

# Plano de Gestão Anual da ANS 2025



# Plano de Gestão Anual da ANS 2025

---

# Plano de Gestão Anual da ANS 2025

---





2023. 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>

## ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E INFORMAÇÕES

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS

Gerência de Planejamento e Acompanhamento- GPLAN

Av. Augusto Severo, 84 – Glória – CEP: 20.021-040 – Rio de Janeiro, RJ – Brasil

Tel.: +55 (21) 2105-0000

Disque ANS 0800 701 9656

[www.gov.br/ans](http://www.gov.br/ans)

e-mail específico: [apdi@ans.gov.br](mailto:apdi@ans.gov.br)

## DIRETORIA COLEGIADA DA ANS - DICOI

**Diretor-Presidente**

**Diretor de Gestão – DIGES**

Paulo Roberto Vanderlei Rebello Filho

**Diretor de Desenvolvimento Setorial – DIDES**

Mauricio Nunes da Silva

**Diretora de Fiscalização – DIFIS**

Eliane Aparecida de Castro Medeiros

**Diretor de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE**

Jorge Antônio Aquino Lopes

**Diretor de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO**

Alexandre Fioranelli

## SECRETARIA EXECUTIVA

Lenise Barcellos de Mello Secchin -SECEX/PRESI

## COORDENAÇÃO TÉCNICA

Juliana Menezes Peixoto Dib – GPLAN/SECEX/PRESI

## EQUIPE TÉCNICA

Carla Valéria Cazarim Godoy - GPLAN/SECEX/PRESI

Bruno Catroli da Silva- GPLAN/ SECEX /PRESI

Flavia Marques de Souza - GPLAN/ SECEX /PRESI

Luiz Antônio Nolasco de Freitas – GPLAN/ SECEX /PRESI

Silvio Guelman - GPLAN/ SECEX /PRESI

## PROJETO GRÁFICO

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SECEX/PRESI

## NORMALIZAÇÃO

Biblioteca/CGDOP/GEQIN/DIGES

## Ficha Catalográfica

A265p

Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Presidência. Secretaria Executiva. Gerência de Planejamento e Acompanhamento.

Plano de Gestão Anual 2025 [recurso eletrônico] - 2<sup>a</sup> ed. / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil) Presidência. Secretaria Executiva. Gerência de Planejamento e Acompanhamento  
1,9 MB; ePub.

1. Planejamento. 2. Gestão. 3. Gestão pública. 4. Orçamento 5. Orçamento público 6. Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). I. Título.

CDD 658.4012

# LISTA DE ABREVIATURAS

**BPAI** - Boletim de Produção Ambulatorial Individualizado

**CGRC** - Comitê de Governança, Riscos e Controles

**DICOL** - Diretoria Colegiada

**DIDES** - Diretoria de Desenvolvimento Setorial

**DIFIS** - Diretoria de Fiscalização

**DIGES** - Diretoria de Gestão

**DIPRO** - Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos

**DIOPE** - Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras

**EFD** - Estratégia Federal de Desenvolvimento para o Brasil - EFD 2020-2031

**ESG** - Environmental, Social and Governance (fatores ambientais, sociais e de governança)

**GGAFI** - Gerência-Geral de Administração e Finanças

**GPLAN** - Gerência de Planejamento e Acompanhamento

**ONCOREDE** - Ações integradas de reorganização da Rede de Atenção Oncológica na Saúde Suplementar

**OSC** - Organizações da Sociedade Civil

**PLOA** - Projeto de Lei Orçamentária Anual

**PDP** - Plano de Desenvolvimento de Pessoas

**PDTIC** - Plano Diretor de Tecnologia de informação e Comunicação

**PM-QUALISS** - Programa de Qualificação dos Prestadores de Servicos de Saúde

**PNS** - Plano Nacional de Saúde

**PPA** - Plano Plurianual

**RAE** - Reunião de Avaliação da Estratégia

**SECEX** - Secretaria Executiva

# LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1.1- VALORES DA ANS	9
FIGURA 1.2- ORGANOGRAMA DA ANS	10
FIGURA 1.3- ESTRUTURA DA ANS	11
FIGURA 1.4- DADOS DO SETOR	12
FIGURA 2.1- MAPA ESTRATÉGICO 2021-2025	15
FIGURA 2.2 - CADEIA DE VALOR DA ANS	16
FIGURA 3.1 – ETAPAS DE ELABORAÇÃO DO PGA 2025	17
FIGURA 3.2 – ORIENTADORES DO PGA 2025	18
FIGURA 3.3- AÇÕES DO PGA EM NÚMEROS	18
FIGURA 6.1- MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO	26
FIGURA 8.1- PROJETOS ESTRATÉGICOS EM EXECUÇÃO	29

# LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – AÇÕES PROGRAMADAS-PGA 2025	19
QUADRO 2 – ESTIMATIVA ORÇAMENTÁRIA-PLOA 2025	24
QUADRO 3 - CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO FINANCEIRO	25

# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	8
CAPÍTULO 1 A ANS	9
CAPÍTULO 2 ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	13
CAPÍTULO 3 PLANO DE GESTÃO ANUAL 2025	17
CAPÍTULO 4 METAS, AÇÕES E RESULTADOS	19
CAPÍTULO 5 RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E DESEMBOLSO FINANCEIRO	24
CAPÍTULO 6 MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO	26
CAPÍTULO 7 AGENDA REGULATÓRIA 2023-2025	28
CAPÍTULO 8 PROJETOS ESTRATÉGICOS	29
ANEXO I - DESCRIÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	30
ANEXO II - AGENDA REGULATÓRIA 2023-2025	31
ANEXO III PORTFÓLIO DE PROJETOS ESTRATÉGICOS 2021-2025	36

# APRESENTAÇÃO

Estabelecido pela Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019 e definido como instrumento anual do planejamento consolidado de cada agência, o Plano de Gestão Anual (PGA) desempenha um papel fundamental no alinhamento entre a estratégia e a execução das atividades tático-operacionais das unidades, promovendo o alcance de seus objetivos estratégicos.

O PGA formaliza o compromisso de direcionar esforços para ampliar a capacidade institucional de resposta aos desafios do cenário regulatório nacional, contribuindo de forma significativa para o cumprimento da missão institucional da ANS.

No âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o PGA abrange as ações e projetos estratégicos previstos para 2025, além de definir metas e resultados relacionados tanto aos processos finalísticos relacionados às entregas à sociedade, quanto à gestão estratégica, integrando iniciativas voltadas para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Agência, favorecendo o aprimoramento contínuo e a eficácia institucional.

Visando planejar, organizar e direcionar a utilização dos recursos organizacionais, o PGA 2025 foi construído de forma colaborativa com a participação essencial de todas as unidades da ANS. Está alinhado às diretrizes do Planejamento Estratégico da Agência 2021-2025 e a Cadeia de Valor, articulando-se a outros instrumentos de gestão permitindo uma visão unificada e sintética do desempenho institucional ao longo do ano, assegurando a coesão entre a visão estratégica e os esforços executivos.

O documento apresenta, entre outras informações, as estimativas de recursos orçamentários e a expectativa de cronograma de desembolso financeiro. Seu objetivo é divulgar, de maneira agregada, o emprego e a coordenação de recursos organizacionais, demonstrando a atuação da Agência e reafirmando seu compromisso com a transparência e incentivo ao controle social durante a sua vigência.

A Sociedade pode acompanhar a execução do PGA 2025 pelas atualizações trimestrais do Painel Estratégico, disponível em <https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-information/transparencia-e-prestacao-de-contas/plano-de-gestao-anual>.

## CAPÍTULO 1

# A ANS

## A Agência Nacional de Saúde Suplementar

A Agência Nacional de Saúde Suplementar é a agência reguladora dos planos privados de saúde no Brasil, vinculada ao Ministério da Saúde, tendo como marco legal a Lei nº 9.656/1998, que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde, e a Lei nº 9.961/2000, que criou a instituição.

A ANS tem como missão institucional 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, conforme descrito no artigo 3º da Lei de sua criação, e atua na regulação, normatização, controle e fiscalização deste setor.

As principais competências da ANS são propor políticas e diretrizes gerais para a regulação do setor e fixar as normas para constituição, organização, funcionamento e fiscalização das operadoras, entre outras, tendo como visão de futuro ser reconhecida como referência pela excelência técnica e qualidade da produção de saúde. As ações da ANS estão apoiadas nos 7 valores institucionais, apresentados na figura 1.1.

**FIGURA 1.1- VALORES INSTITUCIONAIS**



Fonte: GPLAN (2024)

No nível decisório, a Diretoria Colegiada desempenha seu papel deliberativo e normativo sendo composta de 5 (cinco) Diretores, sendo um deles o seu Diretor-Presidente, conforme apresentado na figura 1.2.

### ■ FIGURA 1.2- ORGANOGRAMA DA ANS



Fonte: Fonte: ANS( 2023)

A ANS conta com 713 servidores e 500 terceirizados que atuam na sua sede, localizada no Rio de Janeiro, e em 12 Núcleos. A figura 1.3 apresenta a Estrutura da ANS.

■ FIGURA 1.3 - ESTRUTURA DA ANS



Fonte: Painel de Gestão de Pessoas da ANS (acesso em 5 nov.2024)

A ANS regula um setor formado por 700 operadoras em atividade das quais 668 com beneficiários, sendo 51,5 milhões de beneficiários em planos de assistência médica e 34,1 milhões em planos exclusivamente odontológicos, conforme apresentado na figura 1.4.

■ FIGURA 1.4- DADOS DO SETOR



## CAPÍTULO 2

# ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Em observância ao mandamento legal cujo ordenamento pôs foco na relação entre estratégia, processos de trabalho e entregas à sociedade, a Estratégia é estabelecida como um dos mecanismos para o exercício da governança pública, compreende diretrizes, objetivos, planos e ações definidos a partir de critérios de priorização, que objetivam que os serviços e produtos entregues à sociedade alcancem o resultado pretendido<sup>1</sup>. A definição de metas e a escolha de estratégias para atingi-las garante o alinhamento das ações aos objetivos estratégicos impactando diretamente os resultados institucionais.

Alinhados aos direcionadores estratégicos nacionais, os planos e estratégias, são insumos do planejamento estratégico institucional, uma vez que trazem a transversalidade e a multissetorialidade contidas nas políticas públicas. O alinhamento e a coordenação entre esses planos contribuem para diminuir a assimetria de informações e reduzir os custos da agência, aumentando a eficiência e a eficácia da ação governamental.

A Lei nº 13.848/2019 introduziu importantes inovações para aprimorar a qualidade regulatória no Brasil, exigindo a criação de uma série de mecanismos e ferramentas de gestão que integram o novo modelo de governança. Com foco em maior transparência, melhor desempenho das agências e maior controle sobre suas ações, por meio do monitoramento e validação, objetiva o alcance de resultados voltados para a sociedade.

Nesse contexto, a ANS alinha-se aos direcionadores estratégicos governamentais, o Plano Plurianual - PPA 2023-2027, a Estratégia Federal de Desenvolvimento para o Brasil - EFD 2020-2031, o Plano Nacional de Saúde – PNS e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS, tomando-os como insumos para definir suas diretrizes no Planejamento Estratégico.

A Agência utiliza-se de um conjunto de instrumentos que compreendem, além do Planejamento Estratégico, o Plano de Gestão Anual e a Agenda Regulatória para aperfeiçoamento de suas estruturas e alocação de recursos necessários para alcançar os objetivos estratégicos da organização, visando à prestação de serviços de interesse da sociedade, e por fim, aprimorar o cumprimento da sua missão.

## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Instrumento central na condução de todo o trabalho da Agência, sua importância deriva não somente da definição de projetos e prioridades, como também, em última análise, dos valores a serem entregues à toda sociedade como produto da regulação do setor suplementar de saúde.

É um referencial de direcionamento para todo o órgão na coordenação dos processos de trabalho, estabelecendo mecanismos de avaliação que permitirão o acompanhamento das ações desenvolvidas no período definido.

1. Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017  
AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Em consonância com as diretrizes trazidas pela Lei 13.848/2019, IN nº 24/2020 e do Decreto nº10.382/2020, o Planejamento Estratégico ANS 2021-2024, os quais trouxeram novas orientações para a elaboração e a revisão do planejamento estratégico, a ANS teve a oportunidade de amadurecer a gestão estratégica, a fim de aperfeiçoar o processo de tomada de decisão e melhorar a execução da estratégia institucional.

Elaborado de modo a contribuir para o alinhamento entre os diferentes níveis da estratégia, o nivelamento de metodologias e a implementação de procedimentos sistemáticos de avaliação que visam a maior transparência e o melhor desempenho das agências com foco nos resultados, especialmente voltados à sociedade.

Além de guiar a atuação da Agência, com o auxílio destas ferramentas, o Planejamento também confere transparência às ações do órgão, favorecendo o controle quanto às ações previstas, convertendo-se em um instrumento valioso para a regulação da saúde suplementar.

Orienta a atuação da Agência em direção a valores como: a garantia da assistência à saúde; a qualidade assistencial; a sustentabilidade do mercado; a qualificação de prestadores de saúde; e a conscientização de consumidores em relação a seus direitos e deveres em termos de saúde.

Para a consecução dos objetivos traçados como desafios para o ciclo 2021-2024, como partes importantes do Planejamento Estratégico foram elaborados, além da Cadeia de Valor que representa os macroprocessos fundamentais para o cumprimento da missão da Agência, o Mapa Estratégico da ANS. Da mesma forma, foram definidos o conjunto de indicadores e as metas a serem alcançadas no período e o portfólio de projetos estratégicos.

Considerando a regulação como um processo dinâmico e os novos desafios do setor, em 2023 a ANS atualizou o seu Planejamento Estratégico 2021-2024, estendendo sua vigência até 2025 e oportunizando uma análise situacional levando em conta os impactos do cenário atual, revisitando os Objetivos Estratégicos e os demais instrumentos.

Com vistas a adequar-se aos novos desafios a serem enfrentados pela Agência, os Objetivos Estratégicos foram revisitados. A partir do redirecionamento estratégico, foram definidas as iniciativas capazes de refletir o compromisso na direção de melhores resultados para a sociedade e direcionar o comportamento e o desempenho institucional.

Aprovado pelo seu colegiado em 30/10/2023, o Planejamento Estratégico da ANS teve sua vigência prorrogada até o ano de 2025 e passou a ser representado visualmente pelo novo Mapa Estratégico, que traduz a estratégia da Agência por meio de um conjunto de 09 Objetivos Estratégicos representados em três dimensões: Resultados Institucionais, Processos Internos e Infraestrutura e Aprendizagem.

## MAPA ESTRATÉGICO 2021-2025

O Mapa Estratégico traduz graficamente a estratégia da ANS, demonstrando o elo entre as diretrizes institucionais e o conjunto de objetivos pensados como forma de atingir o cumprimento de sua missão institucional.

Os objetivos estratégicos, melhor descritos no Anexo I, são representados em três dimensões: Resultados Institucionais, Processos Internos e Infraestrutura e Aprendizagem representados na figura 2.1, direcionam o comportamento e o desempenho institucional com vistas ao alcance de sua visão de futuro e o alcance dos desafios assumidos pela Agência para o ciclo 2021-2025.

## ■ FIGURA 2.1 - MAPA ESTRATÉGICO 2021-2025



Fonte: GPLAN (2023)

## CADEIA DE VALOR DA ANS

A Cadeia de Valor é uma ferramenta de gestão que permite entender como a organização funciona e como alinha seus processos estratégicos e produtivos destinados a gerar valor para a sociedade.

Estruturada com 20 macroprocessos, distribuídos em três perspectivas: Macroprocessos de Suporte, Macroprocessos Finalísticos e Macroprocessos de Governança, conforme ilustrado na figura 2.2.

■ FIGURA 2.2 - CADEIA DE VALOR DA ANS



Fonte: PLAN (2023)

## CAPÍTULO 3

# PLANO DE GESTÃO ANUAL 2025

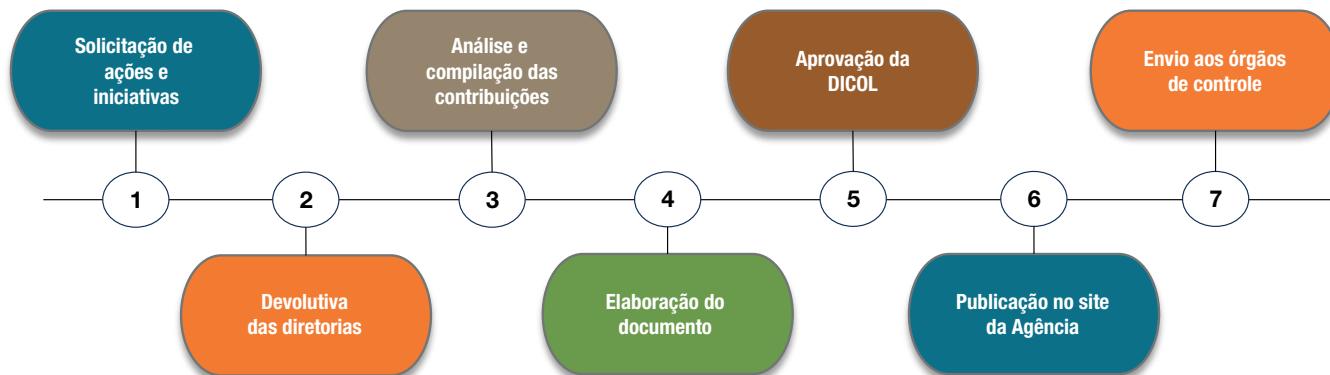
O Plano de Gestão Anual (PGA) representa o instrumento de planejamento em nível tático-operacional que norteia a atuação da Agência em seu processo de melhoria de sua eficiência, firmando compromisso de executar esforços com o propósito de potencializar a capacidade de resposta institucional frente aos desafios do setor.

O documento busca o efetivo demonstrativo do direcionamento e materialidade da gestão estratégica institucional de forma mensurável e dinâmica de tal forma que permita seu aprimoramento permanente, garantindo transparência de gestão e acompanhamento do desempenho institucional conforme o preceito legal que o estabelece.

## ELABORAÇÃO

O PGA 2025 foi construído colaborativamente pelas unidades organizacionais da ANS, sendo planejado de maneira estruturada seguindo as etapas de elaboração apresentadas na figura 3.1.

■ FIGURA 3.1- ETAPAS DE ELABORAÇÃO



Fonte: GPLAN (2024)

Levando-se em consideração a capacidade de cada unidade, foram desenhadas as iniciativas setoriais definidas como entregas efetivas a serem implementadas no ano de 2025, seguindo os seguintes orientadores para sua proposição apresentados na figura 3.2.

## ■ FIGURA 3.2 – ORIENTADORES DO PGA 2025



- RELEVANTES**  
o alcance dos resultados gera mudança ou causa impacto importante para a Agência;
- FOCADAS**  
terem foco no que realmente importa, refletindo as prioridades da unidade organizacional;
- SIMPLÉS**  
fáceis de serem entendidas por diferentes perfis.
- META DESAFIADORA**  
aqueelas que tiram a unidade da zona de conforto para serem alcançadas;
- META MENSURÁVEL**  
permitir que seja medido o seu desempenho (%).

Fonte: : GPLAN (2024)

Alinhado aos instrumentos estratégicos da instituição, da Agência, o PGA 2025 consolida 31 as ações tático-operacionais e entregas dos Projetos Estratégicos e da Agenda Regulatória a serem desenvolvidas durante a sua vigência. A figura 3.3 mostra em números ações programadas para o próximo ano considerando o tipo de meta e de iniciativa.

## ■ FIGURA 3.3- AÇÕES PROGRAMADAS EM NÚMEROS

# 31 ações



Fonte: : GPLAN (2024)

## CAPÍTULO 4

# METAS, AÇÕES E RESULTADOS

Com o objetivo de demonstrar os resultados que almeja alcançar no próximo ano, foram estabelecidas metas táticas para os objetivos estratégicos das dimensões de Resultados Institucionais, Processos Internos e Infraestrutura e Aprendizagem que compõe o Mapa Estratégico. No quadro 4.1 são apresentadas as ações programadas e as metas para serem atingidas em 2025 pela Agência.

### ■ QUADRO 1 -AÇÕES PROGRAMADAS-PGA 2025

OBJETIVO ESTRATÉGICO	AÇÃO	TIPO DE INICIATIVA	MACROPROCESSO	TIPO DE META	META	DIRETORIA
01. Induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de saúde suplementar	Concluir a Certificação em Boas Práticas em Atenção Oncológica - OncoRede	Projeto da Agenda Regulatória	C6 Qualidade na saúde suplementar	Meta Administrativa	Certificação em Boas Práticas em Atenção Oncológica submetida à DICOL para publicação	DIDES
	Concluir a Acreditação de Operadoras Exclusivamente Odontológicas	Iniciativa tático/operacional	C6 Qualidade na saúde suplementar	Meta Administrativa	Acreditação de Operadoras Exclusivamente Odontológicas submetida à DICOL para publicação	DIDES
	Elaborar Manual de Certificação na Linha de Cuidado para Atenção Integral à Saúde da pessoa idosa para Consulta Pública	Iniciativa tático/operacional	C6 Qualidade na saúde suplementar	Meta Administrativa	Manual de Certificação na Linha de Cuidado submetido à DICOL para realização de Consulta Pública	DIDES

OBJETIVO ESTRATÉGICO	AÇÃO	TIPO DE INICIATIVA	MACROPROCESSO	TIPO DE META	META	DIRETORIA
<b>02. Promover ambiente regulatório que favoreça a sustentabilidade e o desenvolvimento do setor da saúde suplementar</b>	Celebrar Acordo de Cooperação com entidades jurídicas de direito público ou Organizações da Sociedade Civil (OSC) referente ao -PM-QUALISS Medicina Diagnóstica	Iniciativa tático/operacional	C6 Qualidade na saúde suplementar	Meta Operacional	Acordo de Cooperação com entidades jurídicas de direito público ou Organizações da Sociedade Civil (OSC) celebrado	DIDES
	Realizar evento de participação social sobre modelos de fiscalização	Projeto da Agenda Regulatória	A4 Participação e Controle Social	Meta de Fiscalização	1 debate sobre modelos de fiscalização realizado	DIFIS
	Realizar instrução prática da atividade fiscalizatória	Iniciativa tático/operacional	C4 Fiscalização	Meta Operacional	1 ação para instrução prática aos agentes de mercado em relação à atividade fiscalizatória da ANS realizada no ano	DIFIS
	Elaborar nota técnica referente ao Tema ARR Visita Técnico-Assistencial	Projeto da Agenda Regulatória	C2 Regulação Assistencial	Meta Operacional	Nota Técnica referente ao Tema ARR Visita Técnico Assistencial elaborada	DIPRO
02. Promover ambiente regulatório que favoreça a sustentabilidade e o desenvolvimento do setor da saúde suplementar	Reducir em 10% o tempo médio para análise dos relatórios finais de prestações de contas de ex-liquidantes extrajudiciais a cada trimestre.	Iniciativa tático/operacional	C1 Habilitação, monitoramento societário e econômico financeiro	Meta Operacional	Análise dos relatórios finais de prestação de contas de ex-liquidantes extrajudiciais realizada em tempo médio 10% inferior ao apurado no trimestre anterior.	DIOPE
	Revisar norma de Autorização de Funcionamento (RN 543)	Iniciativa tático/operacional	C1 Habilitação, monitoramento societário e econômico financeiro	Meta Operacional	Norma de Autorização de Funcionamento revisada	DIOPE

OBJETIVO ESTRATÉGICO	AÇÃO	TIPO DE INICIATIVA	MACROPROCESSO	TIPO DE META	META	DIRETORIA
<b>03. Fortalecer medidas de mediação e resolução de conflitos no setor</b>	Elaborar normativo referente ao Tema Regulatório Avaliação econômico-financeira dos produtos - Reajuste Coletivo	Projeto da Agenda Regulatória	C3 Regulação da Estrutura de Produtos	Meta Operacional	Normativo referente ao Tema Regulatório Avaliação econômico-financeira dos produtos - Reajuste Coletivo elaborado	DIPRO
	Realizar consulta pública referente ao Tema Regulatório Mecanismos de Regulação Financeira	Projeto da Agenda Regulatória	C3 Regulação da Estrutura de Produtos	Meta Operacional	Consulta Pública realizada	DIPRO
<b>03. Fortalecer medidas de mediação e resolução de conflitos no setor</b>	Realizar fiscalização planejada	Iniciativa tático/operacional	C4 Fiscalização	Meta de Fiscalização	12 ações realizadas no ano	DIFIS
	Realizar fiscalização estratégica	Iniciativa tático/operacional	C4 Fiscalização	Meta de Fiscalização	4 ações realizadas no ano	DIFIS
<b>04. Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar</b>	Revisar a norma de Transparência de dados (RN 509)	Projeto da Agenda Regulatória	A7 Qualidade Regulatória	Meta Administrativa	Revisão da norma de Transferência de dados (RN 509) proposta deliberada em última instância pela Diretoria Colegiada	DIDES
	Disponibilizar Painel de Contratantes coletivos da Saúde Suplementar no site da ANS	Iniciativa tático/operacional	C5 Informação em saúde	Meta Operacional	Publicar uma versão do Painel de Informações de Contratantes	DIDES
	Promover educação para o consumo	Projeto Estratégico	C4 Fiscalização	Meta Operacional	1 evento de educação para o consumidor realizado no ano	DIFIS
	Ampliar o Painel do Estoque Regulatório da ANS	Projeto Estratégico	A7 Qualidade Regulatória	Meta Administrativa	Painel do Estoque Regulatório da ANS ampliado e disponibilizado no site da ANS	PRESI

OBJETIVO ESTRATÉGICO	AÇÃO	TIPO DE INICIATIVA	MACROPROCESSO	TIPO DE META	META	DIRETORIA
<b>05. Fortalecer a integração do setor de saúde suplementar com as políticas de desenvolvimento e da saúde do país</b>	Concluir a segunda etapa do Projeto de Estudo sobre cobrança de BPAI	Iniciativa tático/operacional	C7 Integração com o SUS	Meta Operacional	Segunda e última etapa do projeto concluída - 50% do projeto	DIDES
	Revisar os Painéis informativos do resarcimento ao SUS incorporando informações setoriais	Iniciativa tático/operacional	C7 Integração com o SUS	Meta Operacional	3 (três) painéis informativos do resarcimento ao SUS incorporando informações setoriais revisados	DIDES
<b>06. Aprimorar o modelo de Governança e Gestão</b>	Realizar Consulta ao Conselho de Usuários da ANS	Iniciativa tático/operacional	A3 Controles	Meta Administrativa	4 consultas ao conselho de usuários da ANS	OUVID
	Elaborar o Planejamento Estratégico 2026-2029	Iniciativa tático/operacional	A1 Gestão Estratégica, Planejamento e Orçamento	Meta Administrativa	Planejamento Estratégico 2026-2029 elaborado	PRESI
	Elaborar a Agenda Regulatória 2026-2028	Iniciativa tático/operacional	A1 Gestão Estratégica, Planejamento e Orçamento	Meta Administrativa	Agenda regulatória 2026-2028 elaborada	PRESI
	Criar área de transparência interna dedicada aos Planos Institucionais	Iniciativa tático/operacional	A1 Gestão Estratégica, Planejamento e Orçamento	Meta Administrativa	Transparência interna dedicada aos Planos Institucionais (no sharepoint) criada na Intranet	PRESI

OBJETIVO ESTRATÉGICO	AÇÃO	TIPO DE INICIATIVA	MACROPROCESSO	TIPO DE META	META	DIRETORIA
<b>06. Implementar novos sistemas de busca e regulamentação</b>	Implementar novo sistema de busca de regulamentação	Projeto Estratégico	A4 Participação e Controle Social	Meta Administrativa	Sistema de controle e disponibilização da regulamentação da ANS elaborado e implantado	PRESI
	Elaborar Política de Governança da ANS	Iniciativa tático/operacional	A1 Gestão Estratégica, Planejamento e Orçamento	Meta Administrativa	Política de Governança da ANS elaborada	PRESI
<b>07. Aprimorar os processos críticos de trabalho</b>	Concluir a última etapa do projeto de Inteligência Artificial no processo de análise de Ressarcimento ao SUS	Iniciativa tático/operacional	C7 Integração com o SUS	Meta Operacional	Última etapa do projeto de Inteligência Artificial no processo de análise de Ressarcimento ao SUS concluída- 100% do projeto	DIDES
<b>08. Desenvolver a gestão de pessoas com foco nos resultados</b>	Executar o Plano de Desenvolvimento de Pessoas-PDP 2025	Iniciativa tático/operacional	B1 Desenvolver Pessoas	Meta Administrativa	0,5	DIGES
<b>09. Modernizar e ampliar os recursos de TIC com foco na transformação digital</b>	Executar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação-PDTIC 2024/2025	Projeto Estratégico	B3 Aprimorar os mecanismos de gestão e governança de TIC	Meta Administrativa	0,8	DIGES

Fonte: GPLAN (2024)

## CAPÍTULO 5

# RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E DESEMBOLSO FINANCEIRO

A alocação de recursos visa garantir a execução das atividades da Agência tendo como base os objetivos e desafios estabelecidos para alcance dos resultados previstos por ação orçamentária no próximo ano, sendo subordinada à disponibilidade do orçamento federal. Além das despesas obrigatórias, a estimativa de recursos orçamentários relativos às despesas discricionárias previstas por ação orçamentária para o próximo exercício - PLOA 2025 é apresentada no quadro 5.1.

### ■ QUADRO 2 – ESTIMATIVA ORÇAMENTÁRIA-PLOA 2025

DIMENSÃO	CÓDIGO	AÇÃO	PLOA 2025
<b>Resultados Institucionais</b>	4339	Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar	R\$ 19.119.838,00
<b>Processos internos</b>	4641	Publicidade de Utilidade Pública	R\$ 3.200.000,00
	00UU	Contribuição a Organismos Internacionais no Exterior	R\$ 340.262,00
	00PW	Contribuições Regulares a Entidades ou Organismos Nacionais	R\$ 30.000,00
<b>Infraestrutura e aprendizagem</b>	2000	Administração da Unidade	R\$ 35.789.738,00
	8727	Aperfeiçoamento do Sistema de Informação para Saúde Suplementar	R\$ 63.439.562,00
	4572	Capacitação de servidores Público Federal em processo de Qualificação e Requalificação	R\$ 1.600.000,00
	216H	Ajuda de custo para moradia ou auxílio-moradia	R\$ 240.000,00
<b>TOTAL DE DESPESAS DISCRICIONÁRIAS</b>			<b>R\$ 123.759.400,00</b>

Fonte: GGAFl (2024)

No que se refere ao cronograma de desembolso financeiro, o quadro 5.2 demonstra uma projeção do desembolso trimestral da ANS, considerando-se a estimativa alcançada pelo cálculo da média de execução de cada ação por trimestre nos anos de 2021, 2022 e 2023.

Sendo um instrumento de planejamento e gestão, o PGA 2025 consolida os planos de ação, previsão das entregas e fixação de metas operacionais e prevê as despesas das unidades que serão extraídas desse orçamento.

### ■ QUADRO 3 - CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO FINANCEIRO

DIMENSÃO	CÓDIGO	AÇÃO	1ºTRIMESTRE	2ºTRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	TOTAL
<b>Resultados Institucionais</b>	4339	Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar	11,5%	23,3%	25,3%	39,9%	R\$ 19.119.838,00
	4641	Publicidade de Utilidade Pública	0,5%	0,0%	0,0%	99,5%	R\$ 3.200.000,00
<b>Processos internos</b>	00UU	Contribuição a Organismos Internacionais no Exterior	68,7%	0,0%	30,9%	0,4%	R\$ 340.262,00
	00PW	Contribuições Regulares a Entidades ou Organismos Nacionais	25%	25%	25%	25%	R\$ 30.000,00
<b>Infraestrutura e aprendizagem</b>	2000	Administração da Unidade	15,0%	22,8%	27,5%	34,7%	R\$ 35.789.738,00
	8727	Aperfeiçoamento do Sistema de Informação para Saúde Suplementar	11,1%	27,7%	23,7%	37,6%	R\$ 63.439.562,00
	4572	Capacitação de Servidores Públicos Federais em Processo de Qualificação e Requalificação	5,5%	14,2%	37,5%	42,9%	R\$ 1.600.000,00
	216H	Ajuda de custo para moradia ou auxílio-moradia	23,2%	25,7%	21,7%	29,3%	R\$ 240.000,00
	<b>TOTAL DE DESPESAS DISCRICIONÁRIAS</b>						<b>R\$ 123.759.400,00</b>

Fonte: GGAFI (2023)

## CAPÍTULO 6

# MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

## MONITORAMENTO

O Plano de Gestão Anual 2025 será monitorado trimestralmente a partir dos dados encaminhados pelas unidades organizacionais responsáveis pela execução das metas. Realizado juntamente com os demais instrumentos estratégicos, com o objetivo de acompanhar a execução das ações táticas/operacionais, o monitoramento possibilita a adoção de medidas necessárias para o atingimento dos resultados.

O desempenho parcial de execução do Plano será mensurado pela aferição trimestral dos indicadores definidos para cada iniciativa. O resultado global do PGA será calculado com base no percentual médio de atingimento das metas das iniciativas no período do acompanhamento.

A figura 6.1 representa as etapas de gestão do PGA, do monitoramento à prestação de contas aos órgãos de controle e sociedade.

■ FIGURA 6.1- MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO, REVISÃO, PUBLICIDADE E PRESTAÇÃO DE CONTAS



Fonte: : GPLAN (2024))

## AVALIAÇÃO

A avaliação ocorrerá nas Reuniões de Avaliação da Estratégia- RAEs<sup>2</sup>, realizadas no âmbito do Comitê de Governança, Riscos e Controles (CGRC)<sup>3</sup>, com o objetivo de validação dos resultados alcançados no período e de viabilizar a adoção de medidas preventivas e de correção de eventuais desvios por parte do Colegiado da Agência.

## REVISÃO

O PGA 2025 poderá ser revisado a qualquer tempo considerando as eventuais necessidades de ajustes das metas pactuadas, em razão de alterações observadas no portfólio de Projetos Estatéticos, na Agenda Regulatória e nas reorientações estratégicas da Agência. os resultados do monitoramento podem ser acompanhados pelo Painel Estatético disponibilizado no sítio da ANS.

## PRESTAÇÃO DE CONTAS

As informações referentes à execução deste plano poderão ser acompanhadas pelo Painel Estratégico da Agência<sup>4</sup>. Ao final de sua vigência, o resultado fará parte do Relatório Anual de Atividades da ANS, referente ao respectivo exercício.

## PUBLICIDADE

O PGA 2025, aprovado em 16/12/2024, está disponível podendo ser acessado em Plano de Gestão Anual — Agência Nacional de Saúde Suplementar (<https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/plano-de-gestao-anual>).

Cumprindo a previsão legal, o PGA 2025 será encaminhado ao Senado Federal, à Câmara dos Deputados e ao Tribunal de Contas da União para ciência do seu conteúdo.

<sup>2</sup> Espaços de governança, de reflexão e tomada de decisão sobre a implementação da Estratégia na ANS que ocorrem trimestralmente

<sup>3</sup> Instituído pela Resolução Administrativa nº 67 de 2017, é composto pelo Diretor-Presidente e pelos demais Diretores da ANS.

<sup>4</sup> [Monitoramento e Avaliação da Estratégia — Agência Nacional de Saúde Suplementar \(www.gov.br\)](https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/plano-de-gestao-anual)

## CAPÍTULO 7

# AGENDA REGULATÓRIA

Integrada ao Planejamento Estratégico 2021-2025, a Agenda Regulatória orienta a atuação da ANS, estabelece um cronograma para a análise de temas relacionados a regulação em saúde suplementar para conferir maior transparência e previsibilidade à atuação da Agência, possibilitando que a sociedade acompanhe a execução dos compromissos firmados para o próximo ciclo.

A Agenda Regulatória 2023-2025 foi revisada em outubro de 2024 e atualmente é constituída por:

- 09 Temas Regulatórios: os assuntos nos quais a ANS planeja analisar e avaliar os possíveis impactos das ações regulatórias. Serão desenvolvidos em 4 etapas: Elaboração de AIR , Desenvolvimento da proposta, Participação Social e Deliberação final.
- Agenda de Avaliação de Resultado Regulatório ( ARR), com previsão de elaboração de estudos de ARRs: é um conjunto de avaliações que a ANS planeja realizar para verificar os efeitos das regulamentações implementadas.
- Estudos Preliminares: lista de assuntos que serão estudados durante o período em que a Agenda estará em vigor.

O Anexo II apresenta detalhadamente os temas e estudos. Mais informações disponíveis em <https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-da-sociedade/agenda-regulatoria>.

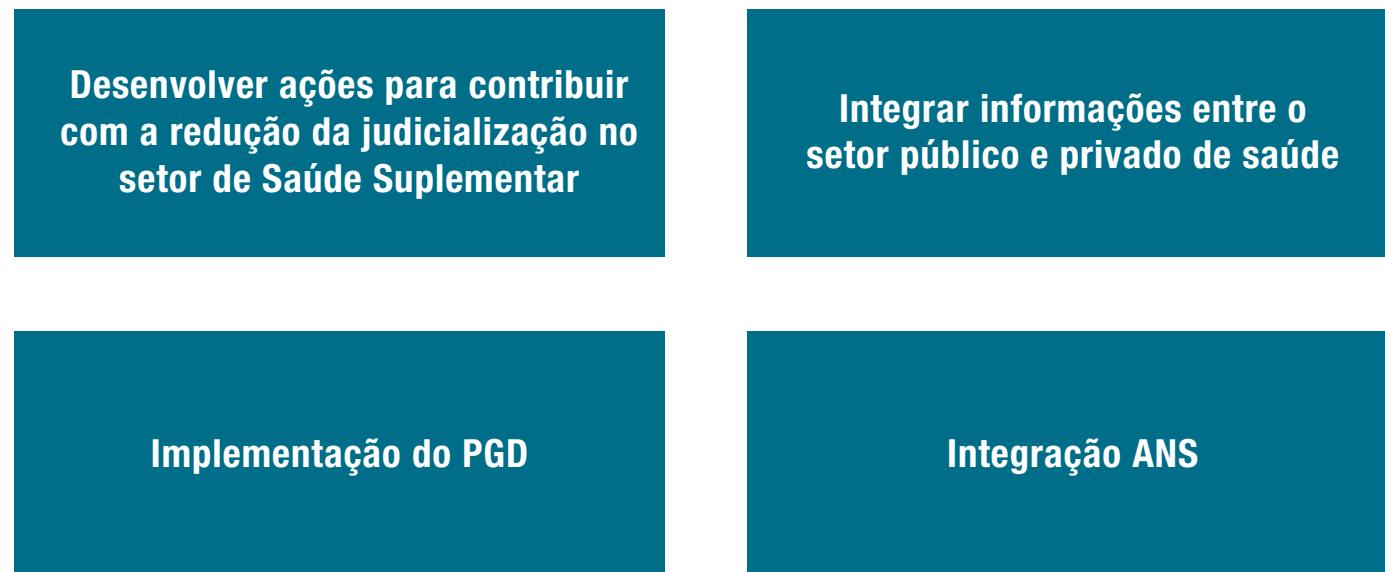
## CAPÍTULO 8

# PROJETOS ESTRATÉGICOS

O Portfólio de Projetos Estratégicos da ANS foi construído a partir dos desafios traçados para o período 2021-2025. Alinhados aos Objetivos Estratégicos da Agência, foram priorizados a partir da sua relevância e impacto sobre a sociedade tendo como propósito gerar valor público e produzir resultados que contribuam para o cumprimento da sua missão.

Após a realização da 1<sup>a</sup> Reunião de Avaliação de Estratégia, os 04 Projetos Estratégicos em execução com entregas programadas para 2025 são apresentados na figura 8.1.

■ FIGURA 8.1 – PROJETOS ESTRATÉGICOS EM EXECUÇÃO



Fonte:GPLAN (2025)

# ANEXO I – DESCRIÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

EIXO DIRECIONAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRÍÇÃO
Resultados Institucionais	<b>01. Induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de saúde suplementar</b>	Incentivar a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados na saúde suplementar, por meio de programas de indução e avaliação da qualidade em saúde e da adoção de modelos de atenção à saúde e de remuneração baseada em valor
	<b>02. Promover ambiente regulatório que favoreça a sustentabilidade e o desenvolvimento do setor de saúde suplementar</b>	Modular a atividade regulatória com o intuito de promover o equilíbrio no relacionamento entre beneficiários, operadoras e prestadores, e assegurar a solvência das operadoras
Processos Internos	<b>03. Fortalecer medidas de mediação e resolução de conflitos no setor</b>	Direcionar esforços para ampliar e aprimorar ações preventivas e fiscalizatórias, contemplando medidas de mediação com vistas à redução de conflitos
	<b>04. Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar</b>	Reducir a assimetria de informações por meio de incremento de tecnologias e ferramentas que possibilitem a melhor coleta, tratamento e disponibilização de dados, com vistas a aprimorar a regulação e ampliar o acesso à informações adequadas as partes envolvidas
	<b>05. Fortalecer a integração do setor de saúde suplementar com as políticas de desenvolvimento e da saúde do país</b>	Fortalecer e direcionar esforços para aprimorar a integração da saúde suplementar ao sistema nacional de saúde por meio das ações com ênfase na cooperação e compartilhamento de tecnologias, modelos, dados e informações

EIXO DIRECIONAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRÍÇÃO
Processos Internos	06. Aprimorar o modelo de Governança e Gestão	Promover a eficiência institucional por meio da execução de mecanismos de governança, da integridade e da gestão estratégica, com vistas à correção de eventuais desvios por meio da identificação e gerenciamento dos riscos inerentes a esses processos. Deve-se aumentar a capacidade corporativa de apoiar a organização na prestação de serviços e a implementação de políticas públicas de interesse da sociedade, pautando suas ações no fortalecimento da responsabilidade social e da sustentabilidade ambiental. Envolve o direcionamento, o monitoramento e a avaliação da atuação organizacional tendo como focos a estratégia e o controle.
	07. Aprimorar os processos críticos de trabalho	Promover a modernização dos processos críticos de governança, de suporte e finalísticos, buscando a forma mais eficiente de executá-las, com foco nos resultados e entregas. Utilizar a Tecnologia da Informação de forma sistêmica para racionalizar, aperfeiçoar e dar celeridade aos processos.
Infraestrutura e Aprendizagem	08. Desenvolver a gestão de pessoas com foco nos resultados	Promover políticas de alocação, desenvolvimento e reconhecimento de pessoas, assegurando condições de ambiência organizacional favoráveis à valorização do potencial humano, ao desenvolvimento contínuo, à integração das equipes e à realização profissional, gerando comprometimento com a excelência do desempenho para o alcance dos resultados organizacionais
	09. Modernizar e ampliar os recursos de TIC com foco na transformação digital	Promover a modernização e a ampliação dos recursos de TIC, melhorando o desenvolvimento de serviços e soluções alinhadas ao avanço tecnológico e à transformação digital

Fonte: GPLAN (2023)

# ANEXO II AGENDA REGULATÓRIA 2023-2025

AGENDA REGULATÓRIA 2023-2025			
TEMAS REGULATÓRIOS			
Tema Regulatório	Descrição do tema		
	Melhoria do relacionamento entre operadoras e beneficiários	<p>Estimular os entes regulados a melhor desempenhar suas funções no relacionamento com o usuário . Pretende-se avaliar incentivos às operadoras e administradoras de benefícios a resolver demandas de beneficiários em fase prévia à intervenção do Órgão Regulador, por meio da Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, prevenindo o registro de reclamações, que, em tese, poderiam ser evitadas. Avaliação quanto a graduação de incentivos conforme comportamento da operadora não apenas no que se refere à taxa de Resolutividade NIP, mas que considere também aspectos que antecedem o rito.</p>	<p>Subtema 1 - Aperfeiçoamento do funcionamento das centrais de atendimento das operadoras de planos de saúde</p> <p>Subtema 2 - Aprimoramento do modelo de fiscalização adotado pela ANS</p>
	Simplificação da situação do produto	<p>Aprimorar o processo de alteração de registro de produtos permitindo que as próprias operadoras façam o pedido de suspensão e reativação de comercialização, de cancelamento de registro e de alteração de nome de seus planos de saúde.</p>	
	Mecanismo de regulação financeira	<p>Avaliação sobre Coparticipação e Franquia especialmente no que se refere aos limites financeiros desse mecanismo de regulação financeira e suas vedações.</p>	

	Empoderamento do beneficiário/consumidor para contratação ou troca de plano	Acesso do consumidor aos serviços da saúde suplementar por meio da contratação/adesão de plano privado de assistência à saúde. Inclui o aperfeiçoamento do Guia ANS de Planos de Saúde de modo a torná-lo um sistema em que o consumidor poderá contratar um plano ou realizar a portabilidade de carências de forma direta.	
	Estímulo ao desenvolvimento setorial	Estimular o desenvolvimento setorial por meio de ações regulatórias que facilitem o ingresso do consumidor na saúde suplementar e incentivem a qualidade dos serviços e a sustentabilidade do setor de saúde suplementar.	
	Integração da Saúde Suplementar e o SUS	Aprimorar a integração estabelecida entre a Saúde Suplementar e o SUS, convergindo as redes para modelos assistenciais integrados e colaborativos.	
	Transparência e qualidade de dados e informações do setor	Aprimorar as regras afetas a disponibilização de dados e informações da saúde suplementar	
	Autogestões	Avaliar a necessidade de alteração dos normativos vigentes que regulam as autogestões, modalidade de operadoras que por suas características operam sem fins lucrativos, prestando assistência a grupos de pessoas que se relacionam por determinadas características, seja porque nascem da gestão de um plano no âmbito da área de recursos humanos de uma empresa, seja porque são operadas por uma pessoa jurídica sem finalidade lucrativa, como modalidade que opera planos de saúde na Saúde Suplementar.	
	Revisão Técnica	Avaliar condições e etapas necessárias para elaboração de regras relativas à revisão técnica, mecanismo extraordinário adotado em situações específicas para ajuste das mensalidades de planos individuais.	

## AGENDA DE ARR

Tema da ARR	Atos normativos a serem submetidos à ARR	Justificativa conforme o §3º do art. 13 do Decreto nº 10.411/2020	Prazo de conclusão
Visita técnico-assistencial	IN nº 53/2017	IV - tratamento de matéria relevante para a agenda estratégica do órgão; V - vigência há, no mínimo, cinco anos;	1º tri/2025
Parâmetros da metodologia do reajuste individual	RN nº 441/18	I - ampla repercussão na economia ou no País; III - impacto significativo em organizações ou grupos específicos; IV - tratamento de matéria relevante para a agenda estratégica do órgão;	4º tri/2024
Análise sobre os conceitos de grupo econômico e rede própria na saúde suplementar	RN nº 85/2004, RN nº475/2021, RN nº 531/2022 e IN nº 43/2013	III - impacto significativo em organizações ou grupos específicos;	1º tri/2025
Autogestões	RN nº 137/2006 e IN nº 20	III - impacto significativo em organizações ou grupos específicos; e V - vigência há, no mínimo, cinco anos.	Concluída
Mecanismo de regulação financeira	Resolução CONSU nº 08/1998	IV - tratamento de matéria relevante para agenda estratégica do órgão; V - vigência, há no mínimo, cinco anos.	Concluída

## ESTUDOS PRELIMINARES

Estudo Preliminar	Descrição do Estudo	Comentários
Seguro garantidor	Avaliar a viabilidade de regulamentar o seguro garantia como substituto parcial de ativos garantidores.	Caso a definição seja pelo Seguro deve articular com a SUSEP.
Vazios assistenciais	Atualização do Estudo “Rede Assistencial e Garantia de Acesso na Saúde Suplementar, 2015”	Pretende-se revisitar o estudo realizado pela ANS em 2015 a fim de avaliar a evolução dos vazios assistenciais identificados com o objetivo de subsidiar possíveis estratégias regulatórias para a garantia de acesso.
Avaliação econômico-financeira dos produtos	Avaliar regras econômico-financeiras dos produtos, tais como precificação.	

Fonte: ANS (2024)

# ANEXO III PORTFÓLIO DE PROJETOS ESTRATÉGICOS 2021-2025

OBJETIVO ESTRATÉGICO	NOME DO PROJETO	PRODUTO	DIRETORIA	STATUS
<b>01. Induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de saúde suplementar</b>	E1. Monitoramento da qualidade da assistência hospitalar na Saúde Suplementar	Panorama do grau de qualidade assistencial presente nos hospitais acreditados que atuam na saúde suplementar	DIDES	Concluído
	E2 - Implantar modelo de capital baseado em riscos para as operadoras	Modelo de capital baseado em riscos (CBR) para as operadoras implementado	DIOPE	Concluído
	E4. Aperfeiçoar as regras sobre transferência de carteira	Conjunto de procedimentos associados às regras de transferência de carteira aprimorado.	DIPRO	Cancelado
<b>02. Promover ambiente regulatório que favoreça a sustentabilidade e o desenvolvimento do setor da saúde suplementar</b>	E5 - Aperfeiçoar o modelo de incorporação de tecnologias em saúde	Processo de atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde aperfeiçoado.	DIPRO	Concluído
	E10 - Ampliar o acesso aos planos privados de assistência à saúde	Acesso do consumidor aos serviços da saúde suplementar por meio da contratação/adesão de plano privado de assistência à saúde ampliado.	DIPRO	Concluído
	E12 - Aperfeiçoar os critérios de alteração da rede hospitalar	Normativo para Regulamentação dos critérios de alteração da rede hospitalar publicado	DIPRO	Concluído
<b>04. Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar</b>	E13. Desenvolver ações para contribuir com a redução da judicialização no setor de saúde suplementar	Ações para contribuir com a redução da judicialização no setor de saúde suplementar	DIFIS	Em execução
	E21 - Videocast ANS	Video ANS em Pauta lançado	PRESI	Concluído

OBJETIVO ESTRATÉGICO	NOME DO PROJETO	PRODUTO	DIRETORIA	STATUS
<b>05. Fortalecer a integração do setor de saúde suplementar com as políticas de desenvolvimento e da saúde do país</b>	E8. Integrar informações entre setor público e privado de saúde	Dados do Padrão TISS, referentes aos atendimentos aos beneficiários da saúde suplementar, enviados regularmente para as bases de dados do CMD e da RNDS, do Ministério da Saúde, conforme modelo de informações estabelecido na regulamentação pertinente.	DIDES	Concluído
<b>06. Aprimorar o modelo de Governança e Gestão</b>	E18 - ESG	Políticas, diretrizes e boas práticas ESG implementadas na ANS	PRESI	Concluído
	E19 - Implementação do PGD	Novo PG implementado	DIGES	Em execução
	E20 - Integração ANS	Integração servidores/ANS e integração entre as Diretorias	PRESI	Em execução
<b>09. Modernizar e ampliar os recursos de TIC com foco na transformação digital</b>	E9. ANS Digital-Terceira onda*	Serviços digitais desenvolvidos	DIGES	Concluído
	E16. App ANS	Protótipo de Aplicativo da ANS desenvolvido	DIGES	Em execução

\*Projeto em execução mas foi excluído na 3ª RAE/2024 do Portfólio de Projetos, passando a ser monitorado pela Diretoria de Gestão

Fonte: GPLAN (2025)

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



0800 701 9656



Formulário  
Eletrônico  
[www.gov.br/ans](http://www.gov.br/ans)



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



Atendimento  
exclusivo para  
deficientes auditivos  
0800 021 2105



[ans.reguladora](#)



[@ANS\\_reguladora](#)



[company/ans\\_reguladora](#)



[@ans.reguladora](#)



[ansreguladoraoficial](#)

