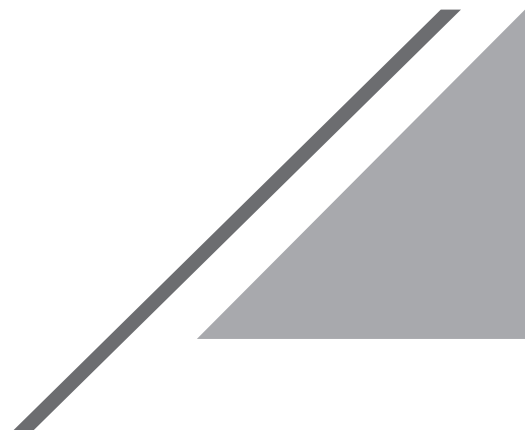
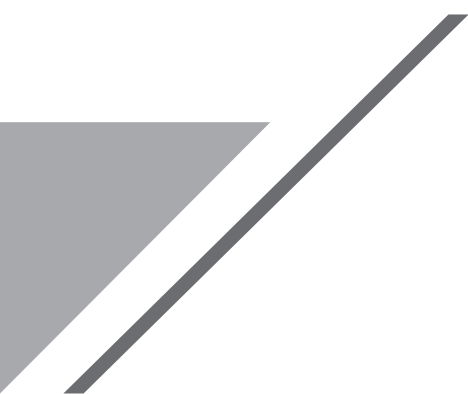


# Plano de Comunicação de Integridade da ANS **2025**



# Plano de Comunicação de Integridade da ANS **2025**



# Plano de Comunicação de Integridade da ANS **2025**



©2025. 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](http://www.gov.br/ans)

#### **DIRETORIA COLEGIADA – DICOL**

##### **Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES**

Maurício Nunes da Silva

##### **Diretoria de Fiscalização – DIFIS**

Eliane Aparecida de Castro Medeiros

##### **Diretoria de Gestão – DIGES**

Carla de Figueiredo Soares

##### **Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras – DIOPE**

Jorge Antonio Aquino Lopes

##### **Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos – DIPRO**

Alexandre Fioranelli

#### **SECRETARIA EXECUTIVA**

Lenise Barcellos de Mello Secchin-SECEX/PRESI

Cátia Mantini- SEADJ/PRESI

#### **COORDENAÇÃO TÉCNICA**

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

#### **EQUIPE TÉCNICA**

Dominic Lourenço - 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

#### **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 3ª ed. / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Secretaria Executiva. Rio de Janeiro: ANS, 2025.  
          ??MB. 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	15
REFERÊNCIAS	16

# 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.

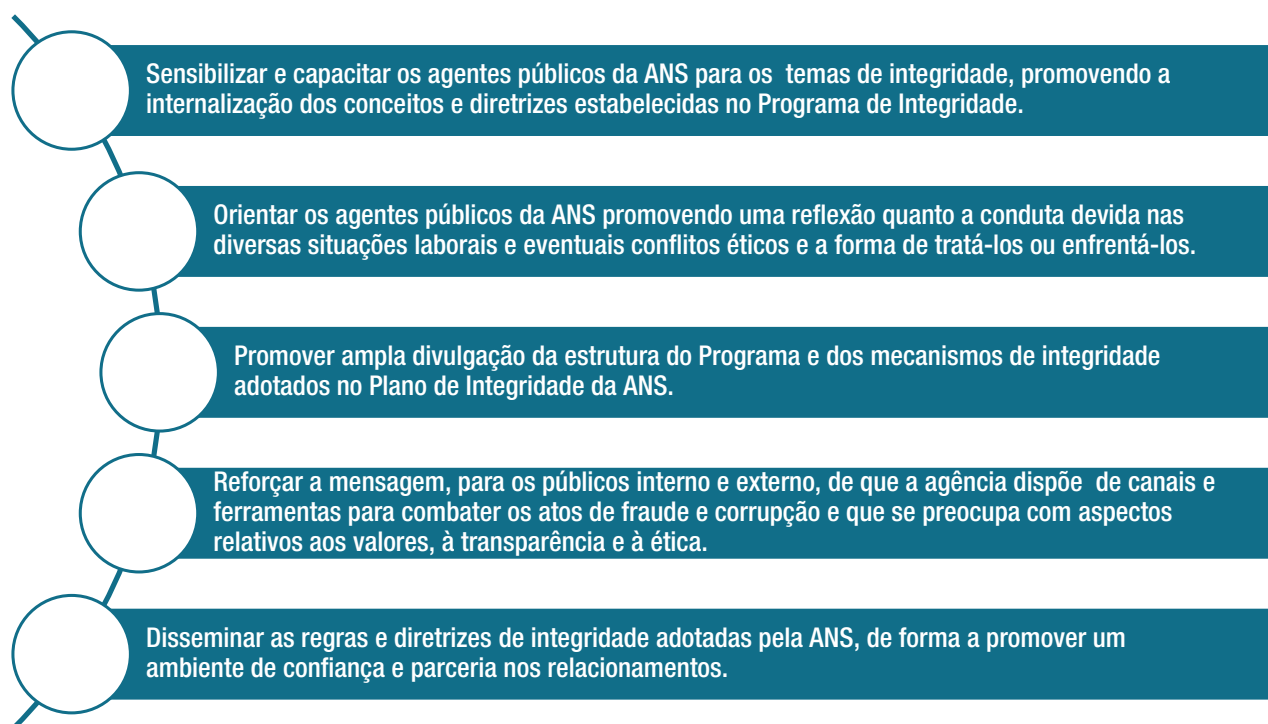
Dentre os pilares do Plano de Comunicação de Integridade da ANS, destacamos: objetivos, responsabilidades, prazos e acompanhamentos e ações de comunicação e capacitações, baseadas nos valores de integridade e na realidade institucional da ANS.

## CAPÍTULO 1

# 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:





## 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.

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) e Ouvidoria (OUVID), bem como a supervisão da Secretaria Executiva (SECEX) – 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.

Importante ressaltar que as demandas relacionadas, de forma a viabilizar as ações previstas e a sua efetiva implementação, estão sujeitas a fatores como: aprovação do Diretor Presidente; disponibilidade de recursos humanos e financeiros; e previsão contratual, quando aplicável.

### CAPÍTULO 3

## PRAZOS E ACOMPANHAMENTOS

O presente plano está estruturado para um horizonte de um ano - 2025 – conforme descrito no Capítulo 5 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, de forma a promover os ajustes que forem necessários no planejamento, minimizando impactos no cronograma e na estratégia, e garantindo a atualidade e prioridade dos temas a serem abordados.

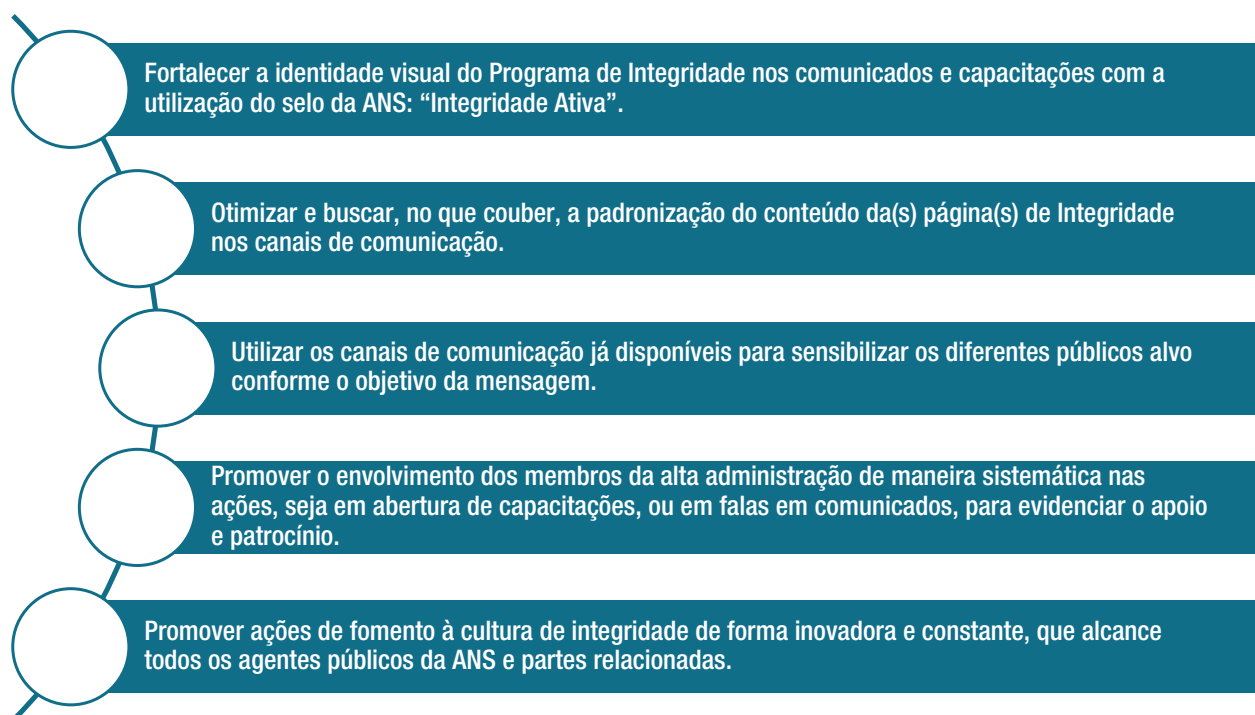
## CAPÍTULO 4

# 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) 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 2025.

**TABELA 1 - AÇÕES DE COMUNICAÇÃO**

AÇÃO DE COMUNICAÇÃO		
UNIDADE RESPONSÁVEL	MEDIDA ADOTADA	PRAZO
APDI	Apresentação do status da implementação do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) no CGD	Anual
APDI	Apresentação das ações do plano de trabalho do ACT celebrado entre ANS e ANPD no CGD	Anual
APDI	Realização de ações de alinhamento com as áreas técnicas da ANS visando a adequação à LGPD	Anual
ASATP/CAINF	Informativos do SIC para público interno na Intrans	Trimestral
ASATP/CAINF	Publicação para público interno e no site do Relatório Anual de Monitoramento da LAI	2º Trimestre
CEANS	Ética na área - campanhas sobre macrotemas	Bimestral
CEANS	e-Patri	2º trimestre
CEANS	Minuto da ética	Mensal
CEANS	Campanhas orientativas CEP	Sob demanda da CEP

AÇÃO DE COMUNICAÇÃO		
UNIDADE RESPONSÁVEL	MEDIDA ADOTADA	PRAZO
COGINT	Disseminação de material do Órgão Central: Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal (SITAI) com o selo Integridade Ativa da ANS	Sob demanda da CGU
COGINT	Apresentações em reuniões do CGRC, informes periódicos relacionados ao Programa de Integridade da Agência	Bimestral
COGINT	Campanha de conscientização de integridade	Semestral
COGINT	Divulgação de cursos da ENAP	Trimestral
COSAQ/GERH	Informativo publicação norma prevenção Violências laborais, assédio moral e sexual via TEAMS, e-mail e Intrans, conteúdos digitais (quiz e vídeos sobre o tema)	1º e 2º trimestre
OUVID	Campanha de comunicação sobre a Ouvidoria da ANS voltada ao público externo da Agência.	1º trimestre
OUVID	Campanha de comunicação sobre a Ouvidoria da ANS voltada ao público interno da Agência.	2º trimestre
OUVID	Divulgação do Relatório de Gestão da Ouvidoria da ANS	Trimestralmente
OUVID	Divulgação dos Relatórios Trimestrais da ANS	3º trimestre
OUVID	Campanha de comunicação sobre o Conselho de Usuários da ANS	Sob demanda da CGU
OUVID	Campanha de comunicação sobre a Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos	Mensalmente
PPCOR	Direito Administrativo Disciplinar	3º trimestre

Fonte: Unidades de Integridade (2025).

**TABELA 2 - AÇÕES DE CAPACITAÇÃO**

AÇÃO DE CAPACITAÇÃO		
UNIDADE RESPONSÁVEL	MEDIDA ADOTADA	PRAZO
APDI	Atualização do corpo técnico sobre a LGPD e suas implicações nos processos de trabalho	Anual
ASARI	Curso de gestão de riscos	4º trimestre
ASATP/CAINF	Capacitação interna com respondentes e integrantes das Diretorias e Vinculadas	2º e 3º trimestre
CEANS	CEANS ao encontro da Ética	2º trimestre
CEANS	CEANS ao encontro da Ética (tema específico)	4º trimestre
CEANS	Café com Ética nas diretorias	2º semestre
COGINT	Apresentação das Unidades de Integridade aos novos servidores	2º trimestre
COGINT	Seminário de Integridade	3º trimestre
COGINT	Treinamento do e-Agendas (APOs e Administrador Institucional Gestor)	2º e 3º trimestre
COSAQ/CCADE/GERH	Curso interno Violências laborais, assédio moral e sexual	1º trimestre
OUVID	Treinamento dos atendentes do Disque ANS sobre atendimento de manifestações próprias de ouvidoria	1º e 3º trimestres
OUVID	Treinamento dos interlocutores da Ouvidoria sobre tratamento de manifestações próprias de ouvidoria	3º trimestre

Fonte: Unidades de Integridade (2025).

## 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 área de Integridade (COGINT) em conjunto com as Unidades que exercem as funções de Integridade (AUDIT, CEANS, GERH, PPCOR e OUVID) 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) 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: 27 jan. 2025.

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: 27 jan. 2025.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Corregedoria**. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/corregedoria> Acesso em: 27 jan. 2025.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Ouvidoria**. Disponível em: [https://www.gov.br/ans/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria-1](https://www.gov.br/ans/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1) Acesso em: 27 jan. 2025.

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: 27 jan. 2025.

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](https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/aceso-a-informacao/institucional/comissao-de-etica/anexo_ra_25.pdf) Acesso em: 27 dez. 2024.

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](https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/RA_74_2022.pdf) Acesso em: 16 jan. 2024.

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: 24 ago. 2024.

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: 27 jan. 2025.

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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9203.htm). Acesso em: 24 ago. 2024.

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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/D11529.htm). Acesso em: 21 nov. 2024.



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (Brasil). **Portaria CGU nº 57, de 4 de janeiro de 2019**. Altera a Portaria CGU nº 1.089, de 25 de abril de 2018, que estabelece orientações para que os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional adotem procedimentos para a estruturação, a execução e o monitoramento de seus programas de Integridade e dá outras providências. Disponível em: [https://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/58029864/do1-2019-01-07-portaria-n-57-de-4-de-janeiro-de-2019-58029797](https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/58029864/do1-2019-01-07-portaria-n-57-de-4-de-janeiro-de-2019-58029797). Acesso em: 24 ago. 2024

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](http://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)

