/ans.reguladora)



[ansreguladoraoficial](https://www.youtube.com/ansreguladoraoficial)

