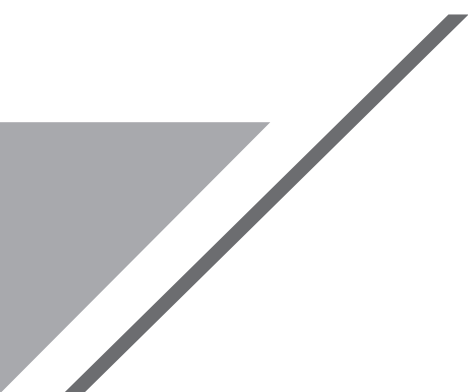


Relatório Anual de Gestão e de Atividades **Exercício 2024**



Relatório Anual de Gestão e de Atividades

Exercício 2024



Relatório Anual de Gestão e de Atividades **Exercício 2024**



©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 de Planejamento e Acompanhamento - GPLAN
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

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Maurício Nunes da Silva

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Eliane Aparecida de Castro Medeiros

Diretoria de Gestão - DIGES e Presidência da ANS

Paulo Roberto Vanderlei Rebelo Filho

Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE

Jorge Antonio Aquino Lopes

Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO

Alexandre Fioranelli

COORDENAÇÃO TÉCNICA

Juliana Menezes Peixoto Dib – GPLAN/SECEX/PRESI

EQUIPE TÉCNICA

Bruno Catroli da Silva - GPLAN/SECEX/PRESI
Carla Valéria Cazarim Godoy - GPLAN/SECEX/PRESI
Flavia Marques de Souza - GPLAN/SECEX/PRESI
Luiz Antonio de Freitas Nolasco- GPLAN/SECEX/PRESI
Sílvio Ghelman - GPLAN/SECEX/PRESI

PROJETO GRÁFICO

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SECEX/PRESI

NORMALIZAÇÃO

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

Ficha Catalográfica

A265r Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil).
Relatório anual de gestão e de atividades 2025 – Exercício 2024 / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria Colegiada. Secretaria Geral. Gerencia de Planejamento e Acompanhamento. Rio de Janeiro: ANS, 2025.
9,3 MB. il. color.; PDF

1. Relatório de gestão. 2. Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). 3. Gestão pública. I. Título.

CDU 378(81)

LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES

ABI	Aviso de Beneficiário Identificado
ADEP/MG	Associação das Defensoras e dos Defensores Públicos de Minas Gerais
AGU	Advocacia Geral da União
AIH	Autorização de Internação Hospitalar
AIR	Análise de Impacto Regulatório
ANS	Agência Nacional de Saúde Suplementar
APA	Autorização prévia anual
APAC	Autorização de Procedimentos Ambulatoriais
APF	Ação Planejada Focal de Fiscalização
API	Interface de programação de aplicação
APO	Agente Público Obrigado
APP	Ação Planejada Preventiva de Fiscalização
APS	Atenção Primária à Saúde
ARR	Avaliação de Resultado Regulatório
ATS	Avaliação de Tecnologias em Saúde
AUDIT	Auditoria Interna
CADIN	Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal
CAMSS	Câmara de Saúde Suplementar
CAS	Comissão de Assuntos Sociais
CBR	Capital Baseado em Riscos
CEANS	Comissão de Ética da ANS
CGD	Comitê de Governança Digital
CGRC	Comissão de Governança, Riscos e Controles
CGU	Controladoria Geral da União
CID	Classificação Internacional de Doenças
CNES	Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde
COFIN/STN	Coordenação-Geral de Programação Financeira da Secretaria do Tesouro Nacional
Conitec	Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde
CONSU	Conselho de Saúde Suplementar
COSAÚDE	Comissão de Atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde Suplementar
CP	Consulta Pública
CPNU	Concurso Público Nacional Unificado
DFT	Dimensionamento da Força de Trabalho

DICOL	Diretoria Colegiada
DIDES	Diretoria de Desenvolvimento Setorial
DIFIS	Diretoria de Fiscalização
DIGES	Diretoria de Gestão
DIOPE	Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras
DIPRO	Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos
DIOPS	Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Saúde
DUT	Diretriz de Utilização
EFD	Estratégia Federal de Desenvolvimento para o Brasil
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
ESG	Governança e Responsabilidade Socioambiental
FCMSCSP	Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo
Finep	Financiadora de Estudos e Projetos
Fiocruz	Fundação Oswaldo Cruz
FNS	Fundo Nacional de Saúde
Formrol	Formulário eletrônico de preenchimento obrigatório pelo proponente da tecnologia em saúde
FUNASA	Fundação Nacional de Saúde
GDPCAR	Gratificação de Desempenho dos planos especiais de cargos das Agências Reguladoras
IAIS	International Association of Insurance Supervisors
IIEPAE	Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein
IDSS	Índice de Desempenho da Saúde Suplementar
IGR	Índice Geral de Reclamações
IIRC	International Integrated Reporting Council
IHI	Institute for HealthCare Improvement
IN	Instrução Normativa
IO	Indicador da Operadora
INCA	Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
IPCA	Índice de Preços ao Consumidor Amplo
LAI	Lei de Acesso à Informação
LDO	Lei de Diretrizes Orçamentárias
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
LOA	Lei Orçamentária Anual
MGISP	Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
NIP	Notificação de Intermediação Preliminar
NTRP	Notas Técnicas de Registro de Produto

ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OGU	Ouvidora-Geral da União
OMS	Organização Mundial da Saúde
OncoRede	Certificação de Boas Práticas em Atenção Oncológica
OPS	Operadoras de Planos de Saúde
OFSS	Orçamento Fiscal e da Seguridade Social do Governo Federal
OPS	Operadoras de planos de saúde
OUVID	Ouvidoria
PAEF	Procedimentos de Adequação Econômico-Financeira
PDP	Plano de Desenvolvimento de Pessoas
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
PEONA	Provisão para eventos/sinistros ocorridos e não avisados
PGF	Procuradoria-Geral Federal
PGT	Plano de Gestão Estratégica e Transformação Institucional
PM-QUALISS	Programa de Monitoramento da Qualidade dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar
PCBP	Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde
PM-Qualiss Hospitalar	Programa de Monitoramento da Qualidade da Assistência Hospitalar na Saúde Suplementar
PNS	Plano Nacional de Saúde
PPA	Plano Plurianual
PPCOR	Corregedoria da ANS
PQDAS	Padronização e qualificação dos dados assistenciais da saúde suplementar
PRASS	Plano de Recuperação Assistencial
PROADI	Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional
PROGE	Procuradoria Federal junto à ANS
PROMOPREV	Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças
QUALISS	Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde
RAE	Reunião de Avaliação da Estratégia
RARR	Relatório de Análise de Resultado Regulatório
REA	Relatório do Atendimento das Ouvidorias
RNDS	Rede Nacional de Dados em Saúde
RPC	Reajustes de planos coletivos
RVE	Reparação Voluntária e Eficaz
SAPIENS	Sistema AGU de Inteligência Jurídica
SBIBAE	Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Hospital Albert Einstein
SBMFC	Sociedade Brasileira de Medicina de Família e Comunidade

SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SGD	Secretaria de Governo Digital
SIADS	Sistema Integrado de Administração de Serviços
SIAFI	Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal
SIAPE	Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos
SIB	Sistema de Informações de Beneficiários
SIC	Sistema de Informações de Custos
SIF	Sistema Integrado de Fiscalização
SIHOSP	Sistema de Indicadores Hospitalares
SIORG	Sistema de Organização e Inovação institucional do Governo Federal
SIP	Sistema de Informações de Produtos
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal
SNDC	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
SUS	Sistema Único de Saúde
TC	Termo de Compromisso
TCAC	Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta
TCU	Tribunal de Contas da União
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TIR	Taxa de Intermediação Resolvida
TISS	Troca de Informações na Saúde Suplementar
TPS	Taxa de Saúde Suplementar por Plano de Assistência à Saúde
TR	Taxa de Resolutividade
Transforma-Gov	Programa de Gestão Estratégica e Transformação do Estado
TUSS	Terminologia Unificada da Saúde Suplementar
UAT	Unidade de Análise Técnica
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1.1 - ORGANOGRAMA DA ANS	40
FIGURA 1.2 – CADEIA DE VALOR DA ANS	42
FIGURA 1.3 - MODELO DE NEGÓCIOS E DADOS DO SETOR	44
FIGURA 2.1 – MAPA ESTRATÉGICO 2021 - 2025	46
FIGURA 2.2 - ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA ANS	55
FIGURA 3.1 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE RISCOS	60
FIGURA 3.2 - STATUS DOS TRABALHOS DE AVALIAÇÃO DE RISCOS NA ANS	61
FIGURA 3.3 - INFOAGENDAS ANS 2024	67
FIGURA 4.1 – OPERADORAS NOTIFICADAS PELO MONITORAMENTO DA BASE DO SIP REFERENTE AOS CICLOS DO 2º SEMESTRE DE 2023 E 1º SEMESTRE DE 2024 – ANO 2024	84
FIGURA 4.2 – ATIVIDADES REALIZADAS NO ANO DE 2024 RELATIVAS AO PROCESSO DE REPRESENTAÇÃO SIP	85
FIGURA 4.3 – TRIMESTRES DE AVALIAÇÃO	87
FIGURA 4.4 – FORMAS DE INÍCIO DA ATUALIZAÇÃO DO ROL	94
FIGURA 4.5 – PRINCÍPIO DA AVALIAÇÃO DE TECNOLOGIAS EM SAÚDE - ATS	94
FIGURA 4.6 – ROL DINÂMICO EM 2024	95
FIGURA 4.7 – REUNIÕES DA COSAÚDE EM 2024	102
FIGURA 4.8 - AUTORIZAÇÃO DE FUNCIONAMENTO – ANO 2024	109
FIGURA 4.9 – OPERADORAS EM PROCEDIMENTOS DE ADEQUAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA – PAEF – 2024	115
FIGURA 4.10 – IDSS GERAL DO SETOR – ANO-BASE 2023	118
FIGURA 4.11 - SISTEMÁTICA DE ACOMPANHAMENTO DOS PROJETOS-PILOTOS	120
FIGURA 4.12 - PRODUTOS PREVISTOS PARA A “COOPERAÇÃO REMUNERAÇÃO BASEADA EM VALOR NA SAÚDE SUPLEMENTAR”	121
FIGURA 4.13 - OPERADORAS ACREDITADAS, POR NÍVEL, 2024	130
FIGURA 4.14 – CAMPANHA AGOSTO DOURADO	136
FIGURA 4.15 - CAMPANHA PARTO ADEQUADO NO NATAL	136
FIGURA 4.16 - NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIACÃO PRELIMINAR E DEMANDAS DE INFORMAÇÃO	138
FIGURA 4.17 - FLUXO DA FISCALIZAÇÃO	141
FIGURA 4.18 – PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR	141
FIGURA 4.19 - FISCALIZAÇÃO PLANEJADA	144
FIGURA 4.20 - TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA - TCAC E TERMO DE COMPROMISSO - TC	146
FIGURA 4.21 - PARCEIROS DA CIDADANIA	147
FIGURA 4.22 – PGA 2025 – AÇÕES, INICIATIVAS E METAS	156
FIGURA 5.1 - ANS 2024: PERCENTUAL DE MEMBROS DA FORÇA DE TRABALHO COM DEFICIÊNCIA	192
FIGURA 5.2 - PRINCIPAIS RESULTADOS DO ESCRITÓRIO DE PROCESSOS	207
FIGURA 5.3 - PRINCIPAIS RESULTADOS DO LAB INOVA ANS	208

FIGURA 5.4 - PRINCIPAIS RESULTADOS DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	209
FIGURA 5.5 GESTÃO DE SERVIÇOS DA ANS	210
FIGURA 5.6 - PRINCIPAIS RESULTADOS DA GESTÃO DE SERVIÇOS	211
FIGURA 5.7 - DIAGRAMA INSUMO-PRODUTO	219

LISTA DE TABELAS

TABELA 4.1 – QUANTIDADE DE OPERADORAS ENCAMINHADAS EM 2024 PARA ACOMPANHAMENTO INDIVIDUAL	88
TABELA 4.2 - PROCEDIMENTOS REALIZADOS EM 2023 PELOS PLANOS DE SAÚDE, POR TIPO	89
TABELA 4.3 - MEDIDAS ADMINISTRATIVAS ADOTADAS EM 2024	93
TABELA 4.4 - NOTAS TÉCNICAS RELACIONADAS A MOVIMENTAÇÃO OU RESGATE DE ATIVOS GARANTIDORES	113
TABELA 4.5 - NOTAS TÉCNICAS RELACIONADAS A PROCESSOS DE VINCULAÇÃO E DESVINCULAÇÃO DE IMÓVEIS	113
TABELA 4.6 – QUALIDADE CADASTRAL DO SIB	122
TABELA 4.7 – AVISOS DE BENEFICIÁRIOS IDENTIFICADOS POR ANO E TOTAL DE ATENDIMENTOS NOTIFICADOS	125
TABELA 4.8 – INTERNAÇÕES IDENTIFICADAS NO RESSARCIMENTO AO SUS E REALIZADAS NO SUS EM 2023 (ABIS LANÇADOS EM 2024), SEGUNDO GRUPOS DIAGNÓSTICOS	125
TABELA 4.9 – COMPOSIÇÃO EQUIPE AO LONGO DOS ANOS	126
TABELA 4.10 – COMPOSIÇÃO EQUIPE AO LONGO DOS ANOS, POR CARGO	127
TABELA 4.11 – IMPUGNAÇÕES E RECURSOS POR ANO E ABI	128
TABELA 4.12 – PROGRAMAS PROMOPREV	134
TABELA 4.13 - DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO CADASTRADAS ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE-2018-2024	138
TABELA 4.14 – TEMPO MÉDIO DE CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA NIP ASSISTENCIAL E NÃO ASSISTENCIAL - 2023 E 2024	139
TABELA 4.15 – PRODUÇÃO EQUIPE NIP, ANOS 2023 E 2024	140
TABELA 4.16 – DEMANDAS NIP PENDENTES DE CLASSIFICAÇÃO (EXCLUINDO A FASE ELETRÔNICA) - 2023 E 2024	140
TABELA 4.17 - TEMPO MÉDIO DAS FASES PROCESSUAIS DA 1ª INSTÂNCIA (EM DIAS) - 2023-2024	142
TABELA 4.18 - PROCESSOS INSTAURADOS – 2023-2024	142
TABELA 4.19 - DECISÕES ARQUIVADAS, ANULADAS E PENALIZADAS-2023-2024	143
TABELA 4.20 - DOCUMENTOS COM DESCONTO DE 40% E 80%-2023-2024	143
TABELA 4.21 - DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO E INFORMAÇÃO CADASTRADAS ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE - 2023-2024	148
TABELA 4.22 - VALOR DE MULTAS APLICADAS E ARRECADADAS DE 2001 A 2024	152
TABELA 4.23 - PERCENTUAL DE MULTAS ARRECADADAS 2024	153
TABELA 4.24 - MULTAS REFERENTES AO EXERCÍCIO 2024	154
TABELA 4.25- DEMAIS SITUAÇÕES	155
TABELA 5.1 - ANS 2024: AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS	164

TABELA 5.2 - ANS 2024: OBJETOS DAS CONTRATAÇÕES VIGENTES	169
TABELA 5.3 - ANS: COMPARATIVO DE GASTO COM CONTRATOS POR TIPO - 2020-2024	170
TABELA 5.4 - ANS: COMPARATIVO DE QUANTIDADE DE CONTRATOS POR TIPO - 2020-2024	171
TABELA 5.5 - ANS: COMPARATIVO DOS MONTANTES GASTOS COM CONTRATAÇÕES DE TERCEIRIZAÇÃO/MÃO-DE-OBRA - 2022-2024	172
TABELA 5.6 - ANS: COMPARATIVO DA QUANTIDADE DE CONTRATOS DE TERCEIRIZAÇÃO/ MÃO-DE-OBRA - 2020-2024	174
TABELA 5.7 - ANS: COMPARATIVO DE CONTRATAÇÕES DIRETAS – 2020-2024	177
TABELA 5.8 - ANS: COMPARATIVO DE SALDO DE BENS EM CONSUMO E BENS PERMANENTES – 2020-2024	177
TABELA 5.9 - ANS: PROCESSOS DE DESFAZIMENTO DE BENS – 2019-2024	178
TABELA 5.10 - ANS: COMPARAÇÃO DOS VALORES PAGOS PELA OCUPAÇÃO DAS UNIDADES ANTES E DEPOIS	181
TABELA 5.11 – ANS: COMPARATIVO DE RECEBIMENTOS POR COMPARTILHAMENTO DE ESPAÇO DA ANS – 2023-2024	182
TABELA 5.12 – ANS 2024: REDUÇÃO DE CONTRATOS DE TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA	183
TABELA 5.13 – ANS: GASTO COM TRANSPORTE TERRESTRE POR ANO E POR TIPO – 2019-2024	184
TABELA 5.14 – ANS: GASTO COM TRANSPORTE AÉREO E DIÁRIAS POR ANO – 2019 -2024	186
TABELA 5.15 - ANS: COMPARATIVO DE QUANTIDADE DE BILHETES AÉREOS UTILIZADOS – 2019-2024	186
TABELA 5.16 - ANS: COMPARATIVO DE DILIGÊNCIAS – 2019-2024	187
TABELA 5.17 - ANS: COMPARATIVO DE DEMANDAS EXTERNAS DE RECURSOS HUMANOS – 2020-2024	187
TABELA 5.18 - ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL DA ANS – 2020-2024	188
TABELA 5.19 - ANS 2024: % DISTRIBUIÇÃO DA CARREIRA POR NÍVEL	189
TABELA 5.20 - ANS 2024: COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR SITUAÇÃO FUNCIONAL	191
TABELA 5.21 - ANS 2024: PROGRESSÃO E PROMOÇÃO DE SERVIDORES	197
TABELA 5.22 - ANS 2024: QUANTIDADE DE SERVIDORES POR CARGO COMISSIONADO E REMUNERAÇÃO	197
TABELA 5.23 - ANS 2024: QUANTITATIVO DE SERVIDORES EFETIVOS POR PADRÃO	199
TABELA 5.24 - ANS 2024: % DE DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS COMISSIONADOS POR CARGO/ SITUAÇÃO FUNCIONAL	202
TABELA 5.25 - ANS: COMPARATIVO DAS PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS EM CAPACITAÇÃO – 2021 -2024	203
TABELA 5.26 - ANS: COMPARATIVO DAS PRINCIPAIS AÇÕES DE CAPACITAÇÕES INTERNAS – 2021-2024	204
TABELA 5.27 - ANS 2024: AÇÕES INTERNAS DE CAPACITAÇÃO	204
TABELA 5.28 - ANS 2024: PROJETOS ESTRATÉGICOS DE TI CONCLUÍDOS	215
TABELA 6.1 - ANS: BALANÇO PATRIMONIAL RESUMIDO - 2024-2023	221
TABELA 6.2 - ANS: DEMONSTRAÇÃO DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS RESUMIDA – 2024-2023	223
TABELA 6.3 - ANS: RESUMO RECEITA REALIZADA X DESPESA EMPENHADA – 2024-2023	224
TABELA 6.4 - ANS: EXECUÇÃO DE RESTOS A PAGAR NO EXERCÍCIO – 2024-2023	225
TABELA 6.5 - ANS: INSCRIÇÃO DE RESTOS A PAGAR NO EXERCÍCIO – 2024-2023	226
TABELA 6.6 – ANS: RESULTADO FINANCEIRO A PARTIR DO BALANÇO PATRIMONIAL – 2024-2023	227
TABELA 6.7 – ANS: RESULTADO FINANCEIRO – COMPOSIÇÃO – 2024-2023	227
TABELA 6.8 - ANS: GERAÇÃO DE CAIXA POR ATIVIDADE – RESUMO – 2024-2023	228

LISTA DE QUADROS

QUADRO 2.1 – OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	47
QUADRO 2.2 – PAINEL DE INDICADORES ESTRATÉGICOS	48
QUADRO 2.3 – PROJETOS ESTRATÉGICOS	50
QUADRO 2.4 – AGENDA REGULATÓRIA 2023-2025	53
QUADRO 2.5 - ATIVIDADE CORRECIONAL - 2024	59
QUADRO 3.1 - RELAÇÃO DE RISCOS E SITUAÇÕES QUE CONSTAM NO PLANO DE INTEGRIDADE	63
QUADRO 4.1 - INDICADORES ESTRATÉGICOS 2021-2025	69
QUADRO 4.2 – AGENDA REGULATÓRIA 2023-2025 – RESULTADOS 2024	72
QUADRO 4.3 - AÇÕES CONCLUÍDAS – PGA 2024	74
QUADRO 4.5 - PROCESSOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL AMPLA REALIZADOS EM 2024	79
QUADRO 4.6 - OPERADORAS CLASSIFICADAS EM FAIXAS DE RISCO ASSISTENCIAL	87
QUADRO 4.7 – DISTRIBUIÇÃO DA QUANTIDADE DE OPERADORAS NAS FAIXAS DE RISCO DO MAPEAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL NOS TRIMESTRES DE AVALIAÇÃO DIVULGADOS EM 2024	88
QUADRO 4.8 – ATUALIZAÇÕES DO ROL EM 2024 - ORIGEM FORMROL	96
QUADRO 4.9 – ATUALIZAÇÕES DO ROL EM 2024 - ORIGEM CONITEC	99
QUADRO 4.10 – ATUALIZAÇÕES DO ROL 2024 – ORIGEM DEMANDA INTERNA	101
QUADRO 4.11 – CONSULTAS PÚBLICAS DE ATUALIZAÇÃO DO ROL EM 2024	103
QUADRO 4.12 – AUDIÊNCIAS PÚBLICAS DE ATUALIZAÇÃO DO ROL EM 2024	103
QUADRO 4.13 - MONITORAMENTO DA GARANTIA DE ATENDIMENTO EM 2024	105
QUADRO 4.14 – ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS – NÍVEIS	130
QUADRO 4.15 - AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO PLANEJADA – AFP EM 2024	144
QUADRO 4.16 – PLANO ANUAL DE GESTÃO 2024	157
QUADRO 7.1 – ACOMPANHAMENTO DE AÇÕES REALIZADAS PELO TCU EM 2024	229

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 4.1 - PERCENTUAL DE EXECUÇÃO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS 2021-2025	71
GRÁFICO 4.2 - QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE DE OUVIDORIA - 2022 A 2024	77
GRÁFICO 4.3 - QUANTIDADE DE RESPOSTAS RECEBIDAS ATRAVÉS DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA ANS	78
GRÁFICO 4.4 - ENVIO DO FORMULÁRIO DO REA-OUVIDORIAS POR OPERADORAS COM REGISTRO ATIVO NA ANS (%)	78
GRÁFICO 4.5 – VARIAÇÃO DE EVENTOS POR BENEFICIÁRIO DE 2023, EM RELAÇÃO A 2019, POR GRUPO DE PROCEDIMENTOS DO SIP	90
GRÁFICO 4.6 - DISTRIBUIÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DE ALTERAÇÃO DE REDE HOSPITALAR	107
GRÁFICO 4.7 – EVOLUÇÃO DAS ANÁLISES – 2023-2024	112
GRÁFICO 4.8 – COMPOSIÇÃO EQUIPE AO LONGO DOS ANOS	126
GRÁFICO 4.9 – EVOLUÇÃO DO PASSIVO DE RESSARCIMENTO AO SUS DE OUT/2022 A DEZ/2024	127
GRÁFICO 4.10 – VALOR ANUAL REPASSADO AO FUNDO NACIONAL DE SAÚDE EM MILHÕES DE REAIS	129
GRÁFICO 4.11 - TAXA DE INTERMEDIACÃO RESOLVIDA – 2016 - 2024	139
GRÁFICO 4.12 - ACERVO DE PROCESSOS – 2016 - 2024	142
GRÁFICO 4.13 - DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES PELA SUA NATUREZA-2023-2024	149
GRÁFICO 4.14 - DISTRIBUIÇÃO DO MEIO DE ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES E INFORMAÇÕES – 2023-2024	149
GRÁFICO 5.1 - ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA - GERAL - 2018-2024	161
GRÁFICO 5.2 - ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA COM PESSOAL, BENEFÍCIOS E ENCARGOS - 2018-2024	161
GRÁFICO 5.3 - ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA DE CUSTEIO, INVESTIMENTOS E INVERSÕES FINANCEIRAS - 2018-2024	162
GRÁFICO 5.4 - ANS: COMPARATIVO DE DESPESA GERAL POR TIPO (R\$) - 2018-2024	163
GRÁFICO 5.5 - ANS: COMPARATIVO DE DESPESA COM PESSOAL POR TIPO (R\$) - 2018-2024	163
GRÁFICO 5.6 - ANS: COMPARATIVO DE DESPESA DE CUSTEIO POR TIPO (R\$) - 2018-2024	164
GRÁFICO 5.7 - ANS 2024: % EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DAS PRINCIPAIS AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS	165
GRÁFICO 5.8 - ANS: COMPARATIVO DE MOVIMENTAÇÃO NO CADIN – 2019-2024	167
GRÁFICO 5.9 - ANS: COMPARATIVO DA ARRECADAÇÃO DA TPS POR ANO – 2010-2024 (EM MILHÕES DE R\$)	168
GRÁFICO 5.10 - ANS 2024: CONTRATAÇÕES ACIMA DE 1 MILHÃO DE REAIS	175
GRÁFICO 5.11 - ANS 2024: NOVAS CONTRATAÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI	175
GRÁFICO 5.12 ANS 2024: DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL POR MODALIDADE DE LICITAÇÃO	176
GRÁFICO 5.13 - ANS: COMPARATIVO DE VALORES (R\$) DE LICITAÇÕES POR MODALIDADE - 2020-2024	176
GRÁFICO 5.14 - ANS: DISTRIBUIÇÃO DE SERVIDORES EFETIVOS - 2020-2024	188
GRÁFICO 5.15 - ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR UNIDADE – 2020-2024	190
GRÁFICO 5.16 - ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR ETNIA – 2020-2024	191
GRÁFICO 5.17 - ANS: COMPARATIVO DA COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR FAIXA ETÁRIA – 2020-2024	192

GRÁFICO 5.18 - ANS: COMPARATIVO DA COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR SEXO – 2020-2024	193
GRÁFICO 5.19 - ANS: COMPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO – 2017-2024 (EXCETO ESTAGIÁRIOS)	193
GRÁFICO 5.20 - ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR FAIXA DA REMUNERAÇÃO - 2020-2024	194
GRÁFICO 5.21 - ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DA DESPESA COM PESSOAL - 2018-2024	196
GRÁFICO 5.22 - ANS: COMPARATIVO DE EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO EM TI – 2019-2024	213
GRÁFICO 5.23 - ANS: DEMANDAS DE TI POR TIPO DE ATENDIMENTO – 2021-2024	215
GRÁFICO 5.24 - ANS: PROGRAMAS GOVERNAMENTAIS - 2022- 2024	218

SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES	5
MENSAGEM DA DIRETORA PRESIDENTE INTERINA	17
SUMÁRIO EXECUTIVO	22
VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO	36
1.1 - IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE PRESTADORA DE CONTAS	36
1.2 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	37
1.3 - CADEIA DE VALOR	42
1.4 - ANÁLISE SITUACIONAL – AMBIENTE EXTERNO	42
GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA	45
2.1 - GESTÃO ESTRATÉGICA NA ANS	45
2.2 - MODELO E ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA	54
2.3 - PRINCIPAIS AÇÕES DE SUPERVISÃO, CONTROLE E CORREÇÃO	58
2.4 - DETERMINAÇÃO DE MATERIALIDADE DAS INFORMAÇÕES	59
RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS	60
3.1 - MODELO DE GESTÃO DE RISCOS NA ANS	60
3.2 - PRINCIPAIS RISCOS E SUA VINCULAÇÃO AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	62
3.3 - PRINCIPAIS RISCOS E PLANOS DE TRATAMENTO DEFINIDOS	62
3.4 - GESTÃO DA INTEGRIDADE	66
3.5 - DESAFIOS E PERSPECTIVAS	67
DESEMPENHO INSTITUCIONAL	68
4.1 RESULTADOS MENSURADOS PELOS INSTRUMENTOS DE GESTÃO	68
4.2 RESULTADOS E ENTREGAS DAS AÇÕES PLANEJADAS SETORIALMENTE	84
PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM ATENÇÃO À SAÚDE DE OPERADORAS DE PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	131
4.3 DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS	156
ALOCÇÃO DE RECURSOS E ÁREAS ESPECIAIS DE GESTÃO	160
5.1 GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA	160
5.2 GESTÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS	168
5.3 GESTÃO PATRIMONIAL E DE INFRAESTRUTURA	177
5.4 GESTÃO DE PESSOAS	186
5.5 ESCRITÓRIO DE PROCESSOS	206
5.6 GERENCIAMENTO DA INOVAÇÃO - LAB INOVA ANS	208
5.7 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	208

5.8 GESTÃO DE SERVIÇOS DA ANS NO GOV.BR	210
5.9 GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	211
5.10 GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL - ESG	216
5.11 GESTÃO DE CUSTOS	217
INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS	220
6.1 – SOBRE O SETOR DE CONTABILIDADE E CERTIFICAÇÃO DOS DEMONSTRATIVOS	220
6.2 – RESUMO DA SITUAÇÃO FINANCEIRA	221
6.3 – RESULTADOS	222
DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TCU	229
7.1 – TRATAMENTO DE DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TCU	229

MENSAGEM DA DIRETORA PRESIDENTE INTERINA

O Relatório Anual de Gestão e de Atividades 2024 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS reflete o conjunto de resultados alcançados pelo órgão no período, em consonância com o Planejamento Estratégico e a Agenda Regulatória. Trata-se de um relevante instrumento de prestação de contas da Agência, com vistas a garantir a transparência e o controle social, pilares importantes para a garantia do interesse público.

Em que pese não tenha atuado diretamente como membro da Diretoria Colegiada da ANS em 2024, na condição de servidora da casa e de Diretora-Adjunta pude acompanhar o planejamento e execução das atividades que colaboraram para os resultados aqui apresentados, sobre os quais me debruço nessa mensagem.

O setor suplementar de saúde atende, atualmente, a 52,2 milhões de beneficiários em planos de assistência médica, e 34,4 milhões em planos exclusivamente odontológicos. O setor de planos de saúde manteve, em 2024, o crescimento significativo em números de beneficiários em suas duas segmentações. Esses resultados fizeram com que cada segmento alcançasse novo recorde de beneficiários no setor. Em termos econômico-financeiros, as informações contábeis demonstram que o setor registrou lucro líquido de R\$ 11,1 bilhões em 2024 (aumento de 271% em relação ao ano anterior).

Os dados apontam que o setor, no ano de 2024, manteve a trajetória de crescimento no número de beneficiários, acompanhado de uma recuperação sob o ponto de vista econômico-financeiro, o que denota um resultado positivo.

A despeito do resultado positivo, não podemos olvidar o cenário complexo no qual o setor está inserido, que demanda uma atuação regulatória fortalecida. Nesse sentido, a ANS dedicou uma série de atividades no ano de 2024 para o cumprimento de sua Agenda Regulatória, bem como para atingir metas estabelecidas no Planejamento Estratégico, tendo como norte o interesse público e o cumprimento da missão institucional do órgão.

Sob o ponto de vista institucional, cabe lembrar que 2024 foi um ano marcado pelos impactos do déficit de servidores vivenciado pela ANS, bem como por restrição orçamentária, fatores que comprometeram sobremaneira as atividades da Agência no período.

Neste contexto, o Plano de Gestão Anual da Agência alcançou 83% de execução, com 24 ações concluídas das 29 programadas para o exercício de 2024. Saliente-se que a não conclusão das 05 ações programadas foram influenciadas pelos fatores desafiadores já descritos, bem como pelo redirecionamento dos esforços para ações prioritizadas em função de maior urgência.

Em relação aos indicadores estratégicos, dos 13 indicadores acompanhados, apenas 1 apresentou resultado abaixo da meta e 2 não tiveram seu resultado apurado. Destaque-se que no ano de 2024 o

resultado apurado foi mais positivo que o dos últimos dois anos.

O percentual de execução dos 20 projetos planejados para o período de 2021-2025 indica que 8 foram concluídos, 8 ainda estão em execução e 4 foram cancelados. Com relação à performance dos projetos, até o 4º trimestre de 2024, dos 8 projetos ativos, 6 apresentam resultados igual ou superior a 75% de suas entregas executadas e um encontra-se suspenso.

Tais resultados demonstram o compromisso institucional com as metas propostas e a execução de ações planejadas, a despeito das dificuldades vivenciadas pela instituição em 2024.

Quando apresentamos os resultados institucionais, estamos tratando do fortalecimento do controle da participação social, valores caros à Agência. Sendo assim, cabe apresentar alguns dados sobre a **participação social** na ANS.

Em 2024, a Ouvidoria da ANS recebeu 9.024 demandas. De 2023 para 2024 houve redução de protocolos, de 10.389 para 7.946, mas as manifestações próprias de ouvidoria voltaram a prevalecer.

Em termos de **transparência**, em 2024, a Agência respondeu 777 pedidos de acesso à informação e 64 recursos, com um percentual de mais de 71,39% de acessos concedidos.

Além disso, a ANS permanece em cumprimento integral dos 49 itens de transparência ativa avaliados pela Controladoria Geral da União - CGU, destacando-se como um dos 108 órgãos públicos a conquistarem essa marca, em um total de 320 órgãos avaliados.

No que se refere à transparência ativa, na execução da primeira etapa do Plano de dados abertos do biênio 2024-2026, a ANS publicou, em 2024, 1 novo conjunto de dados abertos, incorporou 1 novo conjunto de dados ao conjunto “Características dos produtos da Saúde Suplementar” e aprimorou 20 conjuntos de dados abertos do órgão.

Ainda em termos de participação social, em 2024, foram concluídas 23 Consultas Públicas, 9 Audiências Públicas e 4 Tomadas Públicas de Subsídios.

Esses números revelam que o controle e a participação social exercidos em suas mais variadas formas têm sido fortalecidos e ampliados na Agência, o que representa um ganho para toda a sociedade.

Passando ao exercício das competências regulatórias da ANS, 2024 foi um ano com ações regulatórias importantes, sob diferentes aspectos, vejamos alguns exemplos.

Sob o olhar assistencial, em 2024, ao todo, 931 operadoras foram objeto do acompanhamento regular realizado pelo programa de Mapeamento do Risco Assistencial sendo 683 médico-hospitalares e 248 operadoras exclusivamente odontológicas. Ademais, foram realizadas 5 visitas técnico-assistenciais, foram apresentados e aprovados 13 Planos de Recuperação Assistencial, bem como foram instaurados 4 regimes especiais de direção técnica.

Também em 2024, foram publicadas 16 resoluções normativas que resultaram na inclusão de 35 itens no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde. Esses itens englobam novos procedimentos, medicamentos, ampliações de uso e novas indicações, promovendo maior acesso a tecnologias e tratamentos inovadores.

No período também foi lançado o “Painel da Rede Assistencial na Saúde Suplementar”, ferramenta que possibilita a visualização permanente da disponibilidade de rede assistencial no setor de saúde suplementar brasileiro.

Outro resultado importante, foi o aprimoramento das regras relativas à notificação por inadimplência, com a entrada em vigor da Resolução Normativa nº 593/2023 em 1º de dezembro de 2024.

Para além de resultados já alcançados, em 2024, a Agência debateu temas importantes, relacionados aos produtos comercializados. Dessa forma, foram realizadas diversas participações sociais que trataram da Política de Preços e Reajuste. Também foram aprovados, em 2024, os relatórios de Análise de Impacto Regulatório – AIR dos quatro temas constantes da Política de Preços e Reajustes.

Passando à **regulação econômico-financeira**, cabe destacar que, em 2024, foram concedidos 35 registros e 35 autorizações de funcionamento para entes regulados. No ano também foram elaboradas 422 análises econômico-financeiras, contemplando 322 operadoras, que totalizavam cerca de 68,1 milhões de beneficiários vinculados, o que corresponde a 79,6% do mercado regulado.

Houve, no período, o ingresso de 17 operadoras em Procedimentos de Adequação Econômico-Financeira - PAEF. No período, 23 operadoras tiveram seus processos de PAEFs encerrados, sendo que 12 retornaram ao acompanhamento regular, em 4 foram instauradas direções fiscais e 7 operadoras foram direcionadas ao cancelamento compulsório de registro. Ademais, no ano de 2024 foram instauradas 21 direções fiscais e foram decretadas 6 novas liquidações extrajudiciais. Em 2024 também foram realizados 22 cancelamentos de registro a pedido e o tempo médio para a sua efetivação, a partir do cumprimento dos pressupostos legais pelas operadoras, foi de cerca de 36 dias.

Em termos prospectivos no que se refere à regulação econômico-financeira, em 2024, foi apresentado o Relatório de Avaliação do Resultado Regulatório – ARR, bem como o Relatório de Análise de Impacto Regulatório - AIR, com sugestão de alteração normativa para o aprimoramento do marco legal das Autogestões na Saúde Suplementar.

Destaque-se que, em 2024, a divulgação trimestral dos dados econômico-financeiros para a sociedade não só em painéis dinâmicos, mas também em webinar se consolidou como evento regular, garantindo mais transparência e acessibilidade a dados e informações.

Na seara do **desenvolvimento setorial**, foram publicadas, em dezembro de 2024, as fichas técnicas de 34 indicadores do ano-base 2025 do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar - IDSS.

Em 2024, foram também recepcionadas 272 pesquisas de satisfação realizadas pelas operadoras, das quais 266 cumpriram os critérios preconizados pela ANS, representando 67,3% dos beneficiários do setor, ou aproximadamente 54,1 milhões de beneficiários.

No âmbito do Programa de Monitoramento da Qualidade Hospitalar na Saúde Suplementar – PM-QUALISS Hospitalar, para o ciclo avaliativo de 2024, ingressaram 40 novos hospitais, totalizando 178 hospitais participantes no Programa. No que se refere ao Programa Modelos de Remuneração Baseados em Valor, a partir do segundo semestre de 2024, 18 operadoras tiveram o acompanhamento iniciado pela ANS.

Em 2024 foi iniciada a segunda edição do Projeto Cuidado Integral à Saúde – APS, contando com a participação de 14 binômios (14 Operadoras e 14 Prestadores de Serviços de Atenção Primária à Saúde - APS). No período também foi iniciada Consulta Pública da minuta de Certificação em Atenção Oncológica, com início em 10/12/2024, com previsão de finalização em 23/01/2025.

Ainda em termos de desenvolvimento setorial, em 2024, a Certificação de Boas Práticas na Linha de Cuidado Materna e Neonatal - CBP-Parto Adequado ganhou novo impulso, com a publicação do Edital do Projeto Cuidado Integral à Gestante e ao Neonato.

Em 2024, a ANS lançou tomada pública de subsídios sobre linhas de cuidado prioritárias na saúde suplementar, que devem abarcar todo o ciclo do cuidado iniciando pela Promoção da Saúde e prevenção de Riscos e Doenças.

Relativamente ao aprimoramento de dados de dados da ANS, em 2024, foi lançada a 2ª Edição da Campanha da Qualidade Cadastral do Sistema de Informações de Beneficiários – SIB, objetivando o aprimoramento dos dados enviados à ANS. Em relação ao Padrão TISS, durante o ano de 2024, foi desenvolvida solução para o envio das informações do Conjunto Mínimo de Dados da saúde suplementar, para a Rede Nacional de Dados em Saúde - RNDS.

Em relação ao valor repassado ao Fundo Nacional de Saúde - FNS em 2024, o Ressarcimento ao SUS realizou o envio do total de R\$ 769.421.733,32, valores expressivos que retornaram ao Sistema Único de Saúde – SUS.

Mais uma vez reforçando o compromisso da Agência com a transparência e o desenvolvimento do setor, em 2024 foram realizadas quatro publicações do Panorama da Saúde Suplementar, contendo dados e informações atualizados a cada trimestre, amplamente divulgadas pela Agência em seu site na internet.

Para além da regulação assistencial, econômico-financeiro e do desenvolvimento setorial, um dos mais importantes pilares da atuação regulatória é a **fiscalização**, sendo assim, vale destacar que, em 2024, recebeu o expressivo número de 377.467 demandas de reclamação, uma variação de 6.5% em relação ao ano anterior.

Além disso, foram recebidas, no período, 1.131.794 ligações do DISQUE ANS, dados que refletem as ações da ANS para atender os beneficiários de planos de saúde e toda a sociedade.

Em 2024, a ANS também instaurou 9.707 processos administrativos sancionadores, emitindo 12.339 decisões, das quais, 7.406 aplicaram penalidades e 4.923 foram arquivados/anulados. Em 2024 foram aplicados R\$ 591.420.811,64 em multas e arrecadados R\$ 119.595.741,26.

Sob o olhar do aprimoramento fiscalizatório, no ano de 2024, a ANS aprovou a Resolução Normativa nº 623, que dispõe sobre as regras de funcionamento das centrais de atendimento das operadoras de planos de saúde. Ademais, a ANS realizou a consulta pública nº 147/2024, tratando da proposta normativa de aprimoramento do modelo fiscalizatório adotado pela ANS.

Some-se a todas as ações destacadas que, em 2024, foi realizada a 3ª edição do evento ANS com você, assim como foi elaborada cartilha para orientação aos consumidores em parceria com o Procon de Campina Grande. O Programa Parceiros da Cidadania encerrou o ano de 2024 com 30 Acordos de Cooperação Técnica em vigor, além da potencial assinatura com mais 7 parceiros.

Todos os dados aqui apresentados refletem o empenho da ANS na consecução da missão institucional do órgão, 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.

Para além do que já foi realizado, nossos objetivos devem ser direcionados ao futuro, às ações que serão executadas para fazer frente aos desafios vindouros. Para tanto, o PGA 2025 consolidou 31 ações tático-operacionais e entregas dos Projetos Estratégicos e da Agenda Regulatória a serem desenvolvidas durante a sua vigência.

Durante o ano de 2025 a ANS está dedicada a alcançar as metas propostas, fortalecendo cada vez mais os laços de participação e controle social e a transparências de suas ações, com vistas ao aprimoramento regulatório e ao desenvolvimento do setor suplementar de saúde brasileiro.

Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras:

291 operadoras foram analisadas em 2024, o que representa **30,3%** das operadoras e **85,3%** dos beneficiários.

Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde: inclusão de mais de **35** itens, entre procedimentos, medicamentos, novas indicações e ampliações de uso

Entrada no mercado: **35** novos entes regulados

Ressarcimento ao SUS: R\$ **769,40** milhões arrecadados pela ANS e repassados ao SUS, por atendimentos prestados a beneficiários de planos privados de saúde no SUS

Monitoramento Assistencial: **931** operadoras, sendo **683** operadoras médico-hospitalares e **248** exclusivamente odontológicas

CARLA DE FIGUEIREDO SOARES
Diretor Presidente Interina da ANS

SUMÁRIO EXECUTIVO

A Agência Nacional de Saúde Suplementar é a agência reguladora dos planos privados de saúde no Brasil e há 25 anos 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.

A Agência tem como visão de futuro ser reconhecida como referência pela excelência técnica e qualidade da produção de saúde.

MODELO DE NEGÓCIOS E DADOS DO SETOR

CAPITAL



Corpo diretivo
1 Diretor-Presidente
4 Diretores



Sede própria
Rio de Janeiro



687 servidores
441 terceirizados



R\$ 321,7 milhões
de orçamento



12 Núcleos da ANS
BA, CE, DF, MG, MT,
PA, PE, RJ, RS, SP
e Ribeirão Preto

MISSÃO

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

VALORES

- Transparência e previsibilidade regulatória
- Compromisso com resultado
- Conhecimento como fundamento regulatório
- Sustentabilidade setorial
- Ética
- Inovação

CENÁRIO



167.540
estabelecimentos
de saúde que
atendem a planos
de saúde



1.914.989.891
procedimentos
realizados



1/4 habitantes
possui plano de assistência
médico-hospitalar

25,71% taxa de cobertura
de assistência médico-
hospitalar

16,97% taxa de cobertura
odontológica

ATORES



beneficiários



operadoras



prestadores



contratantes

PARTES INTERESSADAS

- Sociedade organizada
- Órgãos de defesa do consumidor
- Ministério Público
- Poder Judiciário
- Poder Executivo
- Poder Legislativo

DADOS DO SETOR

Dados extraídos da Sala de Situação em 06/02/2025.



669
Operadoras – assistência médica

320
Operadoras – exclusivamente
odontológicas



172
Administradoras de benefícios

52,21 milhões

Beneficiários* de planos de assistência médica

43,5 milhões em planos coletivos

8,7 milhões em individuais

34,5 milhões

Beneficiários* de planos exclusivamente odontológicos

27,7 milhões em planos coletivos

6,8 milhões em individuais

*quantidade de vínculos de beneficiários em planos privados de assistência à saúde



R\$ 229 bilhões**

Receita de contraprestações
das operadoras médico-
hospitalares e odontológicas

R\$ 193 bilhões**

Despesa assistencial

84,3%

Sinistralidade



R\$ 3,2 bilhões**

Receita de contraprestações
das operadoras
exclusivamente odontológicas

R\$ 1,2 bilhão**

Despesa assistencial

39%

Sinistralidade

** acumulado até o 3º trimestre de 2024

A Agência conta com a Câmara de Saúde Suplementar - CAMSS, órgão de participação institucionalizada da sociedade na ANS, de caráter permanente e consultivo, que tem por finalidade auxiliar a Diretoria Colegiada nas suas discussões.

Órgãos vinculados (não subordinados à sua estrutura): Ouvidoria, Procuradoria Federal junto à ANS, Corregedoria, Auditoria Interna e Comissão de Ética.

GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA

A gestão estratégica da ANS é realizada por meio do Comitê de Governança, Riscos e Controles – CGRC, responsável por aprovar a política, as diretrizes, as metodologias e os mecanismos para comunicação de temas referentes às suas atividades e relacionados à governança, riscos e controles internos.

O Planejamento Estratégico da ANS para o ciclo 2021-2025 está representado no mapa estratégico com objetivos para resultados institucionais, processos internos e infraestrutura e aprendizagem e na cadeia de valor composta por 20 macroprocessos.

Indicadores: atualmente são 13 indicadores, apenas 1 indicador com resultado abaixo da meta, o que mostra um resultado superior ao dos últimos dois anos.

Projetos: dos 8 (oito) projetos ativos, 6 (seis) apresentam resultados igual ou superior a 75% de suas entregas.

Plano de Gestão Anual: 83% de execução.

Agenda regulatória: instrumento que orienta a atuação da ANS e estabelece os assuntos prioritários relacionados aos problemas encontrados na regulação da saúde suplementar. Essa é a quinta agenda regulatória da Agência. A Agenda Regulatória 2023-25 é composta também de Agenda de Avaliação de Resultado Regulatório -ARR e estudos preliminares.

Embora os temas regulatórios não tenham a prerrogativa de terminarem no ciclo da agenda, percebe-se que houve um avanço em 2024 com a entregas importantes de elaboração de AIR, participação social, chegando à deliberação final. Das cinco Avaliações de Resultado regulatório, duas já foram concluídas e duas estão em fase final de aprovação. Já os estudos preliminares, todos foram finalizados.

O Monitoramento desses instrumentos acontece trimestralmente nas Reuniões de Avaliação da Estratégia – RAE, no âmbito do CGRC.

Cumprimento integral dos 49 itens de transparência ativa avaliados pela Controladoria Geral da União

- a Agência respondeu 777 pedidos de acesso à informação e 64 recursos
- o prazo médio de resposta da ANS para os pedidos de acesso à informação foi de 15,66 dias
- 71,39% de acessos concedidos

Em 2024, 94,9% das operadoras ativas possuíam ouvidorias cadastradas junto à ANS enviaram o formulário do REA-Ouvidorias de 2020 a 2024; e juntas, as 706 ouvidorias acolheram 710.971 manifestações, sendo 63,4% de reclamações, sobre a rede credenciada das operadas.

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

23 CONSULTAS PÚBLICAS, 9 AUDIÊNCIAS PÚBLICAS E 4 TOMADAS PÚBLICAS DE SUBSÍDIOS

- 143 avaliações de riscos em 139 processos de trabalhos e 31 projetos
- 226 relatórios de Acompanhamento (revisão periódica dos riscos identificados em trabalhos anteriores).
- Publicação da Declaração de Appetite por Riscos da ANS (Portaria ANS nº 17/2024), sendo um instrumento alinhado à Política de Gestão de Riscos da ANS (RA nº 74/2022) e às boas práticas apresentadas por normas e metodologias amplamente utilizadas, tais quais ISO 31000 e COSO ERM.

- ANS alcançou a segunda posição entre as agências reguladoras no Índice de Eficiência e Sustentabilidade da Governança do Tribunal de Contas da União.
- Agência ganhou o prêmio da Rede de Governança Brasil, na categoria de “Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional, a partir de novos fluxos e fortalecimento da transparência, integridade e governança no âmbito da Agência foram estabelecidos
- Publicado Guia de Governança e responsabilidade Socioambiental - ESG da ANS. O projeto ESG na ANS é uma iniciativa pioneira entre as agências reguladoras no Brasil.

RESULTADO INSTITUCIONAL

Monitoramento da Base do SIP: o sistema de informações de produtos – SIP é um instrumento para envio de informações e acompanhamento da assistência prestada aos beneficiários dos planos privados de assistência à saúde.

Foram realizados dois ciclos do monitoramento da base do SIP, referentes aos 3º e 4º trimestres de 2023 e aos 1º e 2º trimestres de 2024.

- Total de operadoras notificadas: 148
- Total de processos administrativos gerados no SEI no ano: 198
- Foram lavrados 111 autos de representação por não envio ou envio intempestivo do SIP

Monitoramento do Risco Assistencial: acompanhamento periódico das operadoras a partir da análise de regularidade de aspectos assistenciais, atuariais e de estrutura e operação de seus produtos, com vistas à preservação da continuidade e da qualidade do atendimento prestado aos beneficiários de planos de saúde. Acontece por meio do Acompanhamento e Avaliação da Garantia de Atendimento e o Mapeamento do Risco Assistencial.

- 54 operadoras foram encaminhadas à direção técnica
- 931 operadoras foram objeto do acompanhamento regular. 75 operadoras, sendo 66 médico-hospitalares e 9 operadoras exclusivamente odontológicas foram encaminhadas para acompanhamento individual, por apresentarem indícios de anormalidades administrativas graves de natureza assistencial
- Foram encaminhadas para avaliação acerca da conveniência e oportunidade de realização de visita técnico-assistencial 62 operadoras.

Mapa Assistencial

CATEGORIA DE PROCEDIMENTO OU EVENTO	NÚMERO DE OCORRÊNCIAS 2023	VARIAÇÃO % (2023/2022)	VARIAÇÃO % (2023/2019)
Consultas Médicas	275.319.816	4,0%	-1,4%
Outros atendimentos Ambulatoriais	196.654.753	10,7%	12,8%
Exames	1.175.562.286	7,1%	27,4%
Terapias	79.942.607	19,7%	-1,4%
Internações	9.188.091	4,8%	5,7%
Procedimentos Odontológicos	196.204.642	6,3%	5,7%
TOTAL	1.932.872.195	7,4%	17,0%

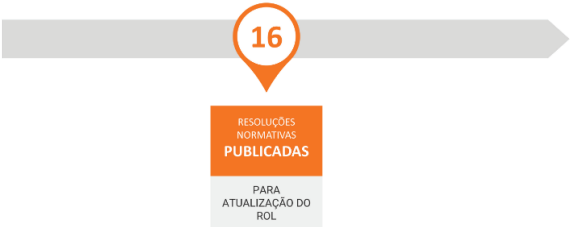
Plano de Recuperação Assistencial e Regime Especial de Direção Técnica: 35 novas análises de operadoras, com indícios de anormalidades administrativas graves de natureza assistencial, em função dos resultados do monitoramento do risco assistencial.

MEDIDA	QUANTIDADE DE OPERADORAS	TOTAL DE BENEFICIÁRIOS TUTELADOS	MÉDIA DE BENEFICIÁRIOS TUTELADOS POR OPERADORA
Resposta Comprobatória	13	351.443	27.034
Plano de Recuperação Assistencial	13	384.295	29.561
Direção Técnica	4	83.933	20.983
Visita Técnico-Assistencial	5	1.950.125	390.025

Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde: Refletiu avanços significativos para os beneficiários de planos de saúde. Foram publicadas 16 resoluções normativas que resultaram na inclusão de 35 itens. Esses itens englobam novos procedimentos, medicamentos, ampliações de uso e novas indicações, promovendo maior acesso a tecnologias e tratamentos inovadores.

ROL DINÂMICO EM NÚMEROS: AVANÇOS DE 2024

RESOLUÇÕES NORMATIVAS



INCLUSÕES NO ROL



ORIGENS DAS ATUALIZAÇÕES DO ROL



Foram analisadas 28.245 contribuições, enquanto as audiências públicas contaram com a participação de 162 representantes da sociedade.

Monitoramento da Garantia de Atendimento: monitorado somente um ciclo devido a publicação da nova instrução normativa com uma avaliação mais apurada.

OPERADORAS COM PLANOS SUSPENSOS NO PERÍODO	PLANOS SUSPENSOS NO PERÍODO
02	12

Publicação do “Painel da Rede Assistencial na Saúde Suplementar”, ferramenta que possibilita a visualização permanente da disponibilidade de rede assistencial no setor de saúde suplementar brasileiro, assim como dos vazios assistenciais, com previsão para atualização periódica dos dados

Entraram em vigor as regras aprimoradas relativas à notificação por inadimplência pela RN nº 593/2023.

Percentual de reajuste dos planos individuais no ano foi de 6,91%.

Publicação do Painel de Precificação que apresenta um panorama da oferta de planos de saúde e do seu preço no mercado nacional.

- foram concedidos 35 registros e 35 autorizações de funcionamento para entes regulados.
- foram canceladas 69 operadoras.
- foram elaboradas 422 análises econômico-financeiras, contemplando 322 operadoras, que totalizavam cerca de 68,1 milhões de beneficiários vinculados, o que corresponde a 79,6% do mercado regulado.
- foram analisadas 291 operadoras, das operadoras em acompanhamento regular, o que representa 30,3% das operadoras e 85,3% dos beneficiários.
- Ao final de 2024, 467 operadoras (42% das operadoras ativas) possuíam Autorização Prévia Anual -APA ativa, ou seja, com o benefício da livre movimentação de seus ativos garantidores, que perfazem mais de 91% dos ativos garantidores do setor. Essas operadoras detêm quase 80% dos vínculos de beneficiários em planos médico-hospitalares.
- Ao final de 2024, havia 132 operadoras com fator reduzido aprovado, sendo 13 acreditadas, um aumento de 78,4% em relação a dezembro de 2023.
- A divulgação trimestral dos dados econômico-financeiros para a sociedade não só em painéis dinâmicos, passou a ser também em webinar se consolidou como evento regular, realizado pouco dias após o recebimento dos dados das operadoras.
- Foi desenvolvido o Painel Econômico-Financeiro Mensal, que apresenta os dados do balancete com a mesma gama de indicadores e formatos já apresentados na versão trimestral.

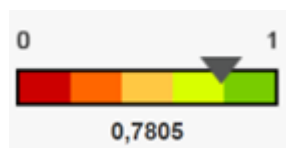
O recebimento do Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Saúde - DIOPS passou a ser mensal, além de subsidiar as áreas técnicas com informação mais recente possível do mercado com informações cadastrais, financeiras e contábeis das operadoras de planos de saúde.

- Houve o ingresso de 17 operadoras em Procedimentos de Adequação Econômico-Financeira – PAEF.

- 23 operadoras tiveram seus processos de PAEFs encerrados:
 - 52% dessas operadoras alcançaram a regularização econômico-financeira e retornaram ao acompanhamento regular
 - a 18% foi dada mais uma possibilidade de recuperação por meio da direção fiscal
 - 30% foram direcionadas ao cancelamento compulsório de registro
- foram instauradas 21 direções fiscais, das quais 6 corresponderam ao ingresso de novas operadoras em regime de direção fiscal.
- foram decretadas 6 novas liquidações extrajudiciais, sendo que ao longo do ano 7 processos liquidatários foram concluídos, encerrando o ano com 19 liquidações extrajudiciais em curso.



Programa de Qualificação das Operadoras -PQO tem como objetivo avaliar o desempenho das operadoras de planos de saúde a cada ano por meio de indicadores que geram o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar -IDSS.



Resultados do IDSS ano-base 2023

- 894 operadoras ativas
- 666 do segmento médico-hospitalar, que agregam 64 milhões beneficiários
- 228 operadoras do segmento odontológico, com 17,5 milhões de beneficiários



Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde

– **QUALISS**: visa estimular a qualificação dos prestadores de serviços de saúde (hospitais, clínicas, laboratórios e profissionais de saúde) e aumentar a disponibilidade de informações sobre qualidade de prestadores de serviço, ampliando assim o poder de avaliação e de escolha por parte dos beneficiários de planos de saúde e pela sociedade em geral.



Programa de Monitoramento da Qualidade dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar - PM-QUALISS

faz parte do QUALISS e consiste em um sistema de mensuração e monitoramento do desempenho dos prestadores de serviços do setor, por meio de um painel de indicadores, para posterior divulgação ao público dos resultados assistenciais obtidos. 178 hospitais participantes.



Programa Modelos de Remuneração Baseados em Valor: tem por foco estimular no setor de saúde suplementar a adoção de modelos de remuneração que englobem a pertinência e a coordenação do cuidado, o desempenho do prestador de serviços, a avaliação de desfechos e a experiência do paciente, sendo apoiado por um modelo de pagamento projetado para favorecer a alocação eficiente de recursos, evitando desperdícios e promovendo a sustentabilidade. 18 operadoras tiveram o acompanhamento iniciado pela ANS.



Padrão de Troca de Informações da Saúde Suplementar – TISS: é o padrão obrigatório para troca de informações na saúde suplementar, dos dados de atenção à saúde dos beneficiários de planos privado de assistência à saúde. Até o final de 2024 as trocas das guias de atendimento entre as operadoras e seus prestadores de serviços em saúde passaram de 45% para 71%.

325 operadoras foram notificadas cuja completude dos dados do Padrão TISS incorporados ao banco de dados da Agência estavam abaixo de 90%, em comparação com os dados de despesas assistenciais informados por elas no Documento de Informações Periódicas de Operadoras de Planos de Saúde - DIOPS. 176 conseguiram atingir o percentual exigido até outubro de 2024 e as demais encontram-se em avaliação.



Dados Abertos

A ANS promove diversas ações voltadas à disponibilização de dados setoriais para a sociedade em geral. Ao abrir dados sob sua gestão, a ANS se alinha à Política de Dados Abertos do Governo Federal, fundamentada no desenvolvimento de um ecossistema de dados e informações que beneficia a sociedade e favorece a cooperação entre todos os setores, inclusive a iniciativa privada, o setor acadêmico e o próprio governo.



Panorama da Saúde Suplementar: além de contribuir para reduzir a assimetria de informações, esse boletim trimestral também se propõe a oferecer subsídios para a tomada de decisões, mais informadas e qualificadas, pelos diversos atores que compõem o setor.

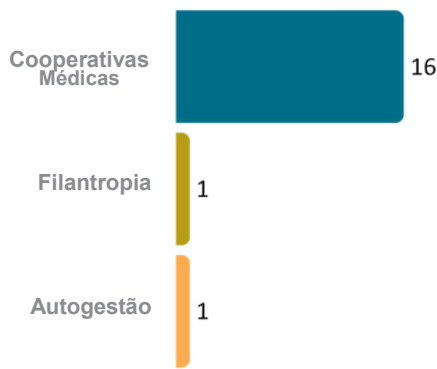
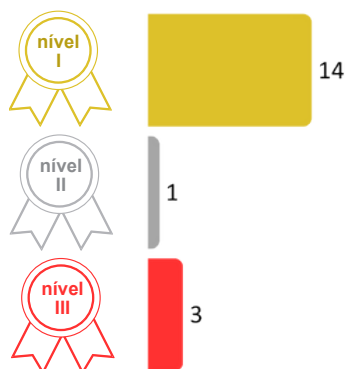


Acreditação de Operadoras

Programa de Acreditação de Operadoras: certifica a gestão da qualidade assistencial e organizacional das operadoras de planos de saúde e estimula a adoção de boas práticas, visando a uma melhor experiência para o beneficiário. A avaliação é feita por entidades acreditadoras homologadas pela ANS e habilitadas pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - Inmetro.

OPERADORAS ACREDITADAS

18





A Certificação de Boas Práticas em Atenção Primária à Saúde – APS: faz parte do Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde – PCBP, e foi o primeiro manual a ser desenvolvido pelo Programa. O objetivo é induzir as operadoras à mudança do modelo de atenção para aprimoramento da prestação dos serviços de saúde, com alcance de melhores resultados em saúde.

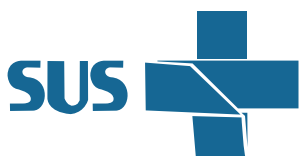


Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças – PROMOPREV: busca induzir as operadoras de planos de saúde a adotarem ações com vistas a implementar um modelo de atenção integrado e coordenado. Os programas aprovados pela Agência proporcionam benefícios reputacionais às operadoras junto aos seus beneficiários e à sociedade.

PROGRAMAS	QUANTIDADE DE PROGRAMAS
Monitorados em 2024	658
Aprovados no monitoramento	365
Reprovados no Monitoramentos	293
TOTAL DE PROGRAMAS VIGENTES EM DEZEMBRO DE 2024	415



Parto Adequado: iniciativa da ANS que visa implementar modelos de atenção efetivos e seguros na atenção ao parto e nascimento com a adoção de boas práticas baseadas em evidências científicas e equipes multiprofissionais, com o objetivo de melhorar a experiência da mulher durante a jornada da gestação, considerando as condições socioculturais e emocionais da gestante e família.



Ressarcimento ao Sistema Único de Saúde – SUS

O objetivo é devolver aos cofres públicos os valores correspondentes aos atendimentos prestados a beneficiários de planos de saúde no SUS.

- Promove a tutela preventiva dos beneficiários de planos de saúde, na medida em que desestimula o não cumprimento dos contratos celebrados.
- Potencializa a integração das políticas de saúde do país, à medida que as informações geradas compõem o cenário de utilização de serviços de saúde no Brasil, indicando regiões e procedimentos mais compartilhados e redes de atenção que se destacam, além de permitirem a visualização de situações atípicas que demandam intervenção do Estado, seja sobre a atuação de operadoras ou sobre a gestão local em saúde no SUS.

R\$ 769.421.733,32 foi repassado ao Fundo Nacional de Saúde – FNS

Destaca-se que a redução de 43% do quadro de pessoal de 2020 a 2024 impactou na capacidade de repasse.

FISCALIZAÇÃO E ARTICULAÇÃO COM A SOCIEDADE

A ANS é responsável por fiscalizar as operadoras de planos de saúde no que concerne à apuração de indícios de infração à saúde suplementar, aplicando penalidades, quando as provas dos autos assim indicarem; fomentar, em fase pré-processual, a resolução de conflitos junto aos beneficiários; bem como induzir as operadoras à mudança de comportamento regulatório mais abrangente.



O principal processo fiscalizatório da ANS se inicia na fase pré-processual da NIP. Não resolvido o conflito na fase da NIP e persistindo indício de infração a demanda segue para abertura de processo administrativo sancionador.

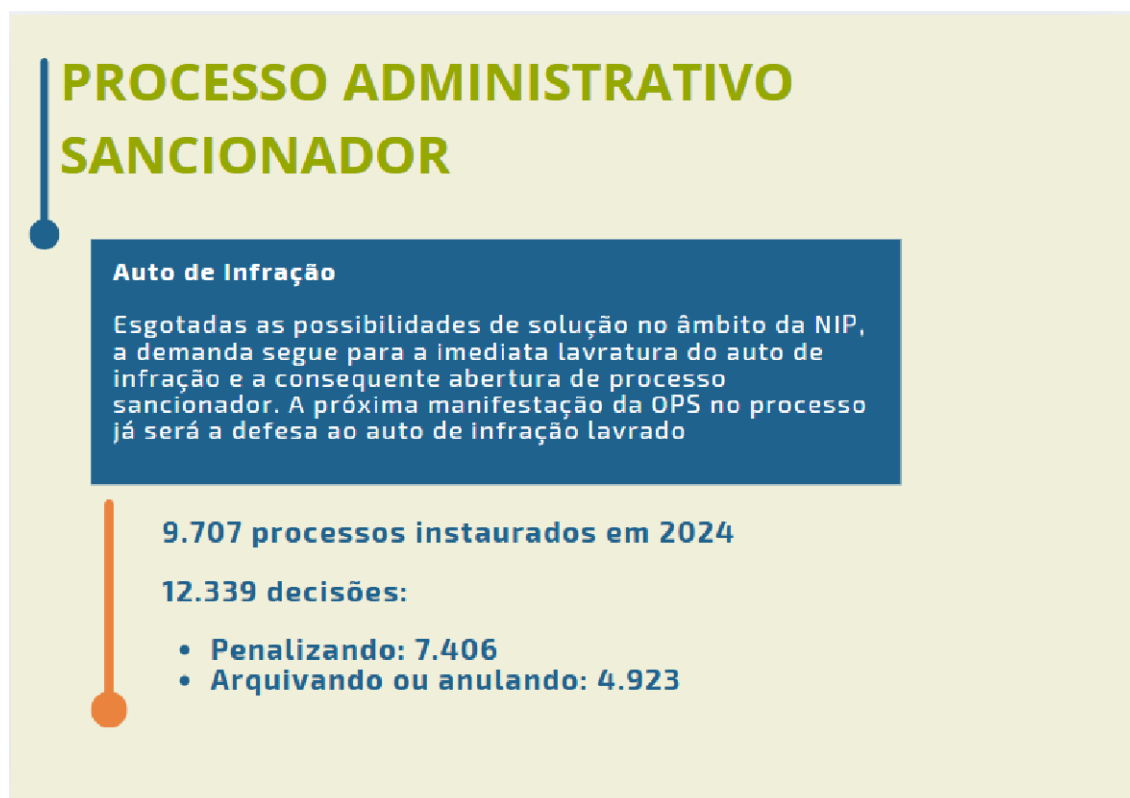


TABELA - PROCESSOS INSTAURADOS, ANOS 2023 E 2024

ANO DO PROCESSO	2023	2024	VARIAÇÃO (%)
Quantidade de processos	14.021	9.707	-30,8%

Fonte: SIF Consulta - Extração: jan/2025

TABELA - DECISÕES ARQUIVADAS, ANULADAS E PENALIZADAS, ANOS 2023 E 2024

ANO DA DECISÃO	2023	2024	VARIAÇÃO (%)
Penalizando	7.055	7.406	5,0%
Aquivando ou Anulando	3.119	4.923	57,8%
TOTAL DE DECISÕES	10.174	12.329	21,2%

Fonte: SIF Consulta - Extração: jan/2025

Nota: Até o Relatório referente ao ano-base 2023 eram apresentadas informações sobre autos de infração finalizados ou anulados. A referida tabela foi descontinuada, pois refletia aspectos mais operacionais, ao contrário da presente tabela que cumpre a função de prestação de contas à sociedade quanto aos tipos de decisões.

**29 diligências
remotas
ordinárias**

**5 diligências
remotas
extraordinárias**

**5 diligências
in loco**

TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA - TCAC E TERMO DE COMPROMISSO - TC

**4 TCAC
firmados
em 2024**



**R\$ 31.720,00
arrecadados
a título do pagamento
do §2º do artigo 10
da RN Nº 372/2015**

**2 TC's
firmados
em 2024**

Programa Parceiros da Cidadania finaliza 2024 com 30 Acordos de Cooperação Técnica em vigor.

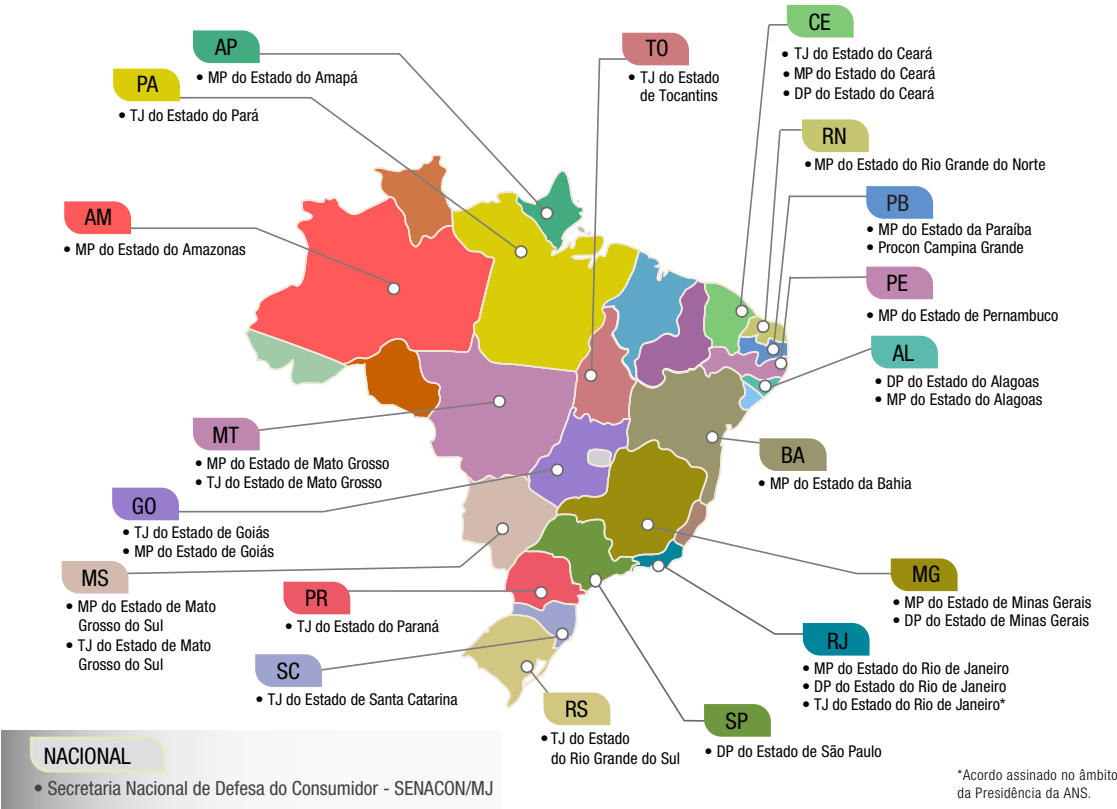


TABELA - DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO E INFORMAÇÃO CADASTRADAS ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE, ANOS 2023 E 2024

DEMANDA	2023	2024	VARIAÇÃO (%)
Reclamações	354.410	377.467	6,5%
Informações	214.870	236.406	10%

Fonte: SIF Consulta - Atualização: jan/2025

Nota: Soma das demandas ingressadas por meio da NIP (375.678) e por outros meios, como as representações de outras Diretorias (art. 25 da RN 483/2022).

No ano de 2024 foram recebidas 1.131.794 (um milhão, cento e trinta e um mil, setecentas e noventa e quatro) ligações do DISQUE ANS, consideradas as atendidas e as finalizadas na URA.

Publicação da Resolução Normativa ANS nº 623/2024, em substituição à Resolução Normativa ANS nº 395/2016, com o objetivo dispor sobre regras no âmbito das centrais de atendimento das operadoras dando obrigatoriedade de medição da resolutividade dos atendimentos; a indução ao maior protagonismo das Ouvidorias das Operadoras; a necessidade de redução a termos dos motivos da negativa de cobertura com fornecimento ao beneficiário, dentre outras, além de criação de repercussões e efeitos para as operadoras que não atingirem determinadas metas de entrada.

ARRECADANÇA EM MULTAS em 2024
156 milhões em multas aplicadas entre 2001 e 2023
+
119,5 milhões em multas aplicadas 2024
=
R\$ 275.660.514,81

Orçamento:

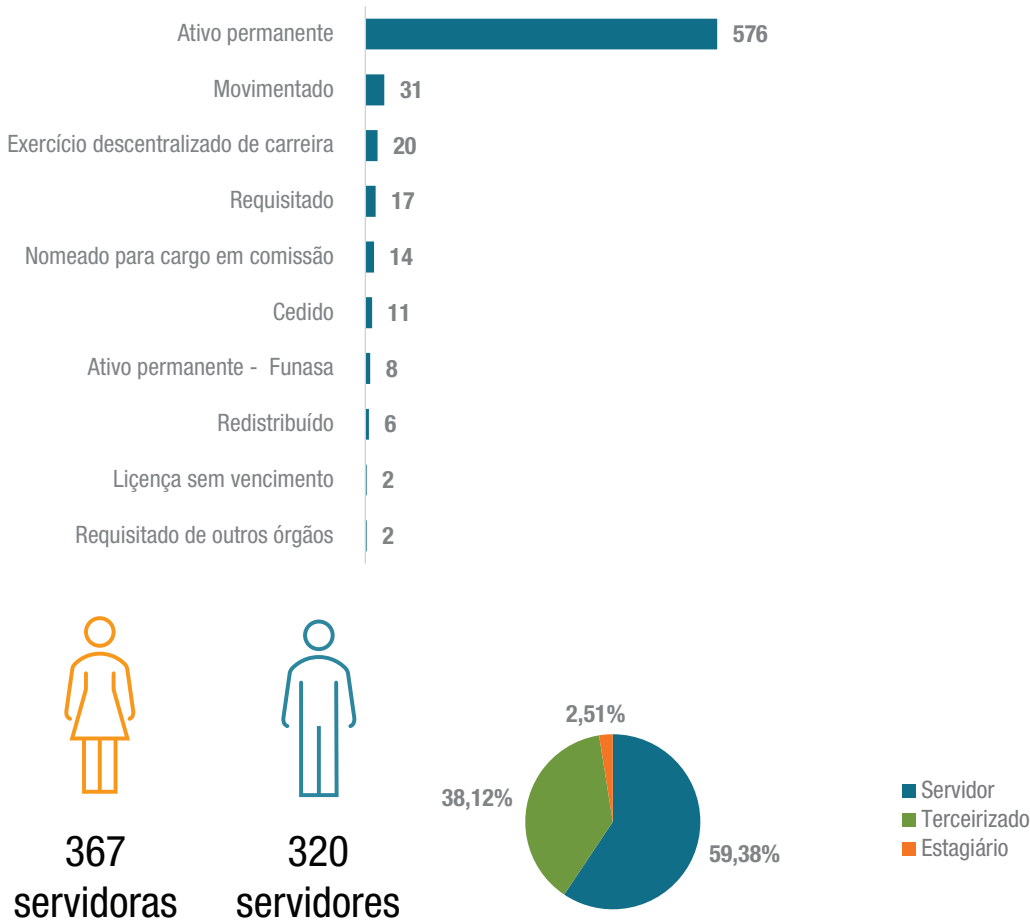
- Dotação orçamentária: R\$ 321.718.190,00
- Despesas obrigatórias: R\$ 216.236.864,00
- Despesas discricionárias: R\$ 101.981.326
- Despesa Financeira: R\$ 36.806.609
- Execução orçamentária: 95%
- Quantidade de Processos de contratação: 94
- Investidos em contratação: R\$ 102.419.413,93
- Receita orçamentária: R\$ 429 milhões

- A dotação orçamentária total final de 2024 foi de R\$ 321.718.190,00 (trezentos e vinte e um milhões, setecentos e dezoito mil cento e noventa reais). Destes, 102 milhões de reais corresponderam a despesas discricionárias, sendo que o projeto de lei orçamentária -PLOA) previa 110,8 milhões de reais para 2024.
- A ANS teve 4,74 milhões de reais não aprovados na LOA e ainda sofreu bloqueios temporários e um cancelamento definitivo de R\$ 4,3 milhões de reais.
- As despesas com tecnologia da informação continuam sendo as que têm maior impacto no orçamento das despesas discricionárias.
- Pode-se observar que 43,7% da despesa liquidada em 2024 refere-se diretamente a serviços de tecnologia da informação e 36,9% são relativos a terceirização/mão-de-obra (com parte deste gasto também relacionada a tecnologia da informação).
- A receita geral R\$ 429 milhões, dentre multas, Taxa de Saúde Suplementar.
- ANS apresentou superávit de R\$ 111,11 milhões.
- O valor total gastos com contratos foi de 102,4 milhões. Houve uma redução de 11,91% comparando o ano de 2024 com o de 2020.
- 44,77% dos valores contratados para 2024 são relativos à terceirização/ mão-de-obra e 33,7% são relativos às contratações de serviços de tecnologia da informação.
- Levando em consideração os valores contratados com terceirização de mão de obra em 2024, houve uma redução de 38,36 % comparado com o valor de 2020.
- Devido a redução do orçamento, os contratos de apoio administrativo com dedicação exclusiva de mão de obra, foram reduzidos, conforme perfazendo uma supressão de 37 postos e economia total de R\$ 263.401,52.
- A execução das ações de capacitação foi impactada pelas dificuldades orçamentária e financeiras que ocasionaram na suspensão e/ou adiamento de algumas ações.
- Das contratações: 72,71% por meio de licitações na modalidade de pregão, 27,23% por inexigibilidade, e 0,06% por dispensa de licitação
- A ANS vem implementando, desde 2017 a estratégia de firmar parcerias para ocupação de espaços em outros órgãos e entes da administração pública, obtendo a redução relevante de custos com locação de

imóveis e demais contratos necessários para manter a infraestrutura dos serviços nos seus núcleos. Em 2024, foram economizados R\$ 915.132,83.

- A restrição do orçamento impactou as despesas com transporte terrestre, houve uma redução de 13,0% em relação ao gasto de 2023 com transporte terrestre e de 69,20% com transporte aéreo.
- A ANS possui Espaço 360° ANS com estrutura de 1 miniauditório com capacidade para até 35 pessoas; 1 sala de treinamento com capacidade para 25 pessoas; 1 sala de reunião; salas individuais (espaço para reunião virtual individual) com computadores fixos equipados com fone e câmera; 1 espaço de coworking (comum) com 10 posições livres para uso com equipamento pessoal (notebook) e 3 posições com computadores fixos (com fone e câmera); e lounge.

Gestão de pessoas:



Foi aprovado o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC 2024/2025, cujo foco é ampliar a transformação digital, aprimorar da gestão da segurança da informação, melhorar a infraestrutura e continuar a adequação dos processos à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Em 2025, dentre muitos dos desafios, será elaborado novo planejamento estratégico para o ciclo que inicia em 2026. Em adição, deverá ser elaborada nova Agenda Regulatória em 2025. Quanto ao PGA, temos 31 ações a realizar e desta forma estar em consonância com a Lei nº 13.848/2019.

CAPÍTULO 1

VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

1.1 - IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE PRESTADORA DE CONTAS

A Agência Nacional de Saúde Suplementar é a agência reguladora dos planos privados de saúde no Brasil e atua na regulação, normatização, controle e fiscalização deste setor.

A missão da ANS é 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 nº 9.961/2000.

A visão da ANS é ser referência pela excelência técnica e qualidade da produção de saúde.

São valores institucionais da ANS: transparência; previsibilidade regulatória; compromisso com resultado; conhecimento como fundamento regulatório; sustentabilidade setorial; ética; e inovação.

Seu marco legal encontra-se na Lei nº 9.656/1998, que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde e na Lei nº 9.961/2000, que criou a Agência Reguladora.

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, incluindo:

- a. conteúdos e modelos assistenciais;
- b. adequação e utilização de tecnologias em saúde;
- c. direção fiscal ou técnica;
- d. liquidação extrajudicial;
- e. procedimentos de recuperação financeira das operadoras;
- f. normas de aplicação de penalidades;
- g. garantias assistenciais, para cobertura dos planos ou produtos comercializados ou disponibilizados;
- h. adotar medidas que estimulem a competição no setor;
- i. estabelecer as características gerais dos instrumentos contratuais utilizados na atividade das operadoras;
- j. estabelecer normas para o Ressarcimento ao SUS; e
- k. administrar e arrecadar as taxas instituídas.

1.2 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A ANS é dirigida por uma Diretoria Colegiada - DICOL formada por cinco diretores, sendo um deles o Diretor-Presidente. As diretorias são assim denominadas:

- Diretoria de Desenvolvimento Setorial - DIDES
- Diretoria de Fiscalização - DIFIS
- Diretoria de Gestão - DIGES
- Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras - DIOPE
- Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos - DIPRO

A seguir, são apresentados os diretores da ANS:

PAULO ROBERTO VANDERLEI REBELLO FILHO

Diretor de Gestão de 10/10/2018 a 28/05/2019

Diretor de Normas e Habilitação das Operadoras de 29/05/2019 a 16/05/2022

Diretor-Presidente de 12/07/2021 a 21/12/2024



Graduado em Direito pelo Centro Universitário de João Pessoa – Unipê – PB, com curso de Capacitação em Gestão e Direito da Saúde, Paulo Rebello tem ampla experiência na vida pública. Em 2016, ingressou no Ministério da Saúde como Chefe de Gabinete do Ministro.

Em sua trajetória profissional exerceu os cargos de:

- Chefe de Gabinete do Ministro no Ministério da Saúde – 2016/2018;
- Assessor Especial do Ministro e Substituto da Chefia de Gabinete do Ministério da Integração Nacional – 2015/2016;
- Gerente de Projetos, Assessor Especial do Ministro e Substituto da Chefia de Gabinete do Ministro no Ministério das Cidades – 2012/2015;
- Assessor Jurídico na Diretoria Comercial da Companhia de Águas da Paraíba – Cagepa 2009/2011;
- Procurador Geral do Município de Esperança – PB – 2009/2010.

ELIANE APARECIDA DE CASTRO MEDEIROS

Diretora de Fiscalização de 15/03/2022 a 24/09/2026



Eliane Medeiros é formada em Direito, com especialização em políticas públicas. Aposentada da Defensoria Pública de Minas Gerais e com experiência como secretária de saúde no município de Santa Luzia, no estado de Minas Gerais.

Em sua trajetória profissional exerceu os cargos de:

- 2020/2021 – Diretora Vice-Presidente da Associação das Defensoras e Defensores Públicos do Estado de Minas Gerais – ADEP/MG
- Outubro/1988 a outubro/2019 – Aposentada como Defensora Pública do Estado de Minas Gerais conforme publicação no DOEMG de 12/12/2019
- Janeiro a junho de 2014 – Prefeitura Municipal de Santa Luzia/MG – Secretária Municipal de Saúde
- Julho/2012 a dezembro/2013 – Governo do Estado de Minas Gerais – Na função de Assistente Jurídica da Secretaria Extraordinária de Gestão Metropolitana
- Fevereiro/2009 a julho/2011 – Prefeitura Municipal de Ipatinga/MG – Secretária de Saúde, Chefe de Gabinete da Secretaria de Educação, Diretora de Recursos Humanos da Secretaria de Administração e Gerente da Procuradoria Jurídica do Município
- Outubro/1998 a maio/2000 – Governo do Estado de Minas Gerais – Secretaria de Estado e Defesa Social – Assistente Jurídico e Diretora de Reeducação da Penitenciária Dênio Moreira de Carvalho
- Fevereiro/1986 a julho/1987 – Sindicato dos Trabalhadores Metalúrgicos de Ipatinga – Professora e Advogada
- Março/1983 a dezembro/1991 – Prefeitura Municipal de Ipatinga – Secretaria de Educação (cargo comissionado) e de carreira como “Procuradora” do Município, lotada na Procuradoria

MAURÍCIO NUNES DA SILVA

Diretor de Fiscalização Substituto | 1o mandato: 26/05/2020 a 13/09/2020

Diretor de Fiscalização Substituto | 2o mandato: a partir de 14/09/2020

Diretor de Desenvolvimento Setorial de 16/03/2022 a 07/09/2025



Maurício Nunes da Silva é servidor da ANS desde 2005, atualmente no cargo efetivo de analista administrativo. É graduado em Administração pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), com especialização em Finanças Públicas pela Universidade Cândido Mendes e mestrado em Administração Pública pela Fundação Getúlio Vargas (FGV/RJ).

Em sua trajetória profissional na ANS, exerceu os cargos de:

- Diretor-Adjunto de Normas e Habilitação dos Produtos – 2018 a 2020;
- Gerente-Geral de Administração e Finanças – 2015 a 2016;
- Coordenador de Avaliação e Riscos Institucionais – 2014 a 2015;
- Coordenador de Monitoramento da Contratualização – 2011 a 2013;
- Gerente de Relações com Prestadores de Serviços Substituto – 2010 a 2013.

ALEXANDRE FIORANELLI

Diretor de Normas e Habilitação de Produtos de 25/04/2022 a 25/05/2025



Alexandre Fioranelli possui graduação em medicina pela Universidade São Francisco (1996), mestrado em Medicina (Cirurgia) pela Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo (2004) e doutorado em Medicina (Cirurgia) pela Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo (2009). Atualmente é sócio efetivo da Sociedade Brasileira de Angiologia e de Cirurgia Vascular, professor instrutor do Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein, assistente da Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo, professor instrutor da Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo.

Em sua trajetória profissional destacam-se as seguintes funções:

- 2019 - Coordenador da cirurgia endovascular da disciplina de angiologia e cirurgia vascular da ISCMSP - Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo
- 01/2008-09/2021 - Coordenador das aulas ministradas da Disciplina de Angiologia e Cirurgia Vascular na Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo - FCMSCSP durante o período de 2008 até 2019
- 2013 - Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein - IIEPAE, Brasil. Professor Visitante. Curso de Atualização em Cirurgia Endovascular- CATE- Coordenador do curso CATE
- 2008 - Hospital São Luiz Itaim - Rede D'or SP, Brasil. Chefe de Equipe Cirurgia Vascular e Endovascular
- 2021 - Hospital São Luiz Morumbi - RedeD'or SP, Brasil. Chefe de Equipe Cirurgia Vascular e Endovascular
- 2019 - Hospital Vila Nova Star - RedeD'or SP, Brasil. Chefe de Equipe Cirurgia Vascular e Endovascular
- 2021 - Fev - Junho. Health Tech Q SAÚDE, Brasil. Consultor Médico - Protocolos de atendimento a pacientes cardiovasculares
- 2008 - 2014. Medtronic, EUA. Médico Proctor Nacional
- 2014 - 2015. Endologix, EUA. Médico Proctor Internacional
- 2018 - Cordis, Cardioline, BRASIL. Médico Proctor Nacional
- 2014 - 2017. Etamussino, COOK, EUA. Médico Proctor Nacional
- 2001 - 2003. Hospital Panamericano, H PANAMERICANO, Brasil. Equipe Cirurgia Vascular
- 2003 - Atual. Sociedade Brasileira de Angiologia e de Cirurgia Vascular, SBACV, Brasil. Sócio Efetivo

JORGE ANTONIO AQUINO LOPES

Diretor de Normas e Habilitação de Operadoras de 25/04/2022 a 26/08/2026

Diretor-Presidente substituto de 22/12/2024 a 31/12/2024



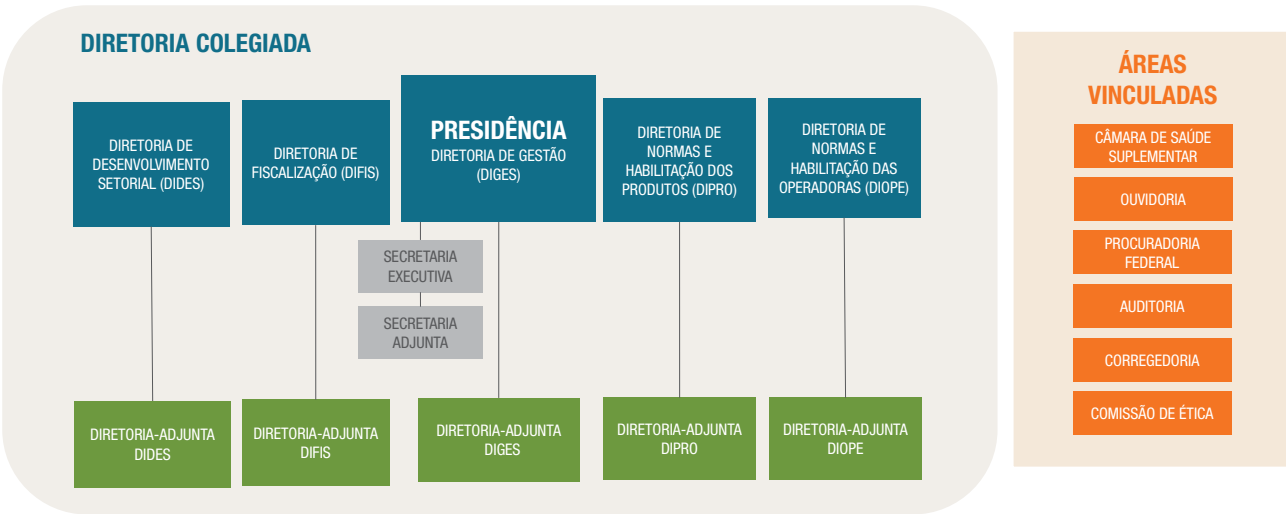
Jorge Antônio Aquino Lopes é formado pela Faculdade de Medicina de Petrópolis e trabalha desde 1990 como médico da Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro (RJ). Foi diretor do hospital do Centro Universitário Serra dos Órgãos - Unifeso.

Em sua trajetória profissional destacam-se as seguintes funções:

- Rio Saúde Empresa Pública de Saúde do Rio de Janeiro
- Coordenador Assistencial / Diretoria Assistencial - 2015 a 2019
- Gestão das Superintendências e Coordenação da Unidade Responsável pelo desenvolvimento dos protocolos e diretrizes assistenciais
- Treinamento em simulação realística UPAS 24H Cidade de Deus, Rocha Miranda e Senador Camará
- Coordenação de Emergência Barra da Tijuca, Hospital Municipal Rocha Faria e Hospital Municipal Ronaldo Gazolla
- Coordenador do Programa Rio Transplante - implantação de todos os programas de transplantes de órgãos no Estado do Rio de Janeiro, criação da Central de Captação de Órgãos, estruturação de todo o processo logístico de notificação, captação e distribuição de órgãos, habilitação de cerca de 30 centros de transplantes públicos e privados nesta gestão
- Membro da Comissão que elaborou o plano de saúde dos Servidores da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro
- Assessor Técnico da Secretaria Municipal de Saúde - Rio de Janeiro
- Assessor Técnico da Secretaria Estadual de Saúde - Rio de Janeiro
- Chefe do Ambulatório do Hospital Municipal Salgado Filho
- Chefe do Centro de Tratamento Intensivo do Hospital Municipal Salgado Filho

A seguir, na figura 1.1, é apresentado o organograma da ANS.

FIGURA 1.1 - ORGANOGRAMA DA ANS



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (março, 2023).

A Lei nº 9.961/2000, alterada pela Lei nº 13.848/2019, criou a ANS e, em seu capítulo II, trata da estrutura organizacional da Agência. Em seus artigos 5º e 6º, essa lei estabelece que a diretoria da ANS deve ser colegiada e composta por cinco diretores, sendo um deles o seu Diretor-Presidente. A partir da vigência da Lei nº 13.848/2019, os mandatos dos diretores passaram a ser de 5 anos, sendo vedada a recondução.

O Decreto nº 3.327/ 2000, que aprovou o primeiro Regulamento Interno da ANS, definiu no artigo 4º que a estrutura básica para a ANS seria a seguinte: Diretoria Colegiada - DICOL, Câmara de Saúde Suplementar, Procuradoria, Ouvidoria e Corregedoria.

O marco legal das Agências Reguladoras, consubstanciado na Lei n.º 13.848/2019, trouxe uma série de exigências com vistas à melhoria da qualidade regulatória no Brasil, que determinou às Agências a elaboração de um conjunto de mecanismos, instrumentos de gestão, projetos e ações.

Entre as diretrizes legais trazidas pela Lei nº 13.848/2019, destacam-se:

- a formulação de Plano Estratégico Quadrienal;
- a elaboração de Plano de Gestão Anual - instrumento anual do planejamento consolidado da agência reguladora que contempla ações, resultados e metas relacionados aos processos finalísticos e de gestão;
- a implementação de agenda regulatória; e
- elaboração de Relatório Anual de Atividades.

Todas as deliberações da Diretoria Colegiada - DICOL são tomadas em reuniões ou por intermédio de circuitos deliberativos. Nessas reuniões são discutidos assuntos do setor de saúde suplementar e sobre o funcionamento da ANS.

A Diretoria Colegiada reúne-se com a presença de pelo menos 3 diretores, entre eles o Diretor-Presidente ou seu substituto legal, e delibera com, no mínimo, 3 votos coincidentes. Dos atos praticados pelos diretores, sempre cabe recurso à DICOL como última instância administrativa. Cada ato a ser submetido à decisão da DICOL, pelo Diretor-Presidente ou por diretor, deve ser acompanhado do respectivo voto ou proposta de decisão, contendo resumo de seu conteúdo, da nota de cada diretoria e, quando necessário ou solicitado, de parecer da Procuradoria Federal junto à ANS - PROGE.

O processo de nomeação dos diretores é feito de acordo com o seguinte fluxo:

- O Presidente da República encaminha mensagem de indicação ao Senado Federal;
- No Senado, a Comissão de Assuntos Sociais - CAS sabatina o candidato e vota, decidindo por sua aprovação ou não;
- Se aprovado, a CAS encaminha o nome do candidato para votação no plenário do Senado;
- Se aprovado, o Senado encaminha o nome ao Presidente da República;
- O Presidente da República publica a nomeação; e
- O diretor nomeado toma posse e assume uma das diretorias da ANS, definida em reunião de Diretoria Colegiada subsequente.

A ANS conta com a Câmara de Saúde Suplementar - CAMSS, órgão de participação institucionalizada da sociedade na ANS, de caráter permanente e consultivo, que tem por finalidade auxiliar a Diretoria Colegiada nas suas discussões.

A ANS também conta com órgãos vinculados, ou seja, não subordinados à sua estrutura. São eles: Ouvidoria, Procuradoria Federal junto à ANS, Corregedoria, Auditoria Interna e Comissão de Ética.

A seguir, estão destacadas algumas das principais competências das diretorias da ANS:

- **Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES:** planeja, coordena e organiza ações e projetos de estímulo e indução à melhoria da qualidade da atenção à saúde; aperfeiçoamento do relacionamento entre operadoras e prestadores de serviços de saúde; disseminação e integração de informações setoriais, e integração e ressarcimento ao SUS.
- **Diretoria de Fiscalização – DIFIS:** fiscaliza as atividades das operadoras e zela pelo cumprimento das normas do setor. Instaura, instrui e decide em primeira instância processos administrativos, oportuniza e estimula a resolução de conflitos e coordena o atendimento aos consumidores por meio de canais de relacionamento, inclusive pessoalmente nos Núcleos da ANS. Realiza articulações com órgãos e entidades de defesa do consumidor.
- **Diretoria de Gestão – DIGES:** planeja, coordena, organiza e implementa políticas, ações e projetos de gestão e aprimoramento internos, visando ampliar a capacidade de governança da ANS, por meio do fomento aos projetos de estudos e pesquisas, do gerenciamento de pessoas, da tecnologia da informação e da execução das atividades administrativo-financeiras.
- **Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE:** planeja, coordena, organiza e controla as atividades de autorização de funcionamento, de transferência de controle societário, de acompanhamento econômico-financeiro e dos regimes especiais de direção fiscal e de liquidação extrajudicial das operadoras de planos privados de saúde.
- **Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO:** planeja, coordena, organiza e controla as atividades de regulamentação, habilitação e acompanhamento dos planos privados de saúde; as atividades relacionadas à regulação assistencial, incluindo a revisão periódica do Rol de Procedimentos, o incentivo a programas de promoção da saúde, o monitoramento do risco assistencial, a instauração do regime de direção técnica, o monitoramento da garantia de atendimento, a definição e o monitoramento das políticas de preço na Saúde Suplementar, as regras de portabilidade de carências e o acompanhamento e controle das transferências de carteira de beneficiários.

1.3 - CADEIA DE VALOR

Elaborada como parte importante do Planejamento Estratégico 2021-2025, a Cadeia de Valor da ANS permite entender como a organização funciona e como alinha seus processos estratégicos e produtivos destinados a gerar valor para a sociedade.

É estruturada com 20 macroprocessos fundamentais para o cumprimento da missão institucional da ANS, distribuídos em três perspectivas: Macroprocessos de Suporte, Macroprocessos Finalísticos e Macroprocessos de Governança, conforme ilustrado na figura 1.2.

FIGURA 1.2 – CADEIA DE VALOR DA ANS



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (janeiro, 2023).

1.4 - ANÁLISE SITUACIONAL – AMBIENTE EXTERNO

O setor de saúde suplementar está inserido num contexto maior, tornando necessário que sejam observados outros aspectos para além de suas fronteiras, pois seu desempenho sofre influência de fatores que podem determinar estratégias, oportunidades e até mesmo limites para seu desenvolvimento e equilíbrio. Neste sentido, passamos a apontar elementos deste ambiente externo ao setor, que devem ser observados nas dimensões econômica, política, demográfica, tecnológica e regulatória.

AMBIENTE ECONÔMICO

- Há uma percepção de piora da crise fiscal do Brasil, o que impacta diretamente expectativa de aumento da inflação e da taxa de juros e cria a necessidade de redução dos gastos públicos.
- Para 2025, a projeção do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA é de 5,50%, um aumento considerável em comparação ao IPCA de 2024 que foi de 4,83%. A expectativa é que o referido índice siga acima do teto da meta de inflação para este ano, que é de 4,50%, segundo o Boletim Focus publicado em 27 de janeiro de 2025 pelo Banco Central.
- A taxa Selic apresentou redução no primeiro semestre de 2024, quando chegou a 10,50%, contudo, voltou a subir no segundo semestre fechando o ano no patamar de 12,25%. Em janeiro de 2025,

o Comitê de Política Monetária do Banco Central elevou a taxa Selic para 13,25% e a expectativa, segundo o Boletim Focus de 27 de janeiro de 2025, é que esta taxa seja de 15,5 %no final de 2025.

- O resultado para o PIB de 2024 estimado pelo Banco Central foi superior às projeções, alcançando 3,5%.
- O mercado de trabalho segue em trajetória positiva, marcado pelo aumento da taxa de ocupação e, mais recentemente, pela recuperação dos rendimentos e aumento da taxa de emprego com carteira assinada. Em dezembro de 2024, a taxa de desemprego no Brasil foi de 6,2%, a menor da série histórica iniciada em 2012, segundo o IBGE.

AMBIENTE POLÍTICO

- Consolidação do ambiente institucional e democrático frente aos resultados eleitorais e posse do governo eleito.
- Manutenção da pressão social por melhoria dos serviços de saúde, pública e privada.
- Ampliação do debate sobre rescisão contratual, acesso e reajuste de mensalidades de plano de saúde.
- Distintas coalizões no parlamento mantêm o processo de concertação política permanente entre governo e Congresso Nacional.

AMBIENTE DEMOGRÁFICO

- Envelhecimento da população brasileira segue mais acelerado que a média mundial, se mantida a taxa atual, tornando cada vez mais crítico e fundamental, o pacto intergeracional.
- Observa-se tendência de redução das doenças infecciosas e aumento das doenças crônicas e cardiovasculares.
- A distribuição espacial da população segue com densidades diferenciadas com maior concentração em áreas urbanas e seu entorno e menor em áreas rurais. Observa-se a partir desse fenômeno a formação de vazios assistenciais, com baixa ou nenhuma disponibilidade de serviços.

AMBIENTE TECNOLÓGICO

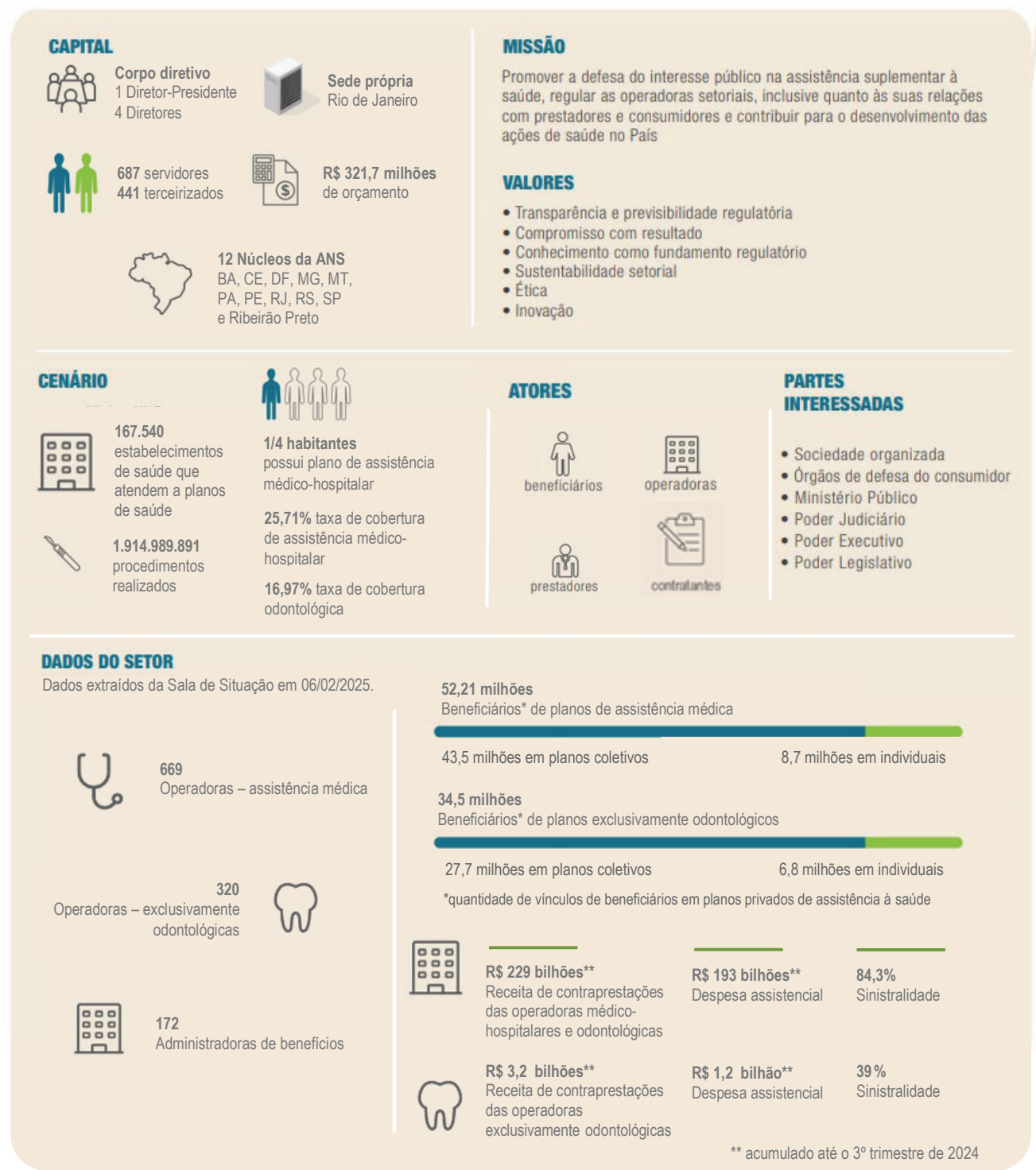
- Constante surgimento de novos meios de comunicação, geração e difusão de informações.
- Crescente pressão, por parte dos atores setoriais e sociedade, por transparência e acesso à informação em tempo real, com garantia da proteção de dados pessoais e institucionais.
- Aumento do investimento em start-ups de saúde, as chamadas healthtechs, que unem tecnologia e saúde.
- A inteligência artificial é um novo paradigma nos processos decisórios.
- Consolidação do uso da telemedicina.

AMBIENTE DO MERCADO REGULADO

- Pressão por subsegmentação e novos produtos na saúde suplementar.
- Crescente judicialização na saúde suplementar.
- Aumento de fusões e aquisições no setor de saúde suplementar.
- Crescimento da verticalização na prestação de serviços em saúde suplementar.
- Estímulo a programas de promoção da saúde e de prevenção de doenças na atenção primária.
- Articulação do setor para estratégias de combate a fraudes na produção de serviços.

O modelo de negócios descreve os principais recursos, processos de trabalho, produtos ou serviços prestados e impactos – internos e externos, positivos e negativos –, por meio de diagrama simples e fluxo narrativo lógico, com identificação das partes interessadas críticas. A seguir, na figura 1.3, é apresentado o modelo de negócios da ANS.

FIGURA 1.3 - MODELO DE NEGÓCIOS E DADOS DO SETOR



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fevereiro, 2025).

CAPÍTULO 2

GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA

2.1 - GESTÃO ESTRATÉGICA NA ANS

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, a Estratégia Federal de Desenvolvimento para o Brasil - EFD, 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.

O Planejamento Estratégico da ANS para o ciclo 2021-2025 foi 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.

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. Contribuir para o alinhamento entre os diferentes níveis da estratégia, o nivelamento de metodologias e a implementação de procedimentos sistemáticos de avaliação.

Para a consecução dos objetivos traçados como desafios para o ciclo 2021-2025, como partes importantes do Planejamento Estratégico foram elaborados importantes instrumentos, além da Cadeia de Valor da ANS, 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.

A Cadeia de Valor da ANS, parte importante do Planejamento Estratégico 2021-2024, representa o conjunto de processos fundamentais para o cumprimento da sua missão. Composta por 20 macroprocessos organizados em três perspectivas: macroprocessos de suporte, finalísticos e de

governança e apresenta os principais valores entregues pela Agência à sociedade, conforme a figura 1.2 apresentada no capítulo 1.

2.1.2 - MAPA ESTRATÉGICO

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 quadro 2.1, 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



QUADRO 2.1 – OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

EIXO DIRECIONAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIÇÃO
Resultados Institucionais	01. Induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de saúde suplementar	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
	02. Promover ambiente regulatório que fortaleça a sustentabilidade e o desenvolvimento do setor de saúde suplementar	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	03. Fortalecer medidas de mediação e resolução de conflitos no setor	Direcionar esforços para ampliar e aprimorar ações preventivas e fiscalizatórias, contemplando medidas de mediação com vistas à redução de conflitos
	04. Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar	Reduzir 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
	05. Fortalecer a integração do setor de saúde suplementar com as políticas de desenvolvimento e da saúde do país	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
	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: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (janeiro, 2023).

2.1.3 - PAINEL DE INDICADORES

Um conjunto de indicadores foi definido como uma das formas de acompanhamento dos resultados alcançados pelos objetivos estratégicos traçados para o ciclo 2021-2025, permitindo observar, identificar e mensurar aspectos relacionados à evolução de cada um deles. No quadro 2.2 são apresentados os 13 indicadores que compõem o painel de indicadores da ANS.

QUADRO 2.2 – PAINEL DE INDICADORES ESTRATÉGICOS

INDICADORES ESTRATÉGICOS	DIMENSÃO DO MAPA ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PERIODICIDADE DE COLETA	FINALIDADE DO INDICADOR
PBO- Percentual de beneficiários em operadoras nas duas primeiras faixas (IDSS $\geq 0,6$)	Resultados Institucionais	Induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de saúde suplementar	Anual	Medir o percentual de beneficiários em operadoras com desempenho bem avaliado (nas duas primeiras faixas do IDSS)
IARE- Índice de abrangência do acompanhamento regular econômico-financeiro	Resultados Institucionais	Promover ambiente regulatório que favoreça a sustentabilidade e desenvolvimento do setor de saúde suplementar	Trimestral	Medir o nível de abrangência do acompanhamento regular econômico-financeiro
TMAEFE- Tempo Médio de Análise de Operadoras em Acompanhamento Econômico-Financeiro Especial	Resultados Institucionais	Promover ambiente regulatório que favoreça a sustentabilidade e desenvolvimento do setor de saúde suplementar	Trimestral	Manter a regularidade do acompanhamento das operadoras em PAEF e em direção fiscal.
PEAR- % de Execução da Agenda Regulatória	Processos Internos	Qualificar o processo regulatório	Semestral	Medir o percentual de execução da agenda regulatória
PAAC- Percepção da aprendizagem e aplicabilidade do conteúdo da ação instrucional da ANS junto aos Procons	Processos Internos	Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar	Anual	Medir a percepção de aprendizagem e aplicabilidade do conteúdo transmitido na ação instrucional, nos trabalhos dos Procons relacionados à Saúde Suplementar.
IR- Índice de Resolutividade	Processos Internos	Fortalecer medidas de mediação e resolução de conflitos do setor	Anual	Medir o percentual de resolutividade da NIP
TIR- Taxa de Intermediação resolvida	Processos Internos	Fortalecer medidas de mediação e resolução de conflitos do setor	Anual	Medir o percentual de demandas resolvidas na fase de intermediação eletrônica

INDICADORES ESTRATÉGICOS	DIMENSÃO DO MAPA ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PERIODICIDADE DE COLETA	FINALIDADE DO INDICADOR
PARSUS- Percentual arrecadado no Ressarcimento ao SUS em relação ao valor passível de arrecadação	Processos Internos	Fortalecer a integração do setor de saúde suplementar com as políticas de saúde do país	Trimestral	Medir o percentual arrecadado no Ressarcimento ao SUS em relação ao valor passível de arrecadação
CGE- Cultura de Gestão Estratégica	Processos Internos	Aprimorar o modelo de governança e gestão	Semestral	Medir o nível da cultura de gestão estratégica na ANS
PGTRI -Percentual de processos de trabalho com gestão de riscos realizados	Processos Internos	Aprimorar o modelo de governança e gestão	Trimestral	Medir o percentual de processos de trabalho com gestão de riscos realizada
IAPCT- Índice de aprimoramento dos Processos Críticos de Trabalho	Processos Internos	Aprimorar os processos críticos de trabalho	Semestral	Medir o nível de aprimoramento dos processos críticos de trabalho
PEPDP- Percentual de execução das ações estratégicas previstas no PDP	Infraestrutura e Aprendizagem	Desenvolver a gestão de pessoas com foco nos resultados	Trimestral	Medir o percentual de execução das ações estratégicas previstas no PDP
TixTD-Alinhamento das ações de TI aos objetivos da Transformação Digital	Infraestrutura e Aprendizagem	Modernizar e ampliar os recursos de TIC com foco na transformação digital	Semestral	Medir o nível de alinhamento das ações de TI aos objetivos da Transformação Digital

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (janeiro, 2025).

Os indicadores 06 01_ICOIF Índice de Cumprimento das Recomendações, 06 02_IR Índice de Resolutividade de Intervenção Fiscalizatória, 11 01_NSAI Nível de satisfação do usuário com relação a resposta da ANS em que houve acesso concedido ao pedido da informação , 11 02_IFI Índice de favorabilidade da imagem da ANS junto à imprensa, 13 03_IT Índice da infraestrutura tecnológica (para mobilidade de acesso), 14 01_INIF Índice de modernização da infraestrutura física, 15 02_TEDD Taxa de Execução das Despesas discricionárias foram excluídos da grade na 1ª Reunião de Avaliação da Estratégia – RAE-2024. Foram incluídos PAAC- Percepção da aprendizagem e aplicabilidade do conteúdo da ação instrucional da ANS junto aos Procons e a TIR - Taxa de Intermediação resolvida na mesma reunião

Os resultados dos indicadores estratégicos podem ser consultados no Painel Estratégico em Monitoramento e Avaliação da Estratégia, disponíveis em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/monitoramento-e-avaliacao-da-estrategia>.

2.1.4 - PROJETOS ESTRATÉGICOS 2021-2025

O portfólio de Projetos Estratégicos da ANS é constituído por 14 projetos que representam os desafios da Agência para o ciclo 2021- 2025. Alinhados aos objetivos estratégicos traçados para o período, 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. No quadro 2.3 são apresentados os Projetos Estratégicos da ANS.

■ QUADRO 2.3 – PROJETOS ESTRATÉGICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	NOME DO PROJETO	PRODUTO
Garantir o acesso do beneficiário aos serviços de saúde suplementar	Aperfeiçoar as regras sobre transferência de carteira	Conjunto de procedimentos associados às regras de transferência de carteira aprimorado
	Aperfeiçoar o modelo de incorporação de tecnologias em saúde	Processo de atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde aperfeiçoado
	Aperfeiçoar o monitoramento assistencial e garantias de acesso	Monitoramento assistencial e garantias de acesso aperfeiçoados
Promover ambiente regulatório que favoreça a sustentabilidade e o desenvolvimento do setor de saúde suplementar	Implantar modelo de capital baseado em riscos para as operadoras	Modelo de capital baseado em riscos (CBR) para as operadoras implementado
	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
	Aperfeiçoar os critérios de alteração da rede hospitalar	Normativo para Regulamentação dos critérios de alteração da rede hospitalar publicado
Induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de saúde suplementar	Monitoramento da qualidade da assistência hospitalar na Saúde Suplementar	Panorama do grau de qualidade assistencial presente nos hospitais acreditados que atuam na saúde suplementar
Qualificar o processo regulatório	Aprimorar a regulação prudencial sob a ótica da proporcionalidade a partir da implementação de novas classificações de operadoras	Normativo prevendo a classificação de operadoras para fins de regulação e supervisão prudenciais, sob a ótica da proporcionalidade implementado

OBJETIVO ESTRATÉGICO	NOME DO PROJETO	PRODUTO
Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar	Estabelecer padrões de informações para as operadoras disponibilizarem a beneficiários e contratantes	Revisão da RN nº 389/2015 realizada
	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
	Fortalecer a interação do setor de saúde suplementar com as políticas de saúde do país	Dados do Padrão TISS, referentes aos atendimentos aos beneficiários da saúde suplementar, enviados regularmente para as bases de dados do CMD e da RND, do Ministério da Saúde, conforme modelo de informações estabelecido na regulamentação pertinente
Modernizar e ampliar os recursos de TIC com foco na transformação digital	ANS Digital - Terceira Onda	Serviços digitais desenvolvidos
	Desenvolvimento do APP ANS	Protótipo de Aplicativo da ANS desenvolvido
Modernizar e adequar a infraestrutura física	Readequação ao Modelo de Trabalho Híbrido (Físico e Remoto)	Modelo de trabalho híbrido readequado

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (janeiro, 2025).

2.1.5 - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DA ESTRATÉGIA

O modelo de monitoramento da estratégia da Agência corresponde ao conjunto das atividades de coletar os dados associados ao desempenho dos indicadores e projetos estratégicos, sistematizar e validar as informações, processo contínuo que permite a identificação de riscos que podem impactar os resultados e o alcance das metas estabelecidas. Integrada ao monitoramento, a avaliação da estratégia ocorre a cada três meses nas Reuniões de Avaliação da Estratégia - RAE, espaço de governança, reflexão e tomada de decisão sobre a implementação da estratégia na ANS.

Com o objetivo de avaliar os resultados alcançados no trimestre e viabilizar a adoção de medidas preventivas e de correção de eventuais desvios, as RAEs são realizadas no âmbito do Comitê de Governança, Riscos e Controles – CGRC que é composto pelo Diretor-Presidente e pelos demais Diretores da ANS. Em 2024, foram realizadas quatro Reuniões de Avaliação da Estratégia que determinaram alterações no painel de indicadores.

O painel de indicadores e o desempenho dos projetos estratégicos podem ser acompanhados no Painel Estratégicos em Monitoramento e Avaliação da Estratégia, disponíveis em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/monitoramento-e-avaliacao-da-estrategia>.

2.1.6 - PLANO DE GESTÃO ANUAL

O Plano de Gestão Anual - PGA, estabelecido pela Lei nº 13.848/ 2019, 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.

Alinhado aos instrumentos estratégicos da instituição, da Agência, o PGA 2024 consolidou 32 as ações tático-operacionais e entregas dos Projetos Estratégicos e da Agenda Regulatória a serem desenvolvidas durante a sua vigência.

Saiba mais em Plano de Gestão Anual, disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/plano-de-gestao-anual>.

2.1.7 - AGENDA REGULATÓRIA

A Agenda Regulatória é um instrumento de planejamento que orienta a atuação da ANS e estabelece os assuntos prioritários relacionados aos problemas encontrados na regulação da saúde suplementar, de forma a garantir maior transparência e previsibilidade, possibilitando o acompanhamento pela sociedade dos compromissos preestabelecidos pela Agência.

Em 2022, foi elaborada a Agenda Regulatória para o triênio 2023-2025, com a definição dos temas prioritários que serão analisados pela ANS no período.

Na Agenda Regulatória da ANS 2023 – 2025, os assuntos estão divididos em três seções: Temas Regulatórios; Agenda de Avaliação de Resultado Regulatório - ARR e Estudos Preliminares.

Temas Regulatórios - são os temas para os quais a ANS pretende realizar Análise de Impacto Regulatório - AIR durante o período de vigência da Agenda. A AIR consiste em um processo sistemático de análise baseado em evidências, que busca avaliar, a partir da definição de um problema regulatório, os possíveis impactos das ações para o alcance dos objetivos pretendidos. O objetivo é orientar e subsidiar a tomada de decisão. É importante destacar que não há obrigatoriedade de que todos os temas contidos na Agenda Regulatória sejam finalizados, durante a sua vigência, com a publicação de ato normativo.

Agenda de Avaliação de Resultado Regulatório – ARR - trata-se de um conjunto de avaliações de resultado regulatório - ARRs que a Agência pretende realizar durante o período de vigência da Agenda. A ARR consiste na verificação dos efeitos decorrentes da edição de ato normativo, considerando o alcance dos objetivos originalmente pretendidos e os demais impactos observados sobre o mercado e a sociedade, em decorrência de sua implementação.

Estudos Preliminares - nesta seção, a Agência apresenta assuntos que serão estudados durante o período de vigência da Agenda. Embora ainda não tenham maturidade para a elaboração de AIR, a ANS se propõe a aprofundar a temática e conceder transparência de seus resultados.

Em outubro de 2024, foi realizada revisão ordinária anual da Agenda Regulatória 2023-2025. Esta prática permite que sejam realizadas mudanças mais estruturantes na Agenda, com o intuito de tornar o planejamento regulatório mais exequível.

A Agenda Regulatória 2023-2025 é apresentada a seguir no quadro 2.4.

QUADRO 2.4 – AGENDA REGULATÓRIA 2023-2025

AGENDA REGULATÓRIA 2023-2025			
TEMAS REGULATÓRIOS			
Tema Regulatório		Descrição do tema	
	Melhoria do relacionamento entre operadoras e beneficiários	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 gradação 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.	Subtema 1 - Aperfeiçoamento do funcionamento das centrais de atendimento das operadoras de planos de saúde
			Subtema 2 - Aprimoramento do modelo de fiscalização adotado pela ANS
	Simplificação da situação do produto	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.	
	Mecanismo de regulação financeira	Avaliação sobre Coparticipação e Franquia especialmente no que se refere aos limites financeiros desse mecanismo de regulação financeira e suas vedações.	
	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
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
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; ou
Análise sobre os conceitos de grupo econômico e rede própria na saúde suplementar	RN nº 85/2004, RN nº 475/2021, RN nº 531/2022 e IN nº 43/2013	III - impacto significativo em organizações ou grupos específicos;
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.
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

ESTUDOS PRELIMINARES	
Estudo Preliminar	Descrição do Estudo
Seguro garantidor	Avaliar a viabilidade de regulamentar o seguro garantia como substituto parcial de ativos garantidores.
Vazios assistenciais	Atualização do Estudo "Rede Assistencial e Garantia de Acesso na Saúde Suplementar, 2015"
Avaliação econômico-financeira dos produtos	Avaliar regras econômico-financeiras dos produtos, tais como precificação.

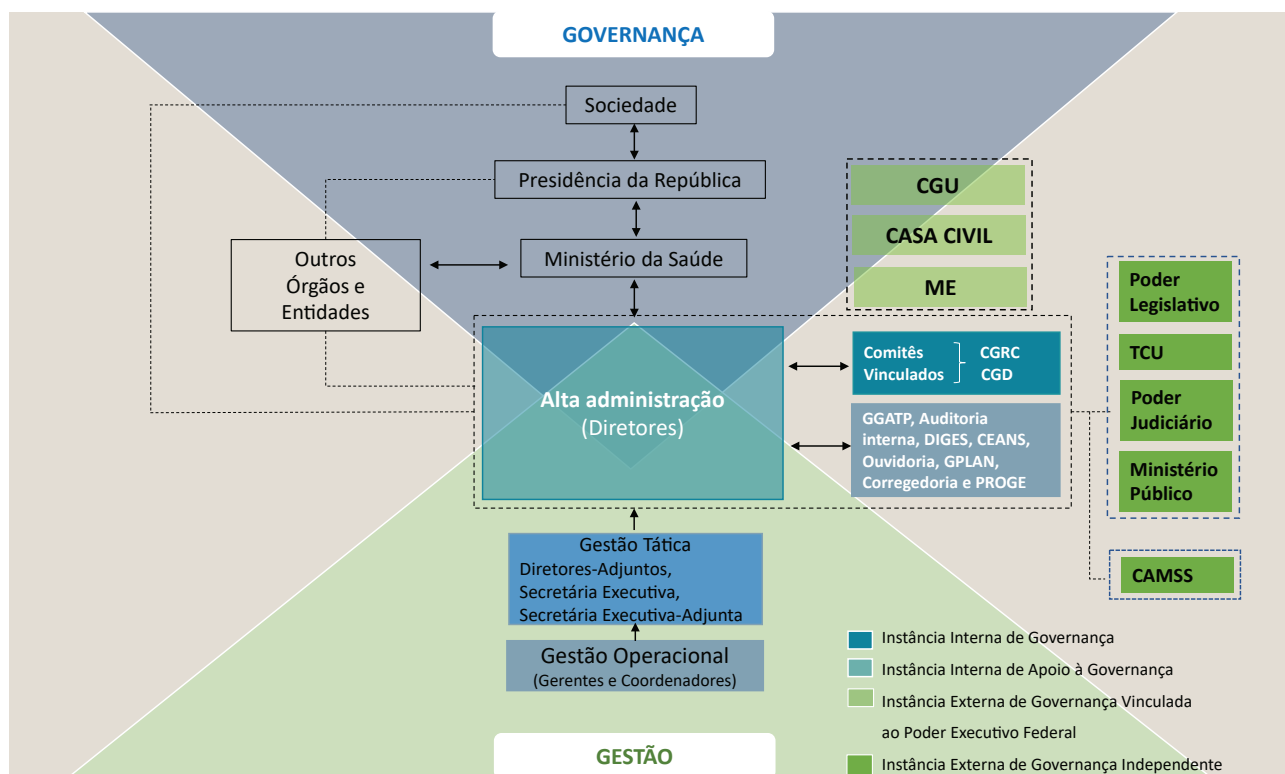
Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fevereiro, 2025).

2.2 - MODELO E ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA

A governança pública, nos termos do art. 2º, I, do Decreto nº 9.203/2017, é o conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e a prestação de serviços de interesse da sociedade.

No âmbito da ANS, a estrutura de governança está representada na figura 2.2:

FIGURA 2.2 - ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA ANS



Fonte: Gerência-Geral de Análise Técnica da Presidência (janeiro, 2024).

O núcleo da alta administração, formado pelos diretores que compõem a Diretoria Colegiada - DICOL, dirige a instituição e conta com estruturas vinculadas que contribuem com o aprimoramento do controle interno para o alcance dos objetivos organizacionais.

Entre os órgãos desta estrutura estão a Auditoria Interna - AUDIT, a Comissão de Ética - CEANS, a Ouvidoria - OUVID, a Corregedoria - PPCOR, bem como o Comitê de Governança, Riscos e Controles – CGRC e a Câmara de Saúde Suplementar – CAMSS.

As competências do Diretor-Presidente estão definidas no art. 11 da Lei nº 9.961/2000 e outras atribuições foram dadas a partir de legislações específicas e/ou detalhadas no Regimento Interno da ANS.

Em síntese, ao Diretor-Presidente cabe a representação da ANS, o comando hierárquico sobre o pessoal e os serviços e o exercício de todas as competências administrativas correspondentes, bem como a presidência das sessões da Diretoria Colegiada, sem prejuízo das deliberações colegiadas para matérias definidas em regimento interno.

Entre as competências do Diretor-Presidente estão:

- representar legalmente a ANS;
- presidir as reuniões da Diretoria Colegiada;
- cumprir e fazer cumprir as decisões da Diretoria Colegiada;
- decidir nas questões de urgência ad referendum da Diretoria Colegiada;
- decidir, em caso de empate, nas deliberações da Diretoria Colegiada;
- praticar os atos de gestão de recursos humanos, aprovar edital e homologar resultados de concursos públicos e processos seletivos, nomear ou exonerar servidores, provendo os cargos em comissão, comissionados e efetivos e contratar pessoal temporário e exercer o poder disciplinar, nos termos da legislação em vigor;

- por delegação, aprovar a cessão, a requisição e a promoção, bem como o afastamento de servidores para participação em eventos de capacitação lato sensu e stricto sensu, na forma da legislação em vigor;
- assinar contratos, convênios, acordos, ajustes e outros instrumentos legais necessários ao alcance dos objetivos da ANS;
- ordenar despesas e praticar atos de gestão de recursos orçamentários e financeiros e de administração;
- encaminhar ao Ministério da Saúde e ao Conselho de Saúde Suplementar - CONSU os relatórios periódicos aprovados pela Diretoria Colegiada;
- supervisionar o funcionamento geral da ANS;
- secretariar o Conselho de Saúde Suplementar e presidir a Câmara de Saúde Suplementar;
- instaurar comissão de inquérito;
- presidir o Comitê de Governança da ANS; e
- zelar pelo cumprimento dos prazos de envio do relatório anual circunstanciado de atividades.

Como órgão de participação institucionalizada da sociedade na ANS, a Câmara de Saúde Suplementar - CAMSS, com caráter permanente e consultivo, tem por finalidade auxiliar a Diretoria Colegiada em suas discussões. Possui as seguintes competências:

- acompanhar a elaboração de políticas no âmbito da saúde suplementar;
- discutir, analisar e sugerir medidas que possam melhorar as relações entre os diversos segmentos que compõem o setor;
- colaborar para as discussões e para os resultados das câmaras técnicas;
- auxiliar a Diretoria Colegiada a aperfeiçoar o mercado de saúde suplementar, proporcionando à ANS condições de exercer com maior eficiência sua função de regular as atividades que garantam a assistência suplementar à saúde no país; e
- indicar representantes para compor grupos técnicos temáticos, sugeridos pela Diretoria Colegiada.

Além da estrutura da DICOL e da CAMSS, destacamos abaixo as principais atribuições dos órgãos vinculados e comitês da ANS:

- **Ouvidoria – OUVID:** A Ouvidoria da ANS é o espaço para registrar sugestões, consultas, elogios, reclamações e denúncias sobre a atuação e os serviços prestados pela Agência. Tem a missão de representar o cidadão na ANS, garantindo que as suas manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial. Outras informações estão disponíveis no portal da Agência em: https://www.gov.br/ans/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1.
- **Procuradoria Federal junto à ANS – PROGE:** A Procuradoria Federal exerce a representação judicial e extrajudicial da ANS, realiza consultoria e assessoria jurídica, bem como desenvolve atividades relativas à cobrança judicial e extrajudicial da dívida ativa da Agência, aferindo a legalidade dos atos, conferindo segurança jurídica e objetivando a defesa do interesse público na implementação das ações regulatórias. A PROGE é órgão integrante da Procuradoria-Geral Federal da Advocacia- Geral da União.
- **Corregedoria – PPCOR:** A Corregedoria é responsável por zelar pela probidade administrativa e por fiscalizar as atividades funcionais e a conduta dos servidores da ANS, recebendo denúncias e apurando as irregularidades. A PPCOR orienta, apoia, supervisiona e normatiza o exercício das funções disciplinares na Agência, atuando de forma preventiva e repressiva. Também possui uma existência externa à ANS, integrando o Sistema de Correição do Poder Executivo Federal, na qualidade de unidade setorial, ligada tecnicamente à Controladoria-Geral da União - CGU. Informações detalhadas sobre a Corregedoria estão disponíveis no portal da Agência em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/corregedoria>.
- **Auditoria Interna – AUDIT:** Com o objetivo de aumentar e proteger o valor organizacional, a Auditoria fornece avaliação, assessoria e percepção baseadas em risco dos controles internos da gestão. Além de identificar fragilidades e propor melhorias para os controles internos, a AUDIT também realiza o acompanhamento do cumprimento das deliberações do TCU e das recomendações da CGU. A análise da

gestão, fundamentada nos exames conduzidos no exercício de 2022, encontra-se detalhada no portal da Agência em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/prestacao-de-contas>.

- **Comissão de Ética – CEANS:** A Comissão de Ética tem como objetivos zelar pelo cumprimento do Código de Ética da ANS e orientar servidores e colaboradores para que se conduzam de acordo com as normas, os valores e princípios éticos, contribuindo para a melhoria do serviço público. Informações detalhadas sobre a CEANS estão disponíveis em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/comissao-de-etica>.
- **Comitê de Governança, Riscos e Controles – CGRC:** O Comitê de Governança, Riscos e Controles é responsável por aprovar a política, as diretrizes, as metodologias e os mecanismos para comunicação e institucionalização da gestão de riscos e dos controles internos, entre outras atribuições. O CGRC conta com o apoio do Auditor Chefe da ANS e a assistência da Gerência- Geral de Análise Técnica da Presidência para o monitoramento das recomendações por ele emanadas. Os demais órgãos vinculados (Auditoria, Ouvidoria, Corregedoria, Procuradoria Federal e Comissão de Ética) são convidados a incluírem temas referentes às suas atividades e relacionados a governança, riscos e controles internos nas pautas das reuniões bimestrais do Comitê. As informações são mantidas atualizadas no portal da Agência, disponíveis em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/governanca/comite-de-governanca-riscos-e-controles-cgrc>.
- **Comitê de Governança Digital - CGD:** O Comitê de Governança Digital, de caráter deliberativo, foi criado pela Resolução Administrativa nº 70/2020, com a finalidade de deliberar sobre assuntos relativos à implementação das ações de governo digital e ao uso de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação. Trata-se de um comitê com uma composição representativa transversal, para discussão e deliberação sobre questões envolvendo a temática das transformações informacionais estratégicas para o alcance dos objetivos institucionais da agência. Substituiu os seguintes comitês: Comissão Permanente de Tecnologias Colaborativas, Comitê de Informação e Informática e Comitê de Tecnologia, incorporando as suas responsabilidades e competências.

A ANS também vem promovendo esforços para a promoção da integridade pública como forma sustentável de combater a corrupção, realizar a gestão adequada dos recursos e promover a transparência.

A ANS possui, desde 2018, um Programa de Integridade e, desde 2022, uma Coordenadoria de Gestão de Integridade. Vale destacar que a Agência fomenta uma cultura de integridade, a fim de oferecer à sociedade a prestação de serviços públicos de qualidade e em plena conformidade com os requisitos legais e éticos.

2.2.2 - GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL - ESG

O ESG foi implementado na ANS por meio da Política Integrada de Governança e Responsabilidade Socioambiental, publicada em março de 2023.

O termo ESG vem do inglês *Enviromental, Social and Governance* que significa a inclusão de fatores e/ou melhores práticas ambientais, sociais e de governança nas organizações.

Ao adotar o ESG, a ANS assume o compromisso público de implementar ações socioambientais, juntamente com medidas de integridade, conformidade e transparência. Além de buscar promover a inclusão social, com foco na diversidade, contemplando minorias como mulheres vítimas de violência doméstica, pessoas com deficiência, comunidade LGBTQIAP+ e outros grupos.

Essa política está alinhada com o planejamento estratégico e as atribuições da ANS.

A iniciativa é pioneira entre as agências reguladoras no Brasil e segue os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, também conhecidos como Agenda 2030.

Dentre as ações de Governança e Responsabilidade Socioambiental executadas pela ANS em 2023, destacam-se:

- estabelecimento da Política Integrada de Governança e Responsabilidade Socioambiental, por meio da Resolução Administrativa ANS nº 82, de 21 de março de 2023;
- criação do Guia de Diversidade da ANS;
- elaboração do Guia de Governança e Responsabilidade Socioambiental - ESG.
- disponibilização de informações quanto às ações do Projeto ESG da ANS e os resultados alcançados em painéis dinâmicos:

[Painel ESG](#)

[Painel de Governança e Sustentabilidade](#)

Importante destacar que a ANS em setembro de 2024 lançou o Guia de Governança e Responsabilidade Socioambiental que traz orientações para a adoção de boas práticas de governança e responsabilidade socioambiental - ESG na agência.

2.3 - PRINCIPAIS AÇÕES DE SUPERVISÃO, CONTROLE E CORREIÇÃO

Com previsão no Decreto nº 3.327/2000, e na Resolução Regimental - RR nº 21/2022, a Corregedoria - PPCOR é a Unidade de Correição Instituída da ANS, especializada na apuração de ilícitos administrativos praticados por agentes públicos, bem como pelas ações de responsabilização administrativa de entes privados, na forma da Lei nº 12.846/2013, dotada de competência exclusiva para o assunto, visando uma maior especificidade, qualificação, especialização, isenção, imparcialidade e eficiência no exercício da atividade correcional.

Assim, a Corregedoria tem por principais objetivos planejar, dirigir, orientar, supervisionar, avaliar, aprimorar, conduzir, controlar e normatizar o exercício das funções correccionais nesta Agência Reguladora.

Em atenção à Portaria Normativa CGU nº 27/2022, também se inserem nos objetivos do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal a contribuição para a melhoria da gestão da Administração Pública e a participação ativa no Sistema de Integridade Pública.

Vinculada diretamente à Diretoria Colegiada, a nomeação do Corregedor Titular é submetida previamente à apreciação da CGU, sendo-lhe assegurado mandato de 02 anos, de acordo com o §1º do art. 8º do Decreto nº 5.480/2005 c/c art. 8º da Portaria Normativa CGU nº 27/2022.

A Corregedoria da ANS integra o Sistema de Correição do Poder Executivo Federal na qualidade de Unidade Setorial, conforme estabelecido pelo Decreto nº 5.480/2005, sujeita à orientação normativa e supervisão técnica da CGU, que atua como órgão central do Sistema.

Em 2024, a atividade correcional na Corregedoria da ANS contemplou as seguintes estatísticas, conforme apresentadas no quadro 2.5:

■ QUADRO 2.5 - ATIVIDADE CORRECIONAL - 2024

PROCEDIMENTOS E PROCESSOS	QUANTIDADE
INSTAURADOS:	26
EM INSTRUÇÃO*:	06
CONCLUÍDOS*:	26
*Incluídos procedimentos instaurados em anos anteriores	

Fonte: Corregedoria da ANS (janeiro, 2025).

2.4 - DETERMINAÇÃO DE MATERIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

A ANS elaborou seu Relatório de Gestão na forma de relatório integrado, seguindo a estrutura básica definida pelo Conselho Internacional para o Relato Integrado (IIRC - International Integrated Reporting Council) e as orientações publicadas pelo Tribunal de Contas da União.

Quanto ao conteúdo apresentado neste relatório, a Agência optou por considerar como temas relevantes todos aqueles que criam valores para a sociedade e contribuem para a defesa do interesse público na assistência da saúde suplementar.

Foram considerados os resultados que estão atrelados aos objetivos estratégicos da ANS (quadro 2.1) e aos macroprocessos de suporte, finalísticos e de governança contidos na cadeia de valor da instituição (figura 1.2).

A discussão e ponderação a respeito do impacto da informação e da relevância da sua divulgação foi conduzida pelos gestores das áreas envolvidas e validado pela alta administração, sendo apresentada neste relatório a consolidação final.

CAPÍTULO 3

RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS

3.1 - MODELO DE GESTÃO DE RISCOS NA ANS

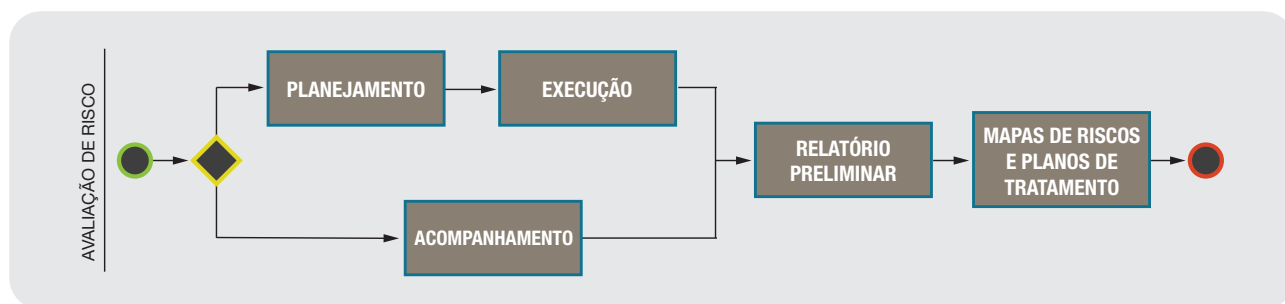
A Política de Gestão de Riscos no âmbito da ANS está estabelecida pela Resolução Administrativa nº 74/2022, visando à implantação da gestão de riscos, com a finalidade de apoiar a melhoria contínua de processos de trabalho, projetos e a alocação eficaz dos recursos disponíveis, contribuindo para o cumprimento dos objetivos estratégicos.

Um dos componentes da gestão de riscos é o seu processo de avaliação de riscos que visa sistematizar e estruturar a política, os procedimentos e as suas práticas.

O processo de avaliação de riscos adotado na ANS segue os princípios definidos na Resolução Administrativa e está baseada na norma ISO 31000:2018 – Gestão de Riscos – Princípios e Diretrizes.

A figura 3.1 apresenta o fluxograma do processo de avaliação de riscos.

FIGURA 3.1 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE RISCOS



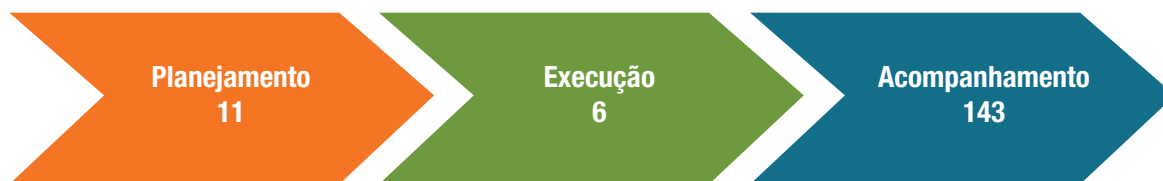
Fonte: Gerência Geral de Análise Técnica da Presidência (dezembro, 2024)

Uma das principais ações para a condução da implantação da gestão de riscos é o modelo de capacitação adotado desde 2017. Servidores do próprio corpo técnico da Agência vêm difundindo os principais conceitos e as diretrizes da gestão de riscos da ANS, de acordo com a política em vigência.

É importante destacar que, com o quadro de servidores já capacitados e como resultado da estratégia adotada, até dezembro de 2024, foram realizadas 143 avaliações de riscos em 139 processos de trabalhos e 31 projetos e demandas especiais (atividades pontuais que demandaram avaliação de riscos), e emitidos 226 relatórios de Acompanhamento (revisão periódica dos riscos identificados em trabalhos anteriores).

Em dezembro de 2024, os trabalhos de avaliação de riscos se encontravam nas seguintes situações, conforme figura 3.2 abaixo:

FIGURA 3.2 - STATUS DOS TRABALHOS DE AVALIAÇÃO DE RISCOS NA ANS



Fonte: Gerência Geral de Análise Técnica da Presidência (dezembro, 2024)

O acompanhamento da evolução da gestão de riscos na ANS e discussão dos riscos identificados e analisados como mais críticos são feitos também pelo Comitê de Governança, Riscos e Controles -CGRC, instância máxima de governança da Agência, criado em 2017, por meio da RA nº 67/2017 e composto pelos cinco diretores.

Em 2024, foram realizadas dez reuniões do CGRC, sendo uma extraordinária, que contaram ainda com a participação da Auditoria Interna, Gerência de Tecnologia da Informação, Gerência de Planejamento, Ouvidoria, Corregedoria, Comissão de Ética e Coordenadoria de Gestão de Integridade, abordando seus respectivos temas correlacionados à governança.

Em outubro de 2024, foi publicada a Declaração de Appetite por Riscos da ANS (Portaria ANS nº 17/2024), sendo um instrumento alinhado à Política de Gestão de Riscos da ANS (RA nº 74/2022) e às boas práticas apresentadas por normas e metodologias amplamente utilizadas, tais quais ISO 31000 e COSO ERM. As diretrizes aprovadas nessa declaração procuram nortear a organização quanto à disposição em buscar, reter ou assumir riscos em um apetite conservador, para então, na definição de seu planejamento estratégico dimensionar os valores a serem entregues para a sociedade, os desafios a serem enfrentados e os objetivos pretendidos, percebendo-se um balanceamento entre riscos e oportunidades na prestação de serviços públicos de qualidade.

Relativamente a riscos para a integridade, a Declaração de Appetite por Riscos determina que a Agência adote uma postura de apetite por riscos nulo, em que não buscará, reterá ou assumirá nenhum risco, mantendo o padrão legal e ético no mais alto nível, não tolerando desvios de integridade em suas ações, sob qualquer pretexto, abrangendo todas as áreas da Agência. Serão incentivadas ações de prevenção e de detecção de desvios éticos ou de possíveis atos de fraude e corrupção, bem como a realização de ações de apuração, sempre quando necessária, de acordo com os requisitos legais vigentes.

Ainda em 2024, a ANS alcançou a segunda posição entre as agências reguladoras no Índice de Eficiência e Sustentabilidade da Governança do Tribunal de Contas da União. A pontuação da Agência foi de 0,90 em uma escala que vai até 1. Este resultado reforça o trabalho realizado em instituir e fortalecer valores sociais, ambientais e de governança à sua missão institucional.

É importante destacar que no trabalho de aprimoramento de governança feito na ANS, com o patrocínio da Diretoria Colegiada, foram estabelecidos novos fluxos e fortalecimento da transparência, integridade e governança no âmbito da Agência. Como resultado, a Agência ganhou o prêmio da Rede de Governança Brasil, na categoria de “Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional.

Informações sobre a Política de Gestão de Riscos e a implantação de Avaliação de Riscos na ANS estão disponíveis no portal da ANS no endereço eletrônico [Gestão de Riscos — Agência Nacional de Saúde Suplementar \(www.gov.br\)](http://www.gov.br/gestao-de-riscos)

3.2 - PRINCIPAIS RISCOS E SUA VINCULAÇÃO AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A metodologia e estratégia adotada pela Agência prevê a avaliação de riscos para os processos de trabalhos constantes na Arquitetura de Processos em vigor. Desta forma, todos os processos de trabalhos que compõem a cadeia de valor da ANS, associados aos objetivos estratégicos, são elegíveis à identificação e análise de seus riscos, conforme o critério para priorização de execução a ser aplicado.

A fim de monitorar o desenvolvimento dessa atividade, acompanhamos a evolução da quantidade de processos de trabalhos com avaliação de riscos realizadas em relação à quantidade de processos de trabalhos existentes na arquitetura de processos (indicador estratégico Percentual de processos de trabalho com gestão de riscos realizada).

Importante ressaltar que um trabalho de avaliação de riscos pode contemplar um ou mais processos de trabalho da arquitetura de processos.

Em 2024, foram realizadas 31 avaliações de riscos, contemplando 28 novos processos de trabalho e 4 projetos e demandas especiais, e emitidos 68 relatórios de acompanhamento.

3.3 - PRINCIPAIS RISCOS E PLANOS DE TRATAMENTO DEFINIDOS

De acordo com a metodologia adotada na Agência, operacionalizada pelo processo de avaliação de riscos, os riscos foram divididos em dois grupos:

RISCOS OPERACIONAIS

Entende-se por riscos operacionais a estimativa de perdas diretas ou indiretas resultantes da probabilidade de ocorrência de vulnerabilidades (falhas, deficiências ou inadequações) associadas a fatores de riscos (processos internos, pessoas, sistemas, infraestrutura física, estrutura organizacional, e eventos externos, entre outros), combinado com o impacto percebido em cinco áreas (desempenho: interrupção e retomada; legal e compliance; ambiente de trabalho e segurança; ativos e financeiro e mídia e reputação) e que podem afetar o alcance dos objetivos.

A gestão de riscos na ANS, concretizada pelos resultados apurados pelo processo de avaliação de riscos, tem como objeto os processos de trabalhos e projetos executados para que os objetivos estratégicos apresentados no mapa estratégico da ANS sejam efetivamente atingidos. Desta forma, todos os riscos identificados e analisados nos processos de avaliação de riscos já estão em monitoramento e são acompanhados periodicamente.

RISCOS PARA A INTEGRIDADE

Entendem-se por riscos de integridade as ações ou omissões que possam favorecer a ocorrência de fraudes ou atos de corrupção, podendo inclusive ser causas, eventos ou efeitos dos riscos operacionais.

Em 2024, a ANS realizou a atualização do seu plano de integridade, contemplando 10 riscos de integridade e 49 situações relacionadas.

Os riscos para a integridade, medidas de tratamento, unidades responsáveis e status de implementação, foram identificados em conjunto com as áreas de controles e as cinco diretorias da Agência.

No quadro 3.1 abaixo, listamos os riscos e situações relacionadas:

QUADRO 3.1 - RISCO E SITUAÇÃO

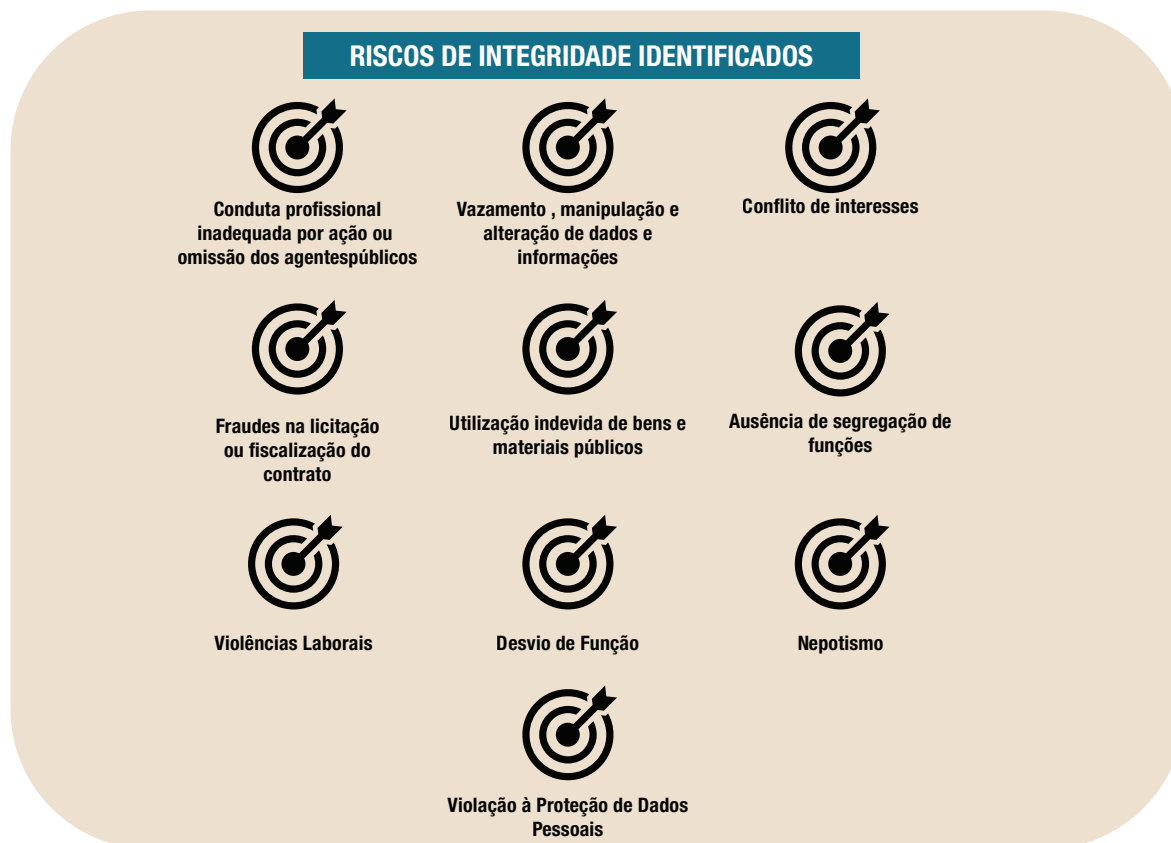
RISCO	SITUAÇÃO
A. Conduta profissional inadequada por ação ou omissão dos agentes públicos	A.01. Uso do cargo ou função para favorecimento pessoal ou de terceiros.
	A.02. Não realização das atribuições com zelo, dedicação, presteza, responsabilidade e qualidade.
	A.03. Omissão do servidor em denunciar ou representar, tendo em vista a ocorrência de condutas inadequadas por outros servidores ou dirigentes.
	A.04. Omissão deliberada de informações relevantes em Notas Técnicas ou instrução técnica encaminhada para tomada de decisão.
	A.05. Negar publicidade aos atos oficiais
	A.06. Fraudes em processos de pagamento, licenças médicas ou obtenção de auxílios
	A.07. Extorsão de regulados por meio de fiscalizações indevidas, excessivas ou desnecessárias
	A.08. Omissão em aplicar multas, taxas, serviços e outras cobranças financeiras
	A.09. Perdão de débitos ou multas em desrespeito a normas legais e regulamentares
	A.10. Omissão deliberada de informações relevantes em relatórios de direção fiscal/direção técnica
	A.11. Fraudes em processos de adiantamento de recursos públicos para custeio do regime de direção fiscal/direção técnica
B. Vazamento, manipulação e alteração de dados e informações	B.01. Vazamento de informação sigilosa e/ou privilegiada.
	B.02. Acesso a dados ou informações com controle de acesso restrito, seja para uso próprio ou de terceiros.
	B.03. Manipulação e alteração de dados e informações, seja para benefício próprio ou de terceiros.
	B.04. Divulgação indevida de documento preparatório com classificação de restrito.

C. Conflito de interesses	C.01. Emissão de Notas Técnicas ou outros documentos oficiais quando há impedimento ou suspeição.
	C.02. Participação do servidor ou gestor em decisão de que é beneficiário particular.
	C.03. Aprovação de benefícios indevidos em processos de concessão de licenças, habilitações, registros, autorizações e certificações.
	C.04. Utilização da Administração Pública para fins eleitorais.
	C.05. Uso de atividade privada para ocultar/ maquiar enriquecimento ilícito.
	C.06. Prestação, pelo Agente Público, de serviços profissionais particulares, em conflito com as atribuições da função pública ou do órgão.
	C.07. Indicar ou Nomear pessoa para o exercício da função de diretor fiscal/ diretor técnico de operadora de saúde, com as quais se saiba que o diretor fiscal/diretor técnico tenha qualquer vínculo ou interesse conexo, inclusive de amizade ou inimizade, relação de dependência ou parentesco, consanguíneo ou por afinidade, até o terceiro grau, com seus sócios ou acionistas, controladores, inclusive indiretos, ou representantes legais. Ou ainda que se saiba ser beneficiário da operadora, ou seu cônjuge, pais e filhos, se houver.
	C.08. Assumir como diretor fiscal/diretor técnico de operadora de saúde, que tenha qualquer vínculo ou interesse conexo, inclusive de amizade ou inimizade, relação de dependência ou parentesco, consanguíneo ou por afinidade, até o terceiro grau, com seus sócios ou acionistas, controladores, inclusive indiretos, ou representantes legais. Ou ainda que se saiba ser beneficiário da operadora, ou seu cônjuge, pais e filhos, se houver.
D. Nepotismo	D.01. Nomeação irregular de parentes e afins para cargo em comissão e função de confiança
	D.02. Contratação irregular de pessoa jurídica de parentes e afins por agente público responsável por licitação
	D.03. Nomeação irregular de parentes e afins para vagas de atendimento a necessidade temporária de excepcional interesse público.
	D.04. Quando autoridades do órgão nomeiam parentes e afins de autoridades de outro órgão compensando-se reciprocamente (Nepotismo Cruzado)
	D.05. Contratação irregular de parentes e afins para prestação de serviços terceirizados
	D.06. Nomeações, contratações de indivíduos que não possuam a devida competência técnica para o cargo.

E. Fraudes na licitação ou fiscalização do contrato	E.01. Editais concebidos de modo a facilitar fraudes.
	E.02. Recebimento de materiais sem a devida conferência.
	E.03. Atestar indevidamente a prestação de serviços que não foram realizados ou apenas parcialmente.
	E.04. Contratação de terceiros que possuam relações pessoais ou profissionais com gestores ou servidores.
	E.05. Seleção de pessoas, empresas prestadoras de serviços, ou fornecedores de materiais de forma direcionada, contrariando o interesse público.
F. Utilização indevida de bens e materiais públicos	F.01. Utilização de veículos oficiais e/ou TáxiGov em benefício próprio
	F.02. Utilização de passagens e diárias em benefício próprio
	F.03. Utilização indevida de material de expediente.
G. Ausência de segregação de funções	G.01. Designação concomitante de funções como autorização, execução, atesto/aprovação, registro ou revisão a um mesmo servidor
H. Desvio de Função	H.01. Desempenho de atividades por estagiários, servidores, terceirizados e contratados, não inerentes ao cargo que detém.
I. Violências Laborais	I.01. Conflitos no relacionamento interpessoal
	I.02. Assédio Sexual
	I.03. Assédio Moral
	I.04. Assédio Organizacional
	I.05. Discriminação
J. Violação à Proteção de Dados Pessoais	J.01. Coleta, produção, recepção e acesso indevidos
	J.02. Arquivamento e armazenamento indevidos
	J.03. Classificação, utilização, reprodução, processamento, avaliação ou controle da informação, extração e modificação sem as devidas autorizações ou pertinências
	J.04. Transmissão, distribuição, comunicação, transferência e difusão de forma indevida
	J.05. Eliminação intempestiva ou sem autorização

Fonte: Gerência Geral de Análise Técnica da Presidência (dezembro, 2024)

FIGURA 3.3 - RISCOS DE INTEGRIDADE IDENTIFICADOS



Fonte: Gerência Geral de Análise Técnica da Presidência (dezembro, 2024)

3.4 - GESTÃO DA INTEGRIDADE



O Decreto nº 11.529/2023 instituiu 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, com objetivo de coordenar e articular as atividades relativas à integridade, à transparência e ao acesso à informação; estabelecer padrões para as práticas e as medidas de integridade, transparência e acesso à informação; e aumentar a simetria de informações e dados nas relações entre a administração pública federal e a sociedade.

Nesse contexto, agregando a transparência no pilar da integridade, a ANS vem adotando ações para inserção de melhores práticas no cumprimento dos seus objetivos e desempenho de suas atividades:

PLANO DE INTEGRIDADE

O Plano de Integridade da ANS foi atualizado, sendo publicada a 3ª edição em dezembro de 2024, com a inclusão de novos riscos de integridade em conjunto com as áreas da ANS e unidades vinculadas. Adicionalmente, foram apontados os controles preventivos, detectivos e de apuração em vigor, bem como os planos de tratamento e prazos de implementação para as lacunas identificadas.

Nesse contexto, a fim de reforçar a transparência no pilar da integridade, a ANS adota as seguintes medidas como melhores práticas no cumprimento dos seus objetivos e no desempenho de suas atividades.

RELATÓRIO DE MONITORAMENTO

Em 2024 foi publicada a 4ª edição o Relatório de Monitoramento do Plano de Integridade, referente ao primeiro semestre de 2024. O relatório contempla o acompanhamento das medidas institucionais e dos mecanismos para promoção de um ambiente institucional íntegro, ético e transparente, apresentando os quantitativos por tema das ações de controle realizadas, compondo o Programa de Integridade da Agência para a prevenção, detecção, apuração de práticas de corrupção e fraude, de irregularidades e de outros desvios éticos e de conduta.

PLANO DE COMUNICAÇÃO

Foi publicada também, no primeiro trimestre, a 2ª edição o Plano de Comunicação de Integridade, voltado à disseminação de informações sobre o Plano de Integridade da ANS ao seu público-alvo, com o objetivo de divulgar e garantir a efetividade da cultura de integridade e transparência da Agência por meio de ações de comunicação e capacitação.

E-AGENDAS

A ANS tem realizado treinamentos com os Agentes Públicos Obrigados - APOs e Assistentes Técnicos, além de publicado internamente orientações e informações sobre o sistema e-Agendas da CGU. A CGU realizou oficinas sobre o preenchimento dos compromissos públicos, via TEAMS, para APOs (titular e eventual) e Administradores Gestores e Supervisores. E, também, contamos com um chat específico no aplicativo TEAMS para dúvidas, compartilhamento de experiências e orientações sobre o sistema para todos que o manuseiem. Este assunto é um dos objetos de monitoramento, sendo abordado no Relatório de Monitoramento de Integridade da ANS, semestralmente. Além disso, a ANS em cumprimento do Decreto nº 10.889/2021, art. 3º, realizou o processo de gestão de riscos e identificou os agentes públicos que participam de forma recorrente de decisão passível de representação privada de interesses, editando a Portaria ANS nº 12, de 10/07/2024, determinando que todos que são DAS-3 e superiores devem preencher o sistema com seus compromissos públicos e afastamentos.

A figura 3.4 apresenta os compromissos de agentes públicos obrigados da ANS registrados no e-agendas em 2024:

FIGURA 3.4 - INFOAGENDAS ANS 2024



Fonte: Controladoria Geral da União (janeiro, 2025)

Informações sobre o Programa de Integridade da ANS e sua implantação estão disponíveis no portal da ANS no endereço eletrônico [Programa de Integridade — Agência Nacional de Saúde Suplementar \(www.gov.br\)](http://www.gov.br/ans).

3.5 - DESAFIOS E PERSPECTIVAS

A Agência vem tentando integrar os pilares da governança pública como transparência, sustentabilidade, gestão de riscos, planejamento estratégico, proteção de dados pessoais, integridade e áreas de controle, a fim de promover o ambiente estruturado de liderança, estratégia e controle para avaliar, direcionar e monitorar a gestão.

Nesse sentido, além da continuidade de ganho de maturidade em alguns quesitos como gestão de riscos e planejamento estratégico, ações transversais deverão ser discutidas em todos os níveis, com destaque para:

- Atualização da Política de Gestão de Riscos e do processo de avaliação de riscos
- Implementação de boas práticas para a gestão de integridade
- Desenvolvimento de uma solução integrada de gestão de riscos

Ressaltamos a atenção da Agência para as questões orçamentárias e de repasses financeiros oriundos do Governo Federal, e que impactaram o planejamento e a execução das operações meio e fim em 2024, a fim de que se previna suas ocorrências ou, caso se repitam, mitiguem os impactos a níveis aceitáveis.

CAPÍTULO 4

DESEMPENHO INSTITUCIONAL

4.1 RESULTADOS MENSURADOS PELOS INSTRUMENTOS DE GESTÃO

Nesta seção, serão apresentados os resultados institucionais obtidos ao longo de 2024.

4.1.1 DESEMPENHO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

O Planejamento Estratégico 2021-2025 estabeleceu um conjunto de 09 objetivos estratégicos que são mensurados por meio de indicadores, projetos estratégicos e ações/iniciativas vinculados ao Mapa Estratégico e distribuídos nas dimensões de Resultados Institucionais, Processos Internos e Infraestrutura e Aprendizagem.

O monitoramento do resultado esperado pela efetiva implantação e acompanhamento da estratégia ocorre trimestralmente nas Reuniões de Avaliação da Estratégia – RAE.

O desempenho dos indicadores estratégicos é acompanhado e avaliado através de um conjunto de 13 indicadores, com apuração trimestral e anual, apresentados no quadro 4.1 a seguir.

QUADRO 4.1 - INDICADORES ESTRATÉGICOS 2021-2025

INDICADOR	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RESULTADO ANUAL		META	ANÁLISE DO INDICADOR
PBO - Percentual de Beneficiários em Operadoras com bom desempenho (IDSS de 0,6 a 1)	01. Induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de saúde suplementar	93,26%	●	Maior ou igual a 80%	Após divulgação dos resultados preliminares do IDSS ab 2023 às OPS em 30/out; resposta aos questionamentos e reprocessamento, os resultados finais foram divulgados pela ANS em 27/dez. Dentre as 894 OPS avaliadas, 638 obtiveram nota superior a 0,6, representando 93,26% dos beneficiários do setor.
IARE- Índice de abrangência do acompanhamento regular econômico-financeiro	02. Promover ambiente regulatório que fortaleça a sustentabilidade e o desenvolvimento do setor de saúde suplementar	91,11%	●	Maior ou igual a 75%	Ao longo do ano, a dinâmica do acompanhamento regular das operadoras fluiu normalmente, possibilitando que as operadoras mais relevantes em relação ao risco prudencial fossem analisadas, mantendo-se a cada trimestre um índice próximo a 90% de beneficiários vinculados a operadoras analisadas.
TMAEFE-- Tempo Médio de Análise de Operadoras em Acompanhamento Econômico-Financeiro Especial	02. Promover ambiente regulatório que fortaleça a sustentabilidade e o desenvolvimento do setor de saúde suplementar	100,00%	●	Menor ou igual a 90 dias	Observa-se que a despeito da restrição no quantitativo de servidores obteve-se um resultado acima da meta estabelecida em todo o ano de 2024.
PEAR - % de Execução da Agenda Regulatória	02. Promover ambiente regulatório que fortaleça a sustentabilidade e o desenvolvimento do setor de saúde suplementar	59,00%	●	Maior ou igual a 50%	O Subtema 1.1: Aperfeiçoamento do funcionamento das centrais de atendimento das operadoras de planos de saúde foi concluído. Ademais houve avanço dos seguintes temas/ subtemas 27/01/2025 Aprimoramento do modelo de fiscalização adotado pela ANS, Mecanismo de regulação financeira, Estímulo ao desenvolvimento setorial, Integração da Saúde Suplementar e o SUS, Transparência e qualidade de dados e informações do setor, Autogestões e Revisão técnica.
IR - Índice de Resolutividade	03. Fortalecer medidas de mediação e resolução de conflitos do setor	não apurado	●	Maior ou igual a 90%	O indicador não foi apurado pelo 2º ano seguido em virtude da impossibilidade de cálculo considerando que o mesmo considera apenas as demandas classificadas e sendo feito após 90% das demandas do período estarem classificadas. Existem grande defasagem das NIPS entrantes e as classificadas no momento não sendo possível a realização cálculo dessa taxa para o período.
PAAC - Percepção de aprendizagem e aplicabilidade do conteúdo da ação instrucional da ANS junto aos Procons	04. Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar	100,00%	●	100%	Indicador anual cuja aferição ocorreu no 2º trimestre/24.

INDICADOR	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RESULTADO ANUAL		META	ANÁLISE DO INDICADOR
TIR - Taxa de Intermediação Resolvida	03. Fortalecer medidas de mediação e resolução de conflitos do setor	76,30%	●	Maior ou igual a 75%	Indicador anual cuja aferição ocorreu no 1º trimestre/25.
PARSUS - Percentual arrecadado no Ressarcimento ao SUS em relação ao valor passível de arrecadação	05. Fortalecer a integração do setor de saúde suplementar com as políticas de desenvolvimento da saúde do país	80,25%	●	Maior ou igual a 75%	No primeiro trimestre de 2024, o desempenho do indicador atingiu, pela primeira vez, um patamar superior a 80%. Esse nível se manteve ao longo do ano, fechando o quarto trimestre com resultado de 80,14%, o que reflete a tendência de aumento da arrecadação frente ao nível de passivo existente.
CGE- Cultura de Gestão Estratégica	06. Aprimorar o modelo de governança e gestão	80,00%	●	Maior ou igual a 60%	Este indicador mede o grau de maturidade da cultura estratégica da Agência através dos 4 critérios escolhidos para aferição. Observa-se que no 2º semestre de 2024, o resultado de 80% permaneceu inalterado em relação ao semestre anterior, contudo houve uma redução em relação ao mesmo período de 2023 (93%).
PGTRI- Percentual de processos de trabalho com gestão de riscos realizados	06. Aprimorar o modelo de governança e gestão	22,10%	●	21,8%%	“Atendendo o planejamento com as Diretorias e Vinculadas, o monitoramento da ASARI e os critérios de priorização por criticidade, realizamos 31 avaliações em 2024. Observa-se a melhoria da maturidade e incremento da cultura de Gestão de Riscos na Agência, incluindo risco de LGPD.”
IAPCT- Índice de aprimoramento dos Processos Críticos de Trabalho	06. Aprimorar o modelo de governança e gestão	não apurado	●	Maior ou igual a 84%	O indicador não foi apurado em decorrência da profunda alteração da Arquitetura de Processos em virtude da implementação do PGD.
PEPDP- Percentual de execução das ações estratégicas previstas no PDP	08. Desenvolver a gestão de pessoas com foco nos resultados	46,43%	●	100%	Apesar das dificuldades financeiras e orçamentárias enfrentadas pela ANS, ainda foi possível realizar próximo de 50% das ações planejadas. Porém, não foi suficiente para atingir a meta.
TixTD Alinhamento das ações de TI aos objetivos da Transformação Digital	09. Modernizar e ampliar os recursos de TIC com foco na transformação digital	100,00%	●	100%	Identificamos que todos os entregáveis desenvolvidos pela equipe de projetos estão aderentes aos objetivos do Plano de Transformação Digital.

Legenda:

● Indicador está com o resultado igual ou maior que a meta.

● Indicador está com o resultado abaixo da meta

● Indicador sem resultado apurado

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fevereiro, 2025).

Dos 13 indicadores acompanhados, apenas 1 apresentou resultado abaixo da meta e 2 não tiveram seu resultado apurado. Em comparação com os resultados de anos anteriores, destaca-se que no ano de 2024 o resultado apresentado foi mais positivo que o dos últimos dois anos (apenas 1 indicador com resultado abaixo da meta, que corresponde a 10% dos indicadores). Em 2023, 25% dos indicadores apresentaram resultados abaixo da meta e, em 2022, o resultado foi de 38%.

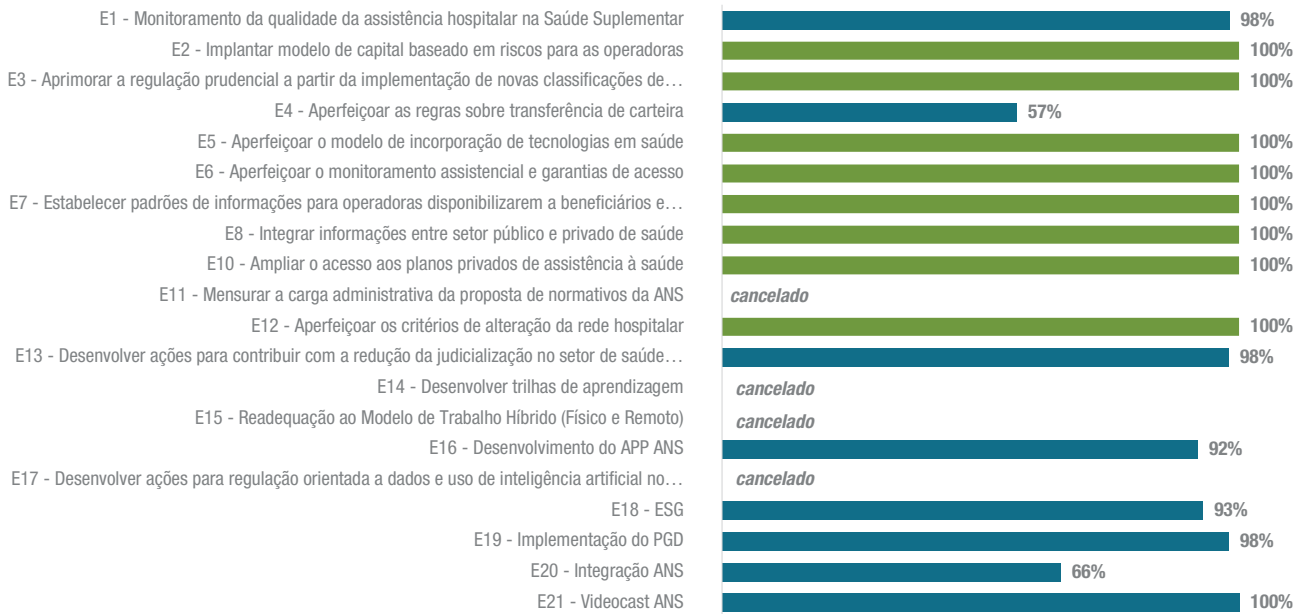
Os dados apresentados correspondem ao resultado anual dos indicadores avaliados no monitoramento estratégico realizado no final do 4º trimestre de 2024.

4.1.2 EXECUÇÃO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS

Os Projetos Estratégicos da Agência, assim como os indicadores são monitorados a cada trimestre, sendo observados o cronograma, os pontos de atenção e avanços, o que permite o acompanhamento das entregas previstas para o ano.

O percentual de execução dos 20 projetos planejados para o período de 2021-2025, apresentados no gráfico 4.1, demonstra que 8 (oito) foram concluídos, 8 (oito) ainda estão em execução e 4 (quatro) foram cancelados. Com relação à performance dos projetos, até o 4º trimestre de 2024, dos 8 (oito) projetos ativos, 6 (seis) apresentam resultados igual ou superior a 75% de suas entregas executadas e um encontra-se suspenso.

GRÁFICO 4.1 - PERCENTUAL DE EXECUÇÃO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS 2021-2025



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fevereiro, 2025).

O resultado dos monitoramentos e todas as atualizações e podem ser acompanhadas em <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/monitoramento-e-avaliacao-da-estrategia>.

4.1.3 AGENDA REGULATÓRIA

A Agenda Regulatória da ANS é um instrumento de planejamento regulatório que orienta a atuação da ANS e estabelece os assuntos prioritários relacionados aos problemas encontrados na regulação da saúde suplementar, de forma a garantir maior transparência e previsibilidade, possibilitando o acompanhamento pela sociedade dos compromissos preestabelecidos pela Agência.

No quadro 4.2, a seguir, podem ser verificados os resultados da Agenda Regulatória no ano de 2024.

QUADRO 4.2 – AGENDA REGULATÓRIA 2023-2025 – RESULTADOS 2024

AGENDA REGULATÓRIA	
TEMA REGULATÓRIO	PROGRESSO
Melhoria do relacionamento entre operadoras e beneficiários Subtema 1: Aperfeiçoamento do funcionamento das centrais de atendimento das operadoras de planos de saúde	A norma foi aprovada tempestivamente na 616ª reunião da DICOL e já publicada, estando em prazo de vacatio legis até julho de 2025.
Melhoria do relacionamento entre operadoras e beneficiários Subtema 2: Aprimoramento do modelo de fiscalização adotado pela ANS	A AIR foi concluída conforme planejado e aprovada na 616ª reunião da DICOL, em 16/12/24 juntamente com as minutas de atos normativos decorrentes, com autorização de consulta pública. A consulta pública nº 147 já se iniciou e tem previsão para terminar em março. A partir daí serão feitas as análises das contribuições.
Simplificação da situação do produto	O projeto de desenvolvimento do sistema foi paralisado e devido a priorização do Sistema de Rede. A previsão é de que o desenvolvimento do sistema seja retomado no 1º trimestre de 2025.
Mecanismo de regulação financeira	Audiência Pública sobre o Projeto foi realizada em outubro de 2024. Em adição, a AIR de mecanismo de regulação financeira e a Consulta Pública nº 145 sobre o tema foram aprovadas na 616ª DICOL, em 16/12/2024. Ademais, foi aprovada a realização de nova Audiência Pública em janeiro de 2025.
Empoderamento do beneficiário/ consumidor para contratação ou troca de plano	Devido à restrição orçamentária, será avaliada no 1º trimestre de 2025 a continuidade do projeto.
Estímulo ao desenvolvimento setorial	Projeto 1 - incentivos regulatórios econômico-financeiros para os programas de indução da melhoria da qualidade: A solicitação de autorização para Consulta Pública foi pautada na reunião da DICOL/ANS de 04/11/2024. O pedido foi retirado de pauta devido a pedido de vistas da DIOPE. Projeto 2 - certificação de Boas Práticas em Atenção Oncológica - Aprovada a Consulta Pública na reunião da DICOL/ANS de 25/11/2024 que se iniciou em 10/12/2024.
Integração da Saúde Suplementar e o SUS	Prosseguimento das ações: início de desenvolvimento das APIs, Encaminhado o Termo de Confidencialidade para análise do Ministério da Saúde O termo está em análise no DATASUS/SEIDIGI/MS.
Transparência e qualidade de dados e informações do setor	Relatório de AIR aprovado na 613ª DICOL e realizada a Consulta Pública nº 141, com 196 contribuições recebidas sobre a proposta de alteração da RN nº 509/22 e IN nº 13/22.

AGENDA REGULATÓRIA	
TEMA REGULATÓRIO	PROGRESSO
Autogestões	A AIR de autogestões foi aprovada na 13ª Reunião Extraordinária de Diretoria Colegiada.
Revisão Técnica	Foi realizada Audiência Pública sobre o Projeto em outubro de 2024. A AIR de revisão técnica foi aprovada na 616ª DICOL e aberta consulta pública da minuta do normativo em dezembro. Ademais, foi realizada nova Audiência Pública em janeiro de 2025.
ARR	PROGRESSO
Visita técnico-assistencial	A ARR está em elaboração e possui previsão de término para o 1º trimestre de 2025.
Parâmetros da metodologia do reajuste individual	A ARR foi concluída pela área técnica e será pautada na DICOL no momento oportuno.
Análise sobre os conceitos de grupo econômico e rede própria na saúde suplementar	A ARR foi concluída pela área técnica. Deverá ser pautada na DICOL no 1º trimestre de 2025.
ESTUDOS PRELIMINARES	PROGRESSO
Seguro garantidor	Nota técnica finalizada.
Vazios assistenciais	O estudo de vazios assistenciais foi concluído e em janeiro de 2025 foi publicado em https://www.gov.br/ans/pt-br/acao-a-informacao/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/
Avaliação econômico-financeira dos produtos	O estudo foi finalizado e o resultado foi incorporado nos temas da Agenda Regulatória Mecanismo de Regulação Financeira e Revisão Técnica.

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fevereiro, 2025).

4.1.4 PLANO DE GESTÃO ANUAL – PGA

O Plano de Gestão Anual alcançou 83% de execução, com 24 ações concluídas das 29 programadas para o exercício de 2024. O resultado representa um discreto declínio no percentual de execução em relação à 2023, mas ainda assim a execução se manteve num patamar muito positivo que demonstra uma maior capacidade de planejamento, priorização das ações e comprometimentos das unidades quanto a sua execução.

A não conclusão das cinco ações programadas foram influenciadas fortemente por fatores internos à instituição, especialmente com relação à limitação do quadro funcional da ANS, restrição orçamentária e o redirecionamento dos esforços para ações priorizadas em função de maior urgência.

Cabe destacar que o PGA tem sido utilizado como importante instrumento de planejamento, em especial das ações tático operacionais da Agência. Seu resultado tem sido adotado desde 2021 como resultado

do desempenho institucional sendo referência, inclusive, para fins de pagamento da Gratificação de Desempenho dos planos especiais de cargos das Agências Reguladoras- GDPCAR, conforme disposto na RA nº 72/2021.

As ações do PGA concluídas em 2024 são apresentadas a seguir no quadro 4.3:

QUADRO 4.3 - AÇÕES CONCLUÍDAS – PGA 2024

OBJETIVO ESTRATÉGICO	NOME DAS AÇÕES	INSTRUMENTO	UNIDADE RESPONSÁVEL
01. Induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de saúde suplementar	Concluir a ferramenta automatizada para divulgação dos resultados do Programa de Monitoramento da qualidade da assistência hospitalar na Saúde Suplementar	Iniciativa tático/ operacional	DIDES
	Elaborar publicações técnico-científicas sobre saúde	Iniciativa tático/ operacional	DIDES
	Formular relatório sobre o Monitoramento dos Projetos de Modelos de Remuneração Baseados em Valor	Iniciativa tático/ operacional	DIDES
	Realizar debate sobre modelos de fiscalização	Iniciativa tático/ operacional	DIFIS
	Realizar instrução prática da atividade fiscalizatória	Iniciativa tático/ operacional	DIFIS
	Estudo de Vazios Assistenciais-Avaliar a evolução dos vazios assistenciais identificados com o objetivo de subsidiar possíveis estratégias regulatórias para a garantia de acesso	Agenda Regulatória	DIPRO
02. Promover ambiente regulatório que favoreça a sustentabilidade e o desenvolvimento do setor da saúde suplementar	Abranger 75% de operadoras em acompanhamento regular	Iniciativa tático/ operacional	DIOPE
	Realizar, em até 90 dias, a análise das operadoras em Acompanhamento Econômico-Financeiro Especial	Iniciativa tático/ operacional	DIOPE
	Projeto E4 - Aperfeiçoar as regras sobre transferência de carteira-Analisar contribuições da Consulta Pública e elaborar minuta de Normativo	Projeto Estratégico	DIPRO
	Tema Regulatório Empoderamento do beneficiário/ consumidor para contratação ou troca de plano - Elaborar AIR	Agenda Regulatória	DIPRO
	Tema Regulatório Mecanismos de Regulação Financeira - Elaborar AIR	Agenda Regulatória	DIPRO
	Tema Regulatório Reajuste Coletivo - Elaborar AIR	Agenda Regulatória	DIPRO

03. Fortalecer medidas de mediação e resolução de conflitos no setor	Realizar fiscalização planejada	Iniciativa tático/operacional	DIFIS
	Realizar fiscalização estratégica	Iniciativa tático/operacional	DIFIS
04. Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar	Concluir a análise técnica referente aos encaminhamentos propostos pelo AIR da RN 509	Agenda Regulatória	DIDES
	Promover educação para o consumo	Iniciativa tático/operacional	DIFIS
05. Fortalecer a integração do setor de saúde suplementar com as políticas de desenvolvimento e da saúde do país	Revisar os painéis informativos do ressarcimento ao SUS incorporando informações setoriais	Iniciativa tático/operacional	DIDES
	Concluir a primeira etapa do projeto de Estudo sobre cobrança de BPAI (Boletim de Produção Ambulatorial Individualizado)	Iniciativa tático/operacional	DIDES
06. Aprimorar o modelo de Governança e Gestão	Lançamento do VideoCast ANS	Projeto Estratégico	PRESI
	Realizar 3 Consultas ao Conselho de Usuários da ANS	Iniciativa tático/operacional	OUVID
	Definir o Apetite por Riscos da ANS	Iniciativa tático/operacional	PRESI
	Implementar novo Programa de Gestão e Desempenho da ANS - PGD	Projeto Estratégico	DIGES

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fevereiro, 2025).

O Plano de Gestão Anual 2024 pode ser consultado na íntegra em [Plano de Gestão Anual — Agência Nacional de Saúde Suplementar \(www.gov.br\)](#).

4.1.5 TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

TRANSPARÊNCIA

A transparência é uma condição fundamental para o exercício do controle e da participação social. Para a ANS, mais que uma previsão legal, a transparência é um valor que norteia as ações do órgão.

Fiel a esse princípio republicano que deve ser respeitado e cumprido por todos, em 2024, no que tange à transparência passiva estabelecida pela Lei de Acesso à Informação - LAI, a Agência respondeu 777 pedidos de acesso à informação e 64 recursos. Ressalte-se que, desde a criação da LAI, a ANS respondeu todos os pedidos e recursos dentro dos prazos legalmente estabelecidos.

Em 2024, o prazo médio de resposta da ANS para os pedidos de acesso à informação foi de 15,66 dias, valendo destacar que a lei estabelece um prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, ou seja, o prazo médio de resposta da ANS é inferior ao prazo legal.

Prazos médios de resposta às demandas de acesso à informação inferiores aos prazos legais revelam o compromisso da Agência com a promoção da transparência em tempo oportuno para o cidadão.

Além disso, a ANS teve, em 2024, um percentual de mais de 71,39% de acessos concedidos, o que repisa o compromisso da Agência com a participação da sociedade.

Além disso, a ANS permanece em cumprimento integral dos 49 itens de transparência ativa avaliados pela Controladoria Geral da União, destacando-se como um dos 108 órgãos públicos a conquistarem essa marca, em um total de 320 órgãos avaliados.

OUVIDORIA DA ANS

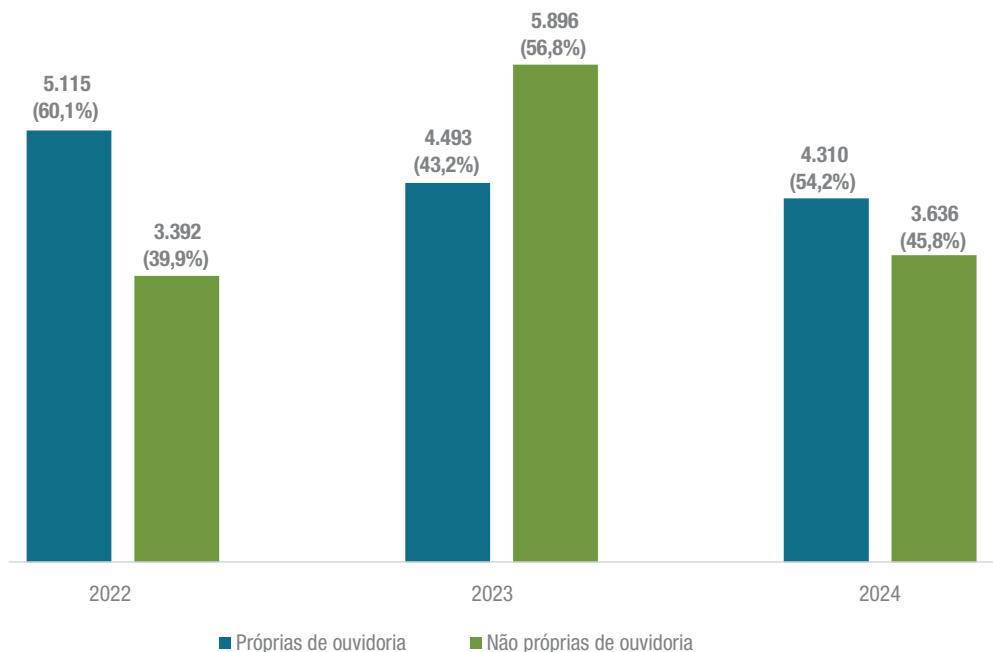
A OUVIDORIA DA ANS E AS MANIFESTAÇÕES

Na qualidade de ouvidoria pública, a Ouvidoria da ANS atua como instância de controle e de participação social, sendo responsável por tratar as manifestações referentes à atuação da ANS, aos serviços prestados e aos seus colaboradores. A Ouvidoria da ANS é unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv e está sujeita à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento da Controladoria-Geral da União - CGU, que atua como órgão central do SisOuv por meio da Ouvidoria-Geral da União - OGU. Neste contexto, a subordinação desta Ouvidoria à ANS é de cunho administrativo.

Dentre os campos de atuação OGU/CGU no âmbito do SisOuv destaca-se o tecnológico, uma vez que o órgão disponibiliza e determina a utilização do Fala.BR. A Ouvidoria da ANS aderiu à plataforma em 2018. O Fala.BR é caracterizado pelo alto nível de segurança dos dados, pela interação descomplicada e por possibilitar a execução de todas as etapas do tratamento das manifestações. Em adição, o Fala.BR disponibiliza pesquisa de satisfação para os usuários e permite a extração de dados para a elaboração de estudos estratégicos.

Em 2024, a Ouvidoria da ANS recebeu 9.024 demandas cuja distribuição se deu seguinte forma: 7.946 seguiram o fluxo habitual de tratamento; 700 foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades através do Fala.BR por abordarem temas alheios às competências da ANS; e 378 foram arquivadas por motivos como a falta de clareza. O gráfico 4.2 expõe a quantidade manifestações que seguiram o fluxo de tratamento, por ano, entre 2022 e 2024, segundo a propriedade de ouvidoria. De 2023 para 2024 houve redução de protocolos, de 10.389 para 7.946, mas as manifestações próprias de ouvidoria voltaram a prevalecer. Tem-se, portanto, que o recuo de 23,5% (N=2.443) teve maior impacto naquelas manifestações não próprias de ouvidoria, que não tem potencial significativo de fundamentarem recomendações de melhorias.

GRÁFICO 4.2 - QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE DE OUVIDORIA - 2022 A 2024



Fonte: Ouvidoria ANS (janeiro, 2025).

No que tange às 7.946 demandas que seguiram o fluxo de tratamento, verificou-se que 54,2% (N=4.310) delas demandavam providências desta unidade e foram finalizadas, em média, em nove dias, e as 3.636 manifestações não próprias de ouvidoria tiveram prazo médio de conclusão de 1 dia; a principal porta de entrada foi o Fala.BR; o tipo mais recorrente foi a “Reclamação”; e o tema mais abordado pelos usuários foi “Demora na resposta da demanda/processo”.

CONSELHO DE USUÁRIOS DA ANS

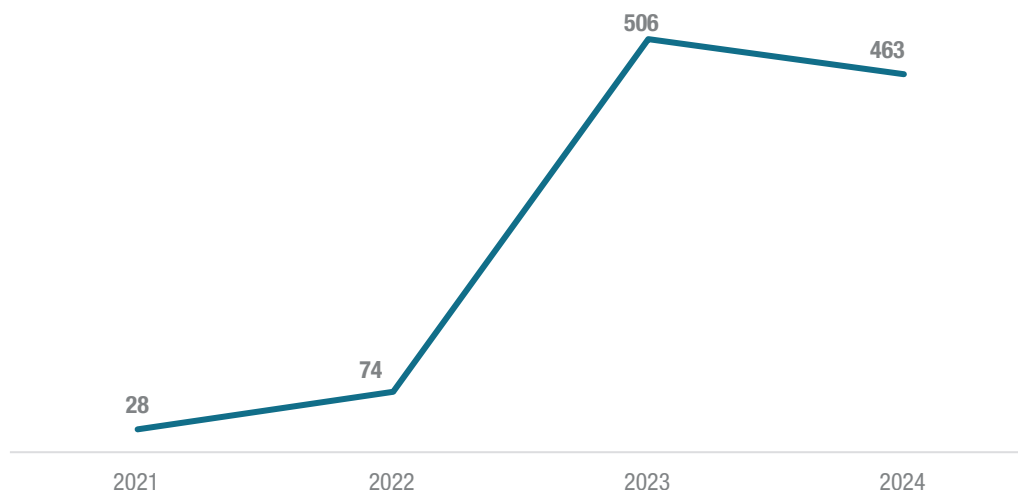
Previsto pela Lei nº 13.460, de 2017, o Conselho de Usuários é uma ferramenta de participação social, através da qual usuários se voluntariam para avaliar a qualidade e propor melhorias na prestação dos serviços públicos, além de auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias que compõem o SisOuv.

No início de 2024, a Ouvidoria da ANS divulgou relatório referente às consultas realizadas em 2023. Como principal desdobramento, tem-se a utilização do estudo para a elaboração do Plano de Melhoria do serviço “Acessar o acervo da Biblioteca ANS”: os conselheiros apontaram dificuldade de realizar buscas na biblioteca virtual da ANS, então a área técnica incluiu tutorial em vídeo para mostrar como realizar a pesquisa na página do serviço no site da ANS.

No quarto trimestre de 2024, foram disponibilizadas consultas para os seguintes serviços: “Consultar a nota de operadoras de planos de saúde no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar”, “Emitir comprovante de dados cadastrais de beneficiários de planos de saúde junto à ANS” e “Solicitar reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviço de Saúde”. As consultas estiveram no ar entre 21 de outubro a 29 de novembro de 2024 e acolheram, juntas, 463 respostas. Neste íterim, a ANS promoveu campanhas de chamamento de novos conselheiros e de divulgação das consultas disponíveis.

O gráfico 4.3 a seguir apresenta a evolução das respostas recebidas entre 2021 e 2024. A queda de 2023 para 2024 provavelmente se deve ao fato de os serviços avaliados em 2024 terem as operadoras como público-alvo, ou seja, menor quantidade do que beneficiários.

GRÁFICO 4.3 - QUANTIDADE DE RESPOSTAS RECEBIDAS ATRAVÉS DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA ANS



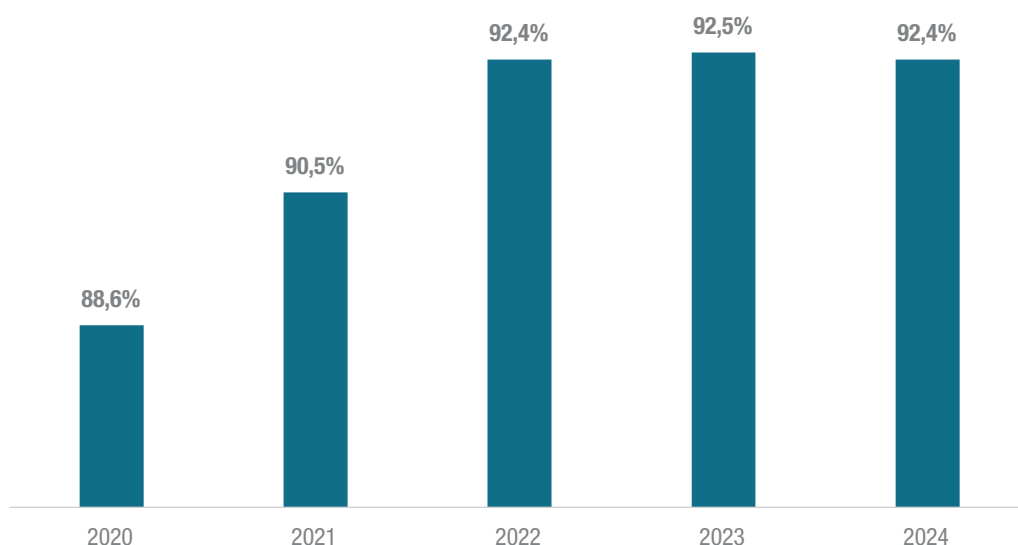
Fonte: Ouvidoria ANS (janeiro, 2025).

RELATÓRIO DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS – REA-OUVIDORIAS

A Resolução Normativa – RN nº 323/2013, dispõe sobre a instituição de unidade organizacional de ouvidoria pelas operadoras de planos de saúde. A norma confere à ouvidoria o dever de apresentar anualmente à Ouvidoria da ANS um relatório com dados referentes ao ano anterior no que tange às manifestações recepcionadas, à expedição de recomendações de melhorias e às características da unidade. A partir destes dados, a Ouvidoria da ANS desenvolve e publica o Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias. O estudo tem alto potencial de fomentar o ciclo regulatório, de verificar os efeitos decorrentes da RN nº 323/2013, além de possibilitar que, anualmente, a alta gestão avalie o desempenho da ouvidoria da operadora.

O gráfico 4.4 a seguir demonstra o percentual de operadoras com registro ativo que enviaram o formulário do REA-Ouvidorias de 2020 a 2024 e confirma a observância à RN nº 323, de 2013:

GRÁFICO 4.4 - ENVIO DO FORMULÁRIO DO REA-OUVIDORIAS POR OPERADORAS COM REGISTRO ATIVO NA ANS (%)



Fonte: Ouvidoria ANS (janeiro, 2025).

Dentre resultados apurados no REA-Ouvidorias 2024, destacam-se: (i) 94,9% (N=1.068) das operadoras ativas possuíam ouvidorias cadastradas junto à ANS; e (ii) juntas, as 706 ouvidorias acolheram 710.971 manifestações, sendo 63,4% (N=450.483) de reclamações, mormente, sobre a rede credenciada das

operadoras, 36,2% (N=162.968). A cada edição do REA-Ouvidorias, avalia-se as ouvidorias das operadoras mais reconhecidas como unidades estratégicas, que atuam na resolução de demandas que poderiam alcançar outras esferas como a ANS e o Judiciário.

ACOMPANHAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS DA ANS

Em 2024, após realizar uma pesquisa de melhores práticas junto às ouvidorias das demais agências reguladoras federais e da Controladoria-Geral da União, a Ouvidoria da ANS decidiu desenvolver uma abordagem metodológica própria para avaliar a qualidade do conteúdo da Carta de Serviços aos Usuários da ANS. Buscou-se instrumentalizar o dever de acompanhar o processo de gestão da Carta, zelando pela adequação, atualidade e qualidade das suas informações. O desenvolvimento dessa abordagem considerou as disposições contidas no Guia de Edição de Serviços do Portal Gov.br, produzido pela Secretaria de Governo Digital - SGD.

O resultado geral das avaliações apontou, entre outras questões mais específicas, às seguintes: (i) itens que não atenderam ao conceito de serviço público tipificado no Guia já citado; (ii) serviços com definição, título e/ou título(s) de etapa(s) inadequados às diretrizes da SGD; (iii) serviços com etapas não ou mal identificadas, especificadas incorretamente e/ou sem qualquer descrição; e (iv) serviços sem menção à legislação correlata ou com a legislação sem o link. Além disso, foram identificadas possíveis oportunidades de: (i) aglutinar alguns serviços; e (ii) padronizar títulos; descrição de serviços, usuários e etapas; e forma de identificar canais de prestação, especificar documentos, e formatar legislação e tratamento ao usuário.

Os resultados do trabalho da Ouvidoria estão sendo paulatinamente apresentados e discutidos com as diretorias, bem como com as unidades vinculadas e com a Presidência da Agência. O objetivo é que sejam feitas alterações no conteúdo da Carta com vistas à melhoria da qualidade das informações nela apresentadas.

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

No ano de 2024, foram concluídas 23 Consultas Públicas, 9 Audiências Públicas e 4 Tomadas Públicas de Subsídios. Tais processos seguem listados no quadro 4.5 e podem ser consultados em [ANS > Participação social](#).

QUADRO 4.5 - PROCESSOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL AMPLA REALIZADOS EM 2024

PROCESSO DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL	Nº	DESCRIÇÃO	PERÍODO
Consulta Pública	143	Tem como objetivo receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	08/11/2024 a 27/11/2024
Consulta Pública	142	Receber contribuições relativas à proposta de alteração da Resolução Normativa nº 574, de 2023, que dispõe sobre os critérios de constituição de Provisões Técnicas a serem observados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde.	08/11/2024 a 22/12/2024
Consulta Pública	141	Objetiva receber contribuições para proposta de alteração da Resolução Normativa- RN nº 509/22 e da Instrução Normativa- IN 13/22	24/10/2024 a 08/12/2024

PROCESSO DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL	Nº	DESCRIÇÃO	PERÍODO
Consulta Pública	140	Objetiva receber contribuições para a alteração da RN n.º 482, de 16 de março de 2022, que dispõe sobre o Regimento Interno da Câmara de Saúde Suplementar, para incluir a representação do segmento de medicina diagnóstica na composição da CAMSS	23/10/2024 a 06/12/2024
Consulta Pública	139	Objetiva receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	11/10/2024 a 30/10/2024
Consulta Pública	138	Objetiva receber contribuições relacionadas à proposta de Resolução Normativa que dispõe sobre as regras para constituição e funcionamento de ambiente regulatório experimental na Agência Nacional de Saúde Suplementar	09/10/2024 a 22/11/2024
Consulta Pública	136	Objetiva receber contribuições para proposta de alteração da Resolução Normativa - RN nº 507, de 30 de março de 2022, que dispõe sobre o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde	13/09/2024 a 28/10/2024
Consulta Pública	135	Objetiva receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	05/09/2024 a 24/09/2024
Consulta Pública	134	Objetiva receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	02/08/2024 a 21/08/2024
Consulta Pública	133	Objetiva receber contribuições para a alteração da Resolução Normativa n.º 482, de 16 de março de 2022, que dispõe sobre o regimento Interno da Câmara de Saúde Suplementar - CAMSS	17/07/2024 a 30/08/2024
Consulta Pública	132	Objetiva receber contribuições relacionadas às propostas de atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde	06/06/2024 a 25/06/2024
Consulta Pública	131	Objetiva receber contribuições para a alteração dos percentuais máximos de imóveis aceitos como ativos garantidores	12/06/2024 a 27/07/2024
Consulta Pública	130	Dispõe sobre a proposta de alteração do estatuto do Comitê de Padronização das Informações em Saúde Suplementar	10/06/2024 a 24/07/2024
Consulta Pública	129	Objetiva receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	16/05/2024 a 04/06/2024
Consulta Pública	128	Objetiva receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	22/04/2024 a 11/05/2024

PROCESSO DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL	Nº	DESCRIÇÃO	PERÍODO
Consulta Pública	127	Objetiva receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	04/04/2024 a 23/04/2024
Consulta Pública	126	Objetiva receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	08/03/2024 a 27/03/2024
Consulta Pública	125	Objetiva receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	09/02/2024 a 28/02/2024
Consulta Pública	124	Dispõe sobre a aplicação de penalidades para as infrações à legislação dos planos privados de assistência à saúde	03/01/2024 a 16/02/2024
Consulta Pública	123	Objetiva receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	21/12/2023 a 09/01/2024
Consulta Pública	122	Objetiva receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	13/12/2023 a 01/01/2024
Consulta Pública	121	Dispõe sobre melhorias no relacionamento entre operadoras e beneficiários no âmbito dos SACs/Centrais de atendimento	12/12/2023 a 09/02/2024
Consulta Pública	120	Para que sejam apresentadas críticas e sugestões relativas à proposta de Resolução Normativa que altera a Resolução Normativa nº 521, de 2022	30/11/2023 a 15/01/2024
Audiência Pública	49	A Audiência Pública nº 49 visa coletar de contribuições acerca de recomendação preliminar de não incorporação para as seguintes tecnologias: (i) UAT 136 - Teste genético para diagnóstico de diabetes tipo MODY para pacientes diagnosticados com diabetes, com idade menor que 30 anos atualmente e com probabilidade de 40% em MODY calculator; (ii) UAT 142 - Enzalutamida em monoterapia para o tratamento de câncer de próstata hormônio-sensível não-metastático em recorrência bioquímica de alto risco e (iii) UAT 143 - Enzalutamida em combinação com leuprorrelina para o tratamento de câncer de próstata hormônio-sensível não-metastático em recorrência bioquímica de alto risco.	22 de novembro de 2024, das 9h às 12h20m.
Audiência Pública	48	A Audiência Pública nº 48 visa coletar contribuições acerca da Política de Preços e Reajustes dos Planos de Saúde Privados.	07 de outubro de 2024, das 14h às 17h.

PROCESSO DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL	Nº	DESCRIÇÃO	PERÍODO
Audiência Pública	47	A Audiência Pública nº 47 visa coletar contribuições acerca de recomendação preliminar de não incorporação para as seguintes tecnologias: (i) Cloridrato de tepotinibe monoidratado para o tratamento de pacientes com câncer de pulmão de não pequenas células (CPNPC) avançado com mutações do tipo skipping METex14 em pacientes sem tratamento prévio (1L) (UAT nº133); (ii) Cloridrato de asciminibe para o tratamento de pacientes adultos com Leucemia Mieloide Crônica (LMC) cromossomo Philadelphia positivo, em fase crônica, previamente tratados com dois ou mais inibidores da tirosina quinase (ITQ) (UAT nº 134); e (iii) Lenalidomida em combinação com Tafasitamabe, seguida de monoterapia com Tafasitamabe, para o tratamento de pacientes adultos com linfoma difuso de grandes células B (LDGCB) recidivante ou refratário, incluindo LDGCB decorrente de linfoma de baixo grau, e que não são elegíveis para transplante autólogo de células-tronco (ASCT) (UAT nº 137).	12/09/2024, das 9h às 13h
Audiência Pública	45	A Audiência Pública nº 45 visa coletar contribuições acerca de recomendação preliminar de não incorporação para a seguinte tecnologia: (i) Ablação simpática renal por radiofrequência para tratamento da hipertensão arterial sistêmica resistente não controlada (UAT nº 126).	23/08/2024, das 10h às 11h30
Audiência Pública	44	A Audiência Pública nº 44 visa coletar contribuições acerca de recomendação preliminar de não incorporação para a seguinte tecnologia: (i) Belimumabe para tratamento de pacientes adultos com nefrite lúpica ativa que estejam em uso de tratamento padrão (UAT 120).	12/06/2024, das 10h às 11h30
Audiência Pública	43	A Audiência Pública nº 43 visa coletar subsídios e promover debate sobre a avaliação preliminar da Diretoria de Fiscalização da ANS acerca de cenários de modelos de fiscalização para o setor de saúde suplementar vislumbrados e potenciais desdobramentos.	28/06/2024, das 14h às 18h
Audiência Pública	42	A Audiência Pública nº 42 visa coletar contribuições acerca de recomendação preliminar de não incorporação para as seguintes tecnologias: (i) Brodalumabe para tratamento da psoríase em placas, moderada a grave, em pacientes adultos que são elegíveis para terapia sistêmica ou fototerapia (UAT 122).	29/05/2024, das 9h30 às 11h

PROCESSO DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL	Nº	DESCRIÇÃO	PERÍODO
Audiência Pública	41	A Audiência Pública nº 41 visa coletar contribuições acerca de recomendação preliminar de não incorporação para as seguintes tecnologias: (i) Bosutinibe para tratamento de segunda linha de pacientes com leucemia mieloide crônica com cromossomo Philadelphia positivo na fase crônica, fase acelerada ou fase blástica, com resistência ou intolerância a pelo menos uma terapia prévia, incluindo imatinibe (UAT nº 123); e (ii) Olaparibe para tratamento adjuvante de pacientes adultos com câncer de mama inicial de alto risco HER2 ² negativo, com mutação BRCA ³ , que foram previamente tratados com quimioterapia neoadjuvante ou adjuvante (UAT nº 124).	16/04/2024, das 9h30 às 12h30
Audiência Pública	40	Coleta de contribuições acerca de recomendação preliminar de não incorporação para as seguintes tecnologias: (i) Tomografia de coerência óptica coronariana para avaliação de doença arterial coronariana e Intervenção coronariana percutânea (UAT nº 111); e (ii) Fechamento do apêndice atrial esquerdo (percutâneo) para prevenção de acidente vascular cerebral (AVC) em pacientes com fibrilação atrial não valvar (FANV) com contraindicação e/ou falha a terapia com anticoagulantes orais (ACO) (UAT nº 115).	22/03/2024, das 9h30 às 12h30
Tomada Pública de Subsídios	5	Propostas alternativas para a reformulação dos planos exclusivamente ambulatoriais	De 17/10/2024 a 04/11/2024
Tomada Pública de Subsídios	4	Política de Preços e Reajuste	De 16/10/2024 a 04/11/2024
Tomada Pública de Subsídios	3	Tomada de subsídios com o objetivo de receber contribuições sobre a atual regulamentação das Autogestões	De 10/04/2024 a 27/05/2024
Tomada Pública de Subsídios	2	Linhas de Cuidado prioritárias na saúde suplementar	De 01/12/2023 a 30/06/2024

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (março, 2025).

4.2 RESULTADOS E ENTREGAS DAS AÇÕES PLANEJADAS SETORIALMENTE

4.2.1 REGULAÇÃO ASSISTENCIAL E ESTRUTURA DE PRODUTOS

SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE PRODUTOS - SIP

O Sistema de Informações de Produtos - SIP é o instrumento regulamentado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar pela Resolução Normativa nº 551/2022 para envio de informações e acompanhamento da assistência prestada aos beneficiários dos planos privados de assistência à saúde. O envio do SIP é obrigatório para todas as operadoras com registro ativo na ANS que possuem ao menos um produto registrado, independentemente da data de concessão de autorização de funcionamento. As administradoras de benefícios ficam dispensadas do envio.

A ANS disponibiliza no Portal Brasileiro de Dados Abertos, do Governo Federal, o conjunto denominado “Dados de Produção Assistencial do Setor do Sistema de Informações de Produtos – SIP”, que apresenta a produção dos serviços de saúde prestados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde, por ano-base. Os dados têm atualização anual, podendo ser obtidos a partir do seguinte link de acesso: <https://dados.gov.br/dados/conjuntos-dados/dados-de-producao-assistencial-do-setor-do-sistema-de-informacoes-de-produtos---sip>

MONITORAMENTO DA BASE DO SIP

Com o objetivo de qualificar os dados do SIP, a ANS realiza, desde 2020, um monitoramento da qualidade da base de dados, que consiste na identificação de possíveis inconsistências das informações prestadas pelas operadoras de planos de saúde à ANS, a partir da comparação de indicadores calculados com os dados do SIP de cada operadora em relação aos dados do setor no mesmo trimestre, por tipo de contratação. As operadoras cujos dados de produção assistencial apresentem fortes indícios de inconsistências são notificadas para prestarem esclarecimentos e/ou retificarem os dados. O processo é realizado semestralmente, com base em um painel dinâmico de uso interno criado no Power BI para este fim.

Em 2024, foram realizados dois ciclos do monitoramento da base do SIP, referentes ao: 3º e 4º trimestres de 2023 e 1º e 2º trimestres de 2024. A quantidade de operadoras notificadas a cada ciclo é apresentada na figura 4.1 a seguir:

FIGURA 4.1 – OPERADORAS NOTIFICADAS PELO MONITORAMENTO DA BASE DO SIP REFERENTE AOS CICLOS DO 2º SEMESTRE DE 2023 E 1º SEMESTRE DE 2024 – ANO 2024



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (março, 2025).

Obs.: Uma mesma operadora pode ter sido notificada em mais de um ciclo, caso tenha apresentado inconsistências de forma recorrente.

O monitoramento da base do SIP tem trazido uma melhoria significativa na qualificação dos dados de produção assistencial do setor, visto que as operadoras, a partir da notificação, vêm promovendo a revisão de seus dados e correção das inconsistências encontradas. A correção das operadoras ajusta não só os arquivos que foram objeto de notificação, mas aprimora também os envios futuros ao SIP, tendo em vista que as correções em geral são feitas na programação das consultas e extrações das bases de dados, de forma que os arquivos futuros já serão gerados pelas operadoras sem os erros identificados anteriormente.

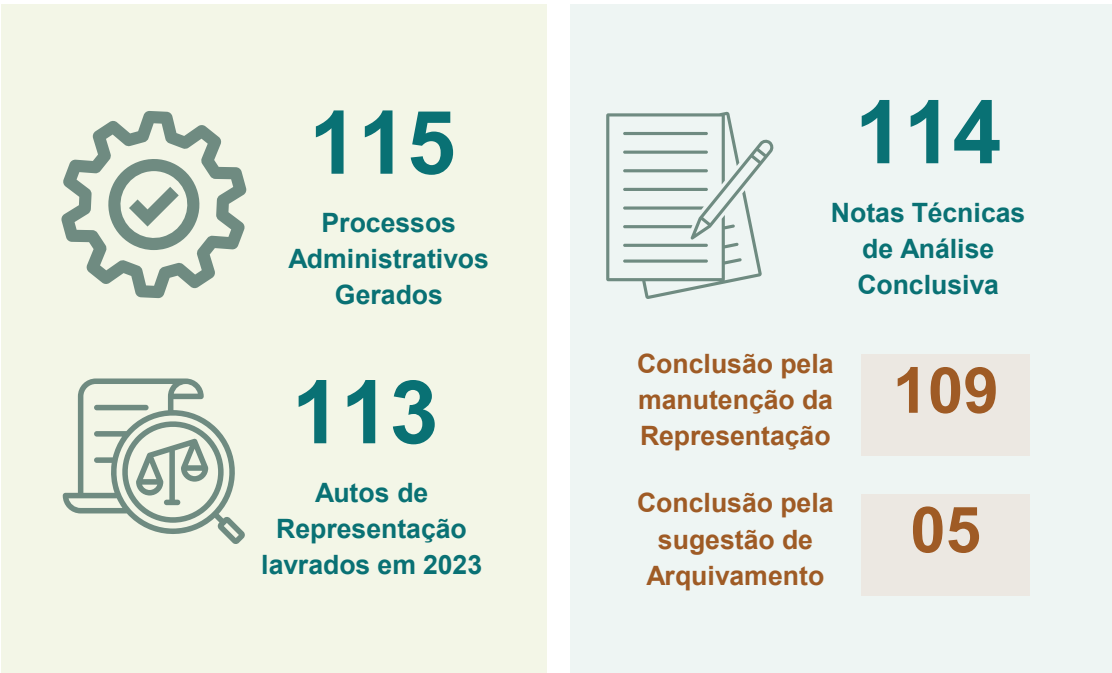
REPRESENTAÇÃO POR NÃO ENVIO OU ENVIO INTEMPESTIVO DE DADOS AO SIP

De acordo com o art. 25, da Resolução Normativa nº 483/2022, que dispõe sobre os procedimentos adotados pela ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias, os órgãos técnicos da ANS devem dar início ao procedimento de Representação em face das operadoras, quando identificados indícios suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar de sua competência.

A obrigação do envio periódico do SIP está prevista no art. 2º da Resolução Normativa nº 551/2022, sendo que o não envio ou o envio extemporâneo das informações periódicas ao SIP configura conduta infrativa tipificada no art. 39, da Resolução Normativa nº 489/2022.

No ano de 2024, foram lavrados 111 autos de representação por não envio ou envio intempestivo do SIP à ANS, referente aos trimestres de 2023. A figura 4.2 abaixo apresenta um resumo das atividades realizadas em 2024 relacionadas ao processo de trabalho de Representação SIP.

FIGURA 4.2 – ATIVIDADES REALIZADAS NO ANO DE 2024 RELATIVAS AO PROCESSO DE REPRESENTAÇÃO SIP



Fonte: Sistema Eletrônico de Informações – SEI (janeiro, 2025).

MONITORAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL

O programa consiste no acompanhamento periódico das operadoras a partir da análise de regularidade de aspectos assistenciais, atuariais e de estrutura e operação de seus produtos, com vistas à identificação de indícios de anormalidades e à preservação da continuidade e da qualidade do atendimento prestado aos beneficiários de planos de saúde.

O Monitoramento do Risco Assistencial, regulamentado pela RN nº 479/2022, é realizado com base em dois processos de acompanhamento dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos privados de saúde: o Acompanhamento e Avaliação da Garantia de Atendimento, regulamentado pela Instrução Normativa ANS nº 2/2022, e o Mapeamento do Risco Assistencial, regulamentado pela Instrução Normativa DIPRO nº 58/ 2022.

A partir da identificação dos indícios de anormalidades assistenciais, são adotadas as medidas administrativas julgadas mais adequadas para a manutenção da continuidade e qualidade do atendimento à saúde prestado pelas operadoras aos seus beneficiários, tais como: a realização de visitas técnico-assistenciais; a suspensão da comercialização de parte ou de todos os produtos da operadora; a possibilidade de apresentação de Plano de Recuperação Assistencial à ANS; a implementação do regime especial de direção técnica, entre outras.

As linhas de ação para execução das medidas administrativas, a partir dos resultados obtidos pelas operadoras no Monitoramento do Risco Assistencial, são apresentadas ao setor em um Plano Periódico Anual, que considera a capacidade operacional da ANS para definição dos critérios de prioridade para adoção das ações.

Após análise dos resultados observados nos anos de 2022 e 2023, o Plano Periódico de 2024 incluiu um novo critério de priorização para encaminhamento de operadoras para análise de adoção de medidas administrativas para os ciclos do Monitoramento do Risco Assistencial, conforme citado abaixo:

Critério C.4 - Operadoras cujos Índices gerais de reclamações - IGRs das Reclamações Assistenciais forem considerados valores extremos ou atípicos (outliers), quando os índices das operadoras forem distribuídos no gráfico Boxplot, reiteradamente, nos três meses do respectivo trimestre de avaliação. A análise será feita por porte e segmento de atuação (operadoras Médico-hospitalares e operadoras Exclusivamente Odontológicas) das operadoras. (ANS, 2024).

De acordo com o critério acima, foram encaminhadas à direção técnica um total de 54 operadoras em 2024.

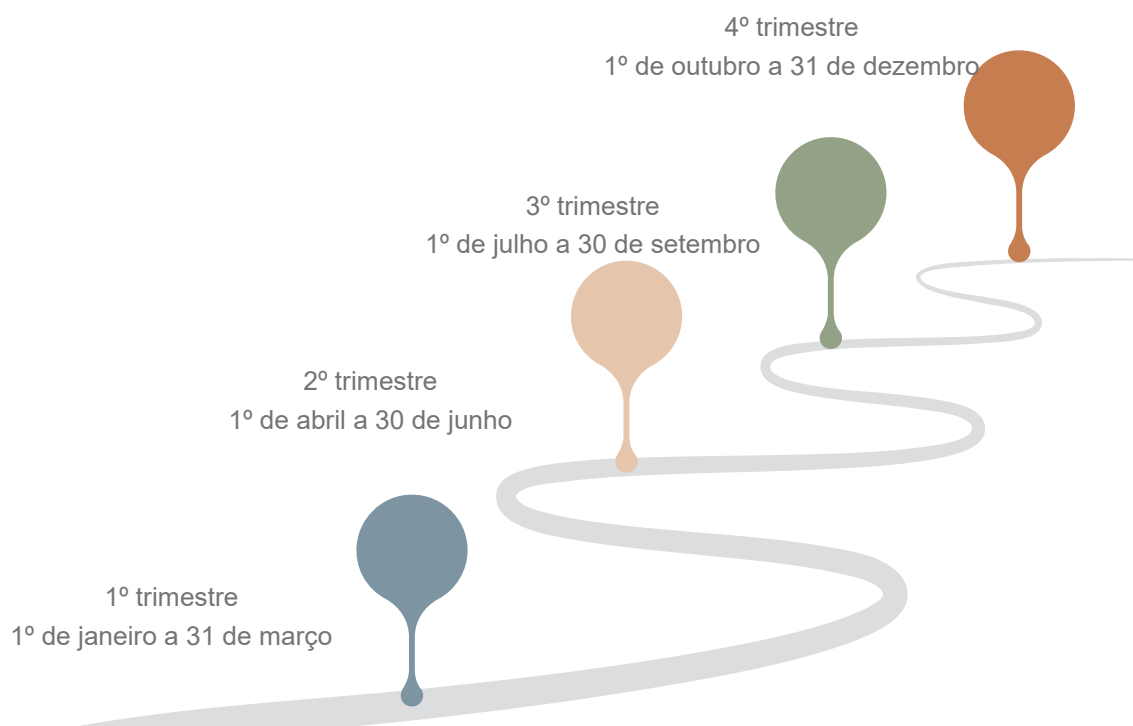
MAPEAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL

O Mapeamento do Risco Assistencial é um dos processos de acompanhamento das operadoras de planos de saúde, integrante do Monitoramento do Risco Assistencial, com vistas a identificar indícios de anormalidades que possam colocar em risco a continuidade ou a qualidade do atendimento à saúde prestado aos beneficiários no setor de saúde suplementar.

A metodologia do programa é regulamentada pela Instrução Normativa DIPRO nº 58/2022, que define o Mapeamento do Risco Assistencial como o conjunto de ações de acompanhamento dos dados coletados nos diversos sistemas de informação da ANS, para avaliação estratificada das operadoras segundo indícios de risco assistencial. O Mapeamento do Risco Assistencial avalia as operadoras de planos de saúde a partir de duas dimensões: Assistencial e Atuarial. A dimensão assistencial é composta por quinze indicadores e busca avaliar a compatibilidade da produção assistencial informada pelas operadoras em relação à população de beneficiários. Na dimensão atuarial, são analisados três indicadores capazes de sinalizar a sustentabilidade atuarial das operadoras, como prazo médio de pagamento aos prestadores de serviços e precificação dos produtos.

O processamento dos dados é realizado pelas equipes técnicas, o que envolve um trabalho integrado das diretorias da ANS e é realizado trimestralmente, considerando os seguintes trimestres de avaliação, conforme figura 4.3, a seguir:

FIGURA 4.3 – TRIMESTRES DE AVALIAÇÃO



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (março, 2025).

São avaliadas todas as operadoras com registro ativo na ANS, com exceção das administradoras de benefícios, das operadoras que estejam em processo de cancelamento de registro ou aquelas que não possuem beneficiários no trimestre de avaliação. De acordo com a nota obtida no programa a cada trimestre, as operadoras são classificadas em faixas de risco assistencial, conforme quadro 4.6, a seguir:

QUADRO 4.6 - OPERADORAS CLASSIFICADAS EM FAIXAS DE RISCO ASSISTENCIAL

FAIXA	NOTA
Faixa 1	Risco Baixo ($0,7 \leq \text{Nota} \leq 1$)
Faixa 2	Risco Médio ($0,35 \leq \text{Nota} < 0,7$)
Faixa 3	Risco Alto ($0 \leq \text{Nota} < 0,35$)
Faixa Indeterminada	Operadora que, na data da coleta, não possui todos os dados necessários ao cálculo do Mapeamento do Risco Assistencial (Risco Desconhecido)

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (janeiro, 2022).

Essa avaliação estratificada das operadoras em faixas de risco é utilizada para a tomada de decisão quanto à adoção de medidas administrativas, de acordo com as diretrizes previstas no Plano Periódico do Monitoramento do Risco Assistencial.

Em 2024, foram processados os resultados de quatro trimestres do programa de Mapeamento do Risco Assistencial (3º e 4º trimestres de 2023; e 1º e 2º trimestres de 2024), respeitando-se o calendário de entregas das informações periódicas aos sistemas da ANS pelas operadoras. No quadro 4.7 abaixo, apresenta-se a distribuição da classificação das operadoras nas faixas de risco do programa nos quatro trimestres divulgados no ano de 2024:

QUADRO 4.7 – DISTRIBUIÇÃO DA QUANTIDADE DE OPERADORAS NAS FAIXAS DE RISCO DO MAPEAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL NOS TRIMESTRES DE AVALIAÇÃO DIVULGADOS EM 2024

CLASSIFICAÇÃO	3º TRI 23		4º TRI 23		1º TRI 24		2º TRI 24	
	QTD. OPS	%	QTD. OPS	%	QTD. OPS	%	QTD. OPS	%
Faixa 1	590	65%	582	65%	560	63%	575	65%
Faixa 2	219	24%	228	25%	217	24%	219	25%
Faixa 3	58	6%	38	4%	55	6%	52	6%
Faixa Indeterminada	42	5%	50	6%	58	7%	40	5%
Total OPS por trimestre	909	100%	898	100%	890	100%	886	100%

Fonte: Gerência de Monitoramento Assistencial (janeiro, 2025).

Ao todo, 931 operadoras foram objeto do acompanhamento regular realizado pelo programa de Mapeamento do Risco Assistencial durante o ano de 2024, sendo 683 médico-hospitalares e 248 operadoras exclusivamente odontológicas.

Com base nos Planos Periódicos de Monitoramento do Risco Assistencial, foram encaminhadas para acompanhamento individual, por apresentarem indícios de anormalidades administrativas graves de natureza assistencial, um total de 75 operadoras, sendo 66 médico-hospitalares e 9 operadoras exclusivamente odontológicas, conforme apresentado na tabela 4.1 a seguir, de acordo com o critério do Plano Periódico.

TABELA 4.1 – QUANTIDADE DE OPERADORAS ENCAMINHADAS EM 2024 PARA ACOMPANHAMENTO INDIVIDUAL

CRITÉRIOS DO PLANO PERIÓDICO VIGENTE	3º TRI 2023	4º TRI 2023	1º TRI 2024	2º TRI 2024	3º TRI 2024	TOTAL DE OPS (SEM DUPLICIDADE)
C.1 (Faixa 3 - 2x na Garantia de Atendimento)	9	5	3	Ciclo suspenso	Ciclo suspenso	10
C.2 (Faixa 1 ou Faixa 2 - 3x no Mapeamento)	16	12	12	8	Em processamento	23
C.3 (Faixa 1 - 2x no Mapeamento)	2	1	4	1	Em processamento	8
C.4 (IGR)	-	-	40	36	37	54
TOTAL DE OPS ENCAMINHADAS À DIREÇÃO TÉCNICA (SEM DUPLICIDADE)	25	17	52	43	37	75

Fonte: Gerência de Monitoramento Assistencial (fevereiro, 2025).

Ainda de acordo com os critérios dispostos nos Planos Periódicos de Monitoramento do Risco Assistencial vigentes para cada trimestre de avaliação, foram encaminhadas em 2024, ao todo, 62 operadoras para avaliação acerca da conveniência e oportunidade de realização de visita técnico-assistencial.

MAPA ASSISTENCIAL DA SAÚDE SUPLEMENTAR ANO-BASE 2023

O Mapa Assistencial da Saúde Suplementar, publicado pela ANS desde 2012, tem como objetivo apresentar os dados de produção dos serviços de saúde prestados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde aos beneficiários, por ano-base, informados à ANS por meio do Sistema de Informação de Produtos - SIP. O Mapa Assistencial apresenta indicadores de produção assistencial, permitindo uma avaliação da variação da ocorrência de alguns eventos em relação ao ano anterior.

Desde a edição do ano-base de 2019, a divulgação do Mapa Assistencial é realizada em formato de painel dinâmico, conferindo maior transparência dos dados, em consonância com outras iniciativas empreendidas pela ANS.

Em julho de 2024, o painel Mapa Assistencial da Saúde Suplementar - Ano-base 2023, contendo os dados consolidados dos anos de 2019 a 2023, foi publicado no portal da ANS em [Dados e Indicadores do Setor > Dados Assistenciais e Publicações Relacionadas > Mapa Assistencial](#).

O painel dinâmico, além de conter indicadores de produção assistencial médico-hospitalar e de produção odontológica do setor, permite consultar a quantidade de procedimentos realizados por beneficiário segundo modalidade de operadora; e segundo tipo de contratação do plano, possibilitando uma análise comparativa da produção assistencial do setor suplementar, considerando sua heterogeneidade.

De acordo com os dados reportados pelas operadoras à ANS, em 2023 os beneficiários de planos de saúde realizaram 1,93 bilhão de procedimentos entre consultas, exames, terapias, internações, procedimentos odontológicos e outros atendimentos ambulatoriais. O número representa um aumento de 7,4% em relação ao total de procedimentos realizados em 2022, quando foram feitos 1,8 bilhão de procedimentos.

A tabela 4.2 a seguir apresenta o número de procedimentos realizados pelas operadoras de planos de saúde no ano de 2023.

TABELA 4.2 - PROCEDIMENTOS REALIZADOS EM 2023 PELOS PLANOS DE SAÚDE, POR TIPO

CATEGORIA DE PROCEDIMENTO OU EVENTO	NÚMERO DE OCORRÊNCIAS 2019	NÚMERO DE OCORRÊNCIAS 2020	NÚMERO DE OCORRÊNCIAS 2021	NÚMERO DE OCORRÊNCIAS 2022	NÚMERO DE OCORRÊNCIAS 2023	VARIAÇÃO % (2023/2022)	VARIAÇÃO % (2023/2019)
Consultas Médicas	279.111.485	204.164.967	234.808.215	264.680.075	275.319.816	4,0%	-1,4%
Outros Atendimentos Ambulatoriais	174.388.464	133.455.761	153.635.555	177.674.173	196.654.753	10,7%	12,8%
Exames	922.832.205	776.981.141	995.857.159	1.097.650.282	1.175.562.286	7,1%	27,4%
Terapias	81.083.057	54.965.970	62.210.864	66.764.973	79.942.607	19,7%	-1,4%

CATEGORIA DE PROCEDIMENTO OU EVENTO	NÚMERO DE Ocorrências 2019	NÚMERO DE Ocorrências 2020	NÚMERO DE Ocorrências 2021	NÚMERO DE Ocorrências 2022	NÚMERO DE Ocorrências 2023	VARIAÇÃO % (2023/2022)	VARIAÇÃO % (2023/2019)
Internações	8.692.855	7.347.426	7.726.851	8.767.533	9.188.091	4,8%	5,7%
Procedimentos Odontológicos	185.597.884	154.329.678	172.671.463	184.536.844	196.204.642	6,3%	5,7%
TOTAL	1.651.705.950	1.331.244.943	1.626.910.107	1.800.073.880	1.932.872.195	7,4%	17,0%

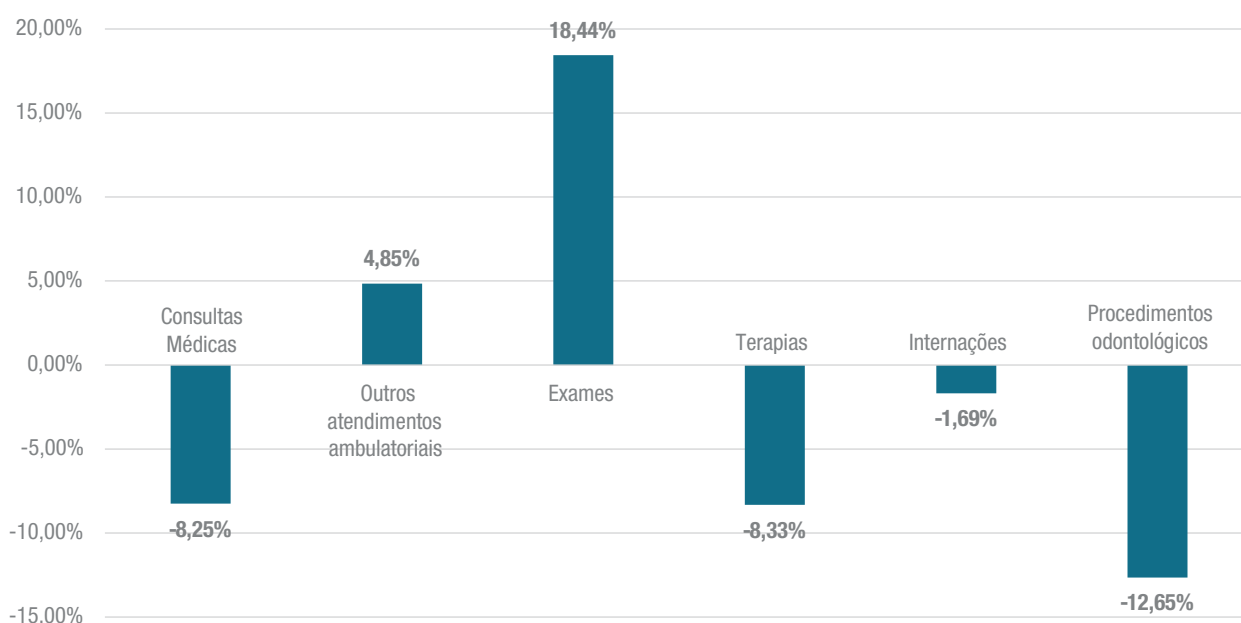
Fonte: Gerência de Monitoramento Assistencial (fevereiro, 2025).

No topo do ranking estão os exames ambulatoriais, que totalizaram 1,2 bilhão de eventos informados ao sistema da ANS pelas operadoras, um aumento de 7,1% em relação a 2022. As consultas médicas, com 275,3 milhões representaram um acréscimo de 4% em relação a 2022, ficando no segundo lugar dos eventos mais realizados; seguida dos procedimentos odontológicos, com 196,2 milhões, 6,3% a mais que em 2022. As internações somaram 9,2 milhões de ocorrências no ano, representando um aumento de 4,8% em relação a 2022. As terapias, por sua vez, tiveram aumento de 19,7% e outros atendimentos ambulatoriais (consultas e sessões com fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais, nutricionistas, fonoaudiólogos, psicólogos, dentre outros) subiram 10,7%, frente a 2022.

Todavia, para uma análise adequada sobre a evolução da utilização de serviços de saúde no setor, deve-se considerar, necessariamente, o total de beneficiários da saúde suplementar no mesmo período, que apresentou crescimento. Dessa forma, considerando a quantidade de eventos por beneficiário, é importante destacar que houve aumento na realização de exames e de outros atendimentos ambulatoriais (fisioterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional, nutrição e psicologia), mas os atendimentos nos demais grupos seguem abaixo do observado antes da emergência sanitária mundial ocasionada pela Covid-19 entre os anos de 2020 e 2022.

O gráfico 4.5 a seguir apresenta a variação de eventos por beneficiário de 2023, em relação a 2019 por grupo de procedimentos do SIP.

GRÁFICO 4.5 – VARIAÇÃO DE EVENTOS POR BENEFICIÁRIO DE 2023, EM RELAÇÃO A 2019, POR GRUPO DE PROCEDIMENTOS DO SIP



Fonte: Gerência de Monitoramento Assistencial (fevereiro, 2025).

No geral, o número de consultas médicas por beneficiário se manteve praticamente estável em relação a 2022, tendo passado de 5,4 para 5,5 ao ano em 2023, mas ainda se mantendo abaixo do observado em 2019, antes da pandemia, quando cada beneficiário realizou, em média, 6 consultas no ano. Esse indicador aponta diferenças significativas por tipo de contratação, sendo o valor mais alto observado nos contratos individuais/familiares (6,9 consultas/beneficiário ao ano) e o mais baixo nos contratos coletivos empresariais (5,0). As especialidades mais buscadas, depois de clínica médica (0,5), foram: ginecologia e obstetrícia (0,4), oftalmologia (0,3), pediatria (0,3) e traumatologia-ortopedia (0,3). Apesar de se manter entre as especialidades mais buscadas pelos beneficiários, as consultas em pediatria ficaram 17% abaixo do observado em 2019, em termos de total de consultas realizadas, mesmo tendo havido crescimento de beneficiários do setor ao longo desses anos.

O grupo Outros Atendimentos Ambulatoriais reúne as consultas ou sessões realizadas com fisioterapeutas, fonoaudiólogos, psicólogos, terapeutas ocupacionais e nutricionistas. O número de atendimentos por beneficiário passou de 3,6 em 2022 para 3,9 em 2023. Foram observadas variações significativas na média de atendimentos por beneficiário de acordo com as modalidades de operadora e tipo de contratação do plano de saúde.

Em 2023, foram realizados, em média, 23,4 exames por beneficiário nos planos de saúde, o que representa um aumento de 5,1% em relação a 2022. A realização de exames por beneficiário é mais elevada nos contratos coletivos por adesão, mas houve queda em relação ao ano anterior, passando de 35,9 para 29,5 em 2023. Já nos contratos coletivos empresariais e individuais/familiares houve aumento do número de exames realizados. Apesar do crescimento observado no total de exames, ainda há redução na realização de alguns exames importantes de rastreamento para câncer, como a citopatologia cérvico-vaginal em mulheres de 25 a 59 anos (-11,9%), a mamografia (-3,2%) e a pesquisa de sangue oculto nas fezes (-12,5%), se comparado a 2019 (antes da pandemia).

O número de internações apresentou aumento de 2,8% em relação a 2022, passando de 184 para 189 internações por grupo de mil beneficiários no ano de 2023. Os contratos coletivos empresariais apresentaram menores taxas de internação em relação aos demais tipos de contratação. Entre os diferentes tipos de internação reportados à ANS (clínica, cirúrgica, obstétrica, pediátrica e psiquiátrica), a mais prevalente em 2023 foi a cirúrgica, representando 46,4% do total de ocorrências. Chama atenção o aumento de 39% das internações psiquiátricas nos últimos cinco anos, assim como as internações em hospital-dia para saúde mental, que sofreram aumento de 11,8% em relação ao ano anterior e de 63,4% em relação a 2019. As internações domiciliares apresentaram leve queda em 2023, rompendo a trajetória ascendente observada nos anos da pandemia.

O número de procedimentos odontológicos por beneficiário permaneceu inalterado em relação a 2022, compreendendo 5,7 procedimentos por beneficiário no ano. Esse número ainda é ligeiramente inferior ao realizado em 2019, quando foram registrados, em média, 6,6 procedimentos odontológicos por beneficiário. Os procedimentos preventivos somados às consultas iniciais e exames radiográficos representam praticamente metade dos procedimentos odontológicos realizados em 2023 (48,2%).

Na Seção Temática do Mapa Assistencial Ano-Base 2023, foi apresentada uma análise estatística sobre a evolução de consultas e sessões nas áreas de fonoaudiologia, fisioterapia, psicologia e terapia ocupacional no período de 2019 a 2023, passíveis de utilização, mesmo que não exclusivamente, por beneficiários de planos de saúde com diagnóstico de Transtornos do Neurodesenvolvimento. O levantamento foi baseado nas informações encaminhadas à ANS pelas operadoras por meio do padrão de Troca de Informações na Saúde Suplementar - TISS. O estudo focou no atendimento a beneficiários de 0 a 15 anos incompletos, embora apresente resultados para as demais faixas etárias.

Dentre os principais achados, salienta-se que houve aumento dos atendimentos acompanhados nos últimos 5 anos para todas as categorias profissionais, bem como aumento no número de beneficiários que

passaram a utilizar esses serviços. A área que mais sofreu aumento foi a terapia ocupacional, que assim como os atendimentos de fonoaudiologia, são majoritariamente realizados por beneficiários de 0 a 15 anos. Há diferenças significativas na utilização desses serviços de saúde de acordo com a região do país, o que pode apontar para aspectos regionais em termos de organização de rede assistencial.

PROJETO DE PADRONIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS DADOS ASSISTENCIAIS DA SAÚDE SUPLEMENTAR – PQDAS

No ano de 2024 foi elaborado o parecer técnico de análise da prestação de contas anual de 2023 do projeto “Padronização e qualificação dos dados assistenciais da saúde suplementar – PQDAS no âmbito do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde - PROADI-SUS com o Hospital Alemão Oswaldo Cruz – HAOC, uma importante etapa para a conclusão da prestação de contas junto ao Ministério da Saúde.

Foram verificados, na avaliação técnica, os resultados previstos conforme o escopo do projeto PQDAS, considerando as suas metas físicas, percentuais de execução e os indicadores de resultado; e do ponto de vista da efetividade, foram analisados os benefícios alcançados com o projeto, sua amplitude, sustentabilidade e demais efeitos produzidos.

Do ponto de vista financeiro, e consoante art. 30, § 1º, Inciso XV, do Anexo XCIII, da Portaria de Consolidação nº 05, de 28 de setembro de 2017, foi recomendada a aprovação com ressalvas da prestação de contas do exercício fiscal de 2023 do Hospital Alemão Oswaldo Cruz.

O parecer técnico recomendando a aprovação do projeto PQDAS e o voto favorável da DIPRO foram aprovados na 13ª Reunião Extraordinária de Diretoria Colegiada, realizada em 19 de dezembro de 2024.

PLANO DE RECUPERAÇÃO ASSISTENCIAL E REGIME ESPECIAL DE DIREÇÃO TÉCNICA

As operadoras que apresentam anormalidades administrativas graves de natureza assistencial, que coloquem em risco a continuidade ou a qualidade do atendimento à saúde dos beneficiários podem elaborar um Plano de Recuperação Assistencial - PRASS, com prazos, métricas e objetivos previamente definidos, que sejam passíveis de acompanhamento pela ANS, executados e gerenciados pelo próprio regulado, no prazo máximo de 12 meses. Caso já tenham providenciado os ajustes, podem apresentar resposta comprobatória em substituição ao PRASS. Ambas medidas, Plano de Recuperação Assistencial e resposta comprobatória, são simples, de baixo custo para a União e de relevante interesse público.

No ano de 2024 foram realizadas 35 novas análises de operadoras, com indícios de anormalidades administrativas graves de natureza assistencial, que foram encaminhadas em função dos resultados do monitoramento do risco assistencial. Foram apresentados e aprovados 13 Planos de Recuperação Assistenciais.

Para as operadoras que não conseguem reverter o quadro de anormalidades administrativas graves de natureza assistencial há a indicação de instauração de regime especial de direção técnica, no qual um agente é designado pela ANS para atuação como Diretor Técnico na operadora. A direção técnica poderá ser instaurada, de pronto, quando a situação requerer um acompanhamento mais próximo da ANS, de forma urgente. Em 2024, foram instaurados 4 regimes especiais de direção técnica.

Cabe acrescentar que para as operadoras com um quadro de agravamento do risco assistencial, em uma situação considerada irreversível, é indicada a retirada ordenada do mercado quando, então, a ANS busca uma possibilidade de não interromper a cobertura assistencial, inicialmente sob a forma da alienação da carteira e transferência do grupo de beneficiários para outra operadora. Não havendo êxito nessa etapa, a ANS concede um prazo para que os beneficiários exerçam a portabilidade especial de carências, possibilitando a mudança de operadora sem cumprimento de novos prazos de carência.

VISITA TÉCNICO-ASSISTENCIAL

Em 2024 foram realizadas 5 visitas técnico-assistenciais para verificar a regularidade da prestação dos serviços assistenciais pelas operadoras, conforme se verifica na tabela 4.3 a seguir.

TABELA 4.3 - MEDIDAS ADMINISTRATIVAS ADOTADAS EM 2024

MEDIDA	QUANTIDADE DE OPERADORAS	TOTAL DE BENEFICIÁRIOS TUTELADOS	MÉDIA DE BENEFICIÁRIOS TUTELADOS POR OPERADORA
Resposta Comprobatória	13	351.443	27.034
Plano de Recuperação Assistencial	13	384.295	29.561
Direção Técnica	4	83.933	20.983
Visita Técnico-Assistencial	5	1.950.125	390.025

Fonte: Gerência de Direção Técnica (janeiro, 2025).

As medidas desenvolvidas garantem aos consumidores que: as operadoras com graves anormalidades administrativas consigam alcançar novamente uma operação regular, evitando a desassistência aos consumidores; as operadoras que não consigam a reversão do quadro grave de forma autônoma, mas que ainda apresentam possibilidades de operação, tenham a designação de um agente especializado pela ANS, garantindo maior proteção aos consumidores; melhorias sejam implementadas e ofertadas aos consumidores, como novos credenciamentos, implementação de rede própria, criação de ouvidorias, call centers, ajustes contratuais, adequação de fluxos de autorização e melhoria de processos e de estruturas; e operadoras com inviabilidade de prosseguimento tenham a sua saída do mercado de saúde suplementar acompanhada pela ANS, garantindo a transferência da carteira para nova operadora e a continuidade da assistência aos consumidores.

ROL DE PROCEDIMENTOS E EVENTOS EM SAÚDE

O ROL DE PROCEDIMENTOS E EVENTOS EM SAÚDE

O Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde é o conjunto de regras gerais sobre cobertura assistencial na saúde suplementar e define a lista de serviços de saúde que devem ser garantidos para os beneficiários de planos de saúde. Essa lista define as tecnologias em saúde disponíveis, incluindo terapias, exames, procedimentos e cirurgias, que contemplam as condições descritas na Classificação Internacional de Doenças - CID da Organização Mundial da Saúde - OMS.

DIRETRIZES DE UTILIZAÇÃO - DUT

Fazem parte do Rol também as Diretrizes de Utilização - DUT, que estabelecem os critérios necessários para garantir a cobertura de determinados procedimentos e eventos em saúde incluídos na lista (Anexo I do Rol).

PROCESSO DE ATUALIZAÇÃO DO ROL

A atualização do Rol ocorre de forma contínua, ampliando regularmente o conjunto de intervenções em saúde para acompanhar tanto os avanços médicos quanto as mudanças nas necessidades de saúde da população. Esse processo evolui constantemente, visando tornar as revisões mais acessíveis e ágeis, com

extensa participação social. Audiências e consultas públicas, bem como reuniões mensais da Comissão de Atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde Suplementar - Cosaúde são exemplos de instrumentos que garantem a transparência e a inclusão de diferentes segmentos da sociedade nesse processo.

O processo de atualização pode ser desencadeado de três maneiras principais, conforme figura 4.4 a seguir:

FIGURA 4.4 – FORMAS DE INÍCIO DA ATUALIZAÇÃO DO ROL

Formas de Início da Atualização do Rol



Fonte: Gerência de Cobertura Assistencial e Incorporação de Tecnologias em Saúde (fevereiro, 2025).

SUBMISSÃO DE PROPOSTAS PELO PÚBLICO EXTERNO - ORIGEM FORMROL

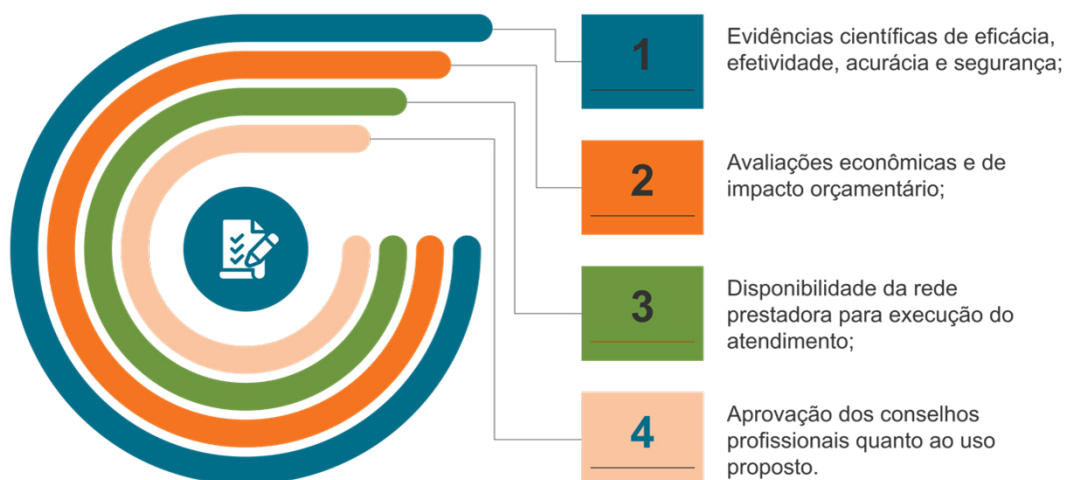
As propostas de atualização apresentadas pelo público externo devem ser encaminhadas à ANS por meio do preenchimento do Formulário eletrônico - Formrol, disponível no site institucional da Agência.

ANÁLISE TÉCNICA DAS PROPOSTAS

As propostas de atualização são submetidas a uma análise técnica rigorosa, baseada nos princípios da Avaliação de Tecnologias em Saúde - ATS. De acordo com a figura 4.5 a seguir, essa análise considera:

FIGURA 4.5 – PRINCÍPIO DA AVALIAÇÃO DE TECNOLOGIAS EM SAÚDE - ATS

Avaliação de Tecnologias em Saúde (ATS)



Fonte: Gerência de Cobertura Assistencial e Incorporação de Tecnologias em Saúde (fevereiro, 2025).

Esse processo assegura que as novas incorporações contribuam para ganhos coletivos e proporcionem resultados clínicos significativos para os pacientes.

ROL DINÂMICO EM NÚMEROS

Em 2024, o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde refletiu avanços significativos para os beneficiários de planos de saúde. Foram publicadas 16 resoluções normativas que resultaram na inclusão de 35 itens. Esses itens englobam novos procedimentos, medicamentos, ampliações de uso e novas indicações, promovendo maior acesso a tecnologias e tratamentos inovadores, conforme pode ser observado na figura 4.6 a seguir.

FIGURA 4.6 – ROL DINÂMICO EM 2024

ROL DINÂMICO EM NÚMEROS: AVANÇOS DE 2024

RESOLUÇÕES NORMATIVAS



INCLUSÕES NO ROL



ORIGENS DAS ATUALIZAÇÕES DO ROL



Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (janeiro, 2025).

ORIGEM DAS ATUALIZAÇÕES:

- **16 atualizações** partiram de propostas submetidas pela sociedade por meio do FormRol;
- **15 inclusões** foram motivadas após incorporações realizadas no SUS por decisão do Ministério da Saúde; **04 ajustes** resultaram de demandas internas da ANS, vinculadas a alterações legislativas ou desdobramentos de incorporações anteriores.

ATUALIZAÇÕES DO ROL – ORIGEM FORMROL

a. PROPOSTAS DE ATUALIZAÇÃO SUBMETIDAS À ANS

Entre janeiro e dezembro de 2024, foram recebidas **71 propostas de atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde**, enviadas pela sociedade através do FORMROL. Dessas, **24 foram consideradas elegíveis** para análise técnica, passando a etapas posteriores do processo de atualização.

b. PARTICIPAÇÃO E DISCUSSÕES TÉCNICAS

As propostas elegíveis foram discutidas em um total de **11 Reuniões Técnicas** da Comissão de Atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde Suplementar - Cosaúde. Após essa fase inicial, a sociedade foi amplamente envolvida nas discussões por meio de **10 consultas públicas e 07 audiências públicas**, garantindo um processo inclusivo e participativo.

c. CONTRIBUIÇÕES RECEBIDAS E INCLUSÕES NO ROL

Durante as consultas públicas, foram analisadas **28.245 contribuições**, enquanto as audiências públicas contaram com a participação de **162 representantes** da sociedade. Como resultado dessa ampla interação, **16 novas coberturas foram incorporadas ao Rol**:

- **13 medicamentos**, ampliando o acesso a tratamentos farmacológicos.
- **03 procedimentos**, incluindo novas terapias e cirurgias.

No quadro 4.8 a seguir, podem ser consultadas as atualizações do rol em 2024, com origem no FormRol.

■ QUADRO 4.8 – ATUALIZAÇÕES DO ROL EM 2024 - ORIGEM FORMROL

TIPO DE TECNOLOGIA		NOME DA TECNOLOGIA	INDICAÇÕES DE USO
RN 600, DE 06/03/2024			
1	Procedimento	Diálise Peritoneal Ambulatorial Automática	Tratamento de pacientes com doença renal crônica.
RN 603, DE 02/04/2024			
2	Medicamento	Dupilumabe	Tratamento crianças dermatite atópica grave.
3	Procedimento	IMRT Pelve - Radioterapia Intensidade Modulada	Neoplasia primária próstata

4	Medicamento	Osimertinibe	Tratamento adjuvante após ressecção tumor CPNPC com mutações deleção éxon 19 ou substituição éxon 21 L858R dos EGFRs
RN 605, DE 04/06/2024			
	Medicamento	Olaparibe	Tratamento adjuvante CA mama adultos inicial alto risco HER2 neg BRCA mutado uso previo quimio neo ou adjuvante
RN 606, DE 14/06/2024			
	Procedimento	Fechamento Apêndice Atrial Esquerdo	Pacientes com FANV com contraindicação e ou falha ACO
RN 611, DE 01/08/2024			
	Medicamento	Brodalumabe	Tratamento Psoríase moderada a grave
	Medicamento	Ibrutinibe combinado com Venetoclax	Tratamento adultos com LLC e LLPC em primeira linha
RN 612, DE 01/08/2024			
	Medicamento	Tezepelumabe	Tratamento de pacientes com asma alérgica grave (DUT 65.10 - Asma Alérgica Grave)
	Medicamento	Tezepelumabe	Tratamento de pacientes com asma eosinofílica grave (DUT 65.10 - Asma Alérgica Grave)
	Medicamento	Belimumabe	Tratamento adultos com nefrite lúpica ativa em terapia padrão
RN 618, DE 07/11/2024			
	Medicamento	Asciminibe	Tratamento adultos com LMC cromossomo Ph+, em fase crônica, previamente tratados com dois ou mais ITQ

RN 624, DE 20/12/2024

Medicamento	Nirsevimabe	Imunoprofilaxia vírus sincicial respiratório (VSR)
Medicamento	Secuquinumabe	Tratamento de pacientes adultos com hidradenite supurativa ativa moderada a grave com falha, intolerância ou contraindicação à antibióticoterapia sistêmica
Medicamento	Zanubrutinibe	Tratamento adultos Leucemia Linfocítica Crônica ou Linfoma Linfocítico Células Pequenas Recidivante Refratário LLC_LLCP-RR
Medicamento	Zanubrutinibe	Tratamento adultos Leucemia Linfocítica Crônica ou Linfoma Linfocítico Células Pequenas LLC_LLCP em primeira linha

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (janeiro, 2025).

ATUALIZAÇÕES DO ROL - INCORPORAÇÕES DAS RECOMENDAÇÕES DA CONITEC NO SUS

Em 2024, o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde foi ampliado com a inclusão de **15 novos itens**, resultantes de recomendações positivas para incorporação no Sistema Único de Saúde pela **Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no SUS - Conitec**.

A. TIPOS DE ALTERAÇÕES REALIZADAS

As atualizações incluíram:

- **Incorporações de novas tecnologias**, expandindo o acesso a inovações para diagnóstico e tratamento.
- **Novas indicações de uso**, garantindo cobertura para situações clínicas adicionais.
- **Alterações nas Diretrizes de Utilização -DUTs**, ajustando critérios para acesso a determinados procedimentos e medicamentos.

Essas atualizações fortalecem o compromisso com a adoção de tecnologias seguras e eficazes, alinhadas às decisões de política pública de saúde no Brasil.

No quadro 4.9 a seguir podem ser verificadas as atualizações do rol, com origem CONITEC, em 2024.

QUADRO 4.9 – ATUALIZAÇÕES DO ROL EM 2024 - ORIGEM CONITEC

TIPO DE ATUALIZAÇÃO	TIPO DE TECNOLOGIA	NOME DA TECNOLOGIA	INDICAÇÕES DE USO
RN 596, DE 18/01/2024			
Inclusão	Procedimento	Tomografia computadorizada por emissão de pósitrons	Estadiamento de pacientes com câncer de pulmão de células pequenas (CPCP)
RN 599, DE 27/02/2024			
Inclusão	Medicamento	Beta-agalsidase	Tratamento da doença de Fabry clássica
RN 604, DE 07/05/2024 RN 610, DE 29/07/2024			
Inclusão	Procedimento	Ablação Térmica	Tratamento da metástase hepática irresssecável ou ressecável com alto risco cirúrgico do câncer de cólon e reto (ultrassonografia e/ou tomografia computadorizada)
Inclusão	Procedimento	Ablação Térmica	Tratamento da metástase hepática irresssecável ou ressecável com alto risco cirúrgico do câncer de cólon e reto (laparotomia)
Inclusão	Procedimento	Ablação Térmica	Tratamento da metástase hepática irresssecável ou ressecável com alto risco cirúrgico do câncer de cólon e reto (videolaparoscopia)
RN 604, DE 07/05/2024			
Inclusão	Medicamento	Ravulizumabe	Tratamento da hemoglobinúria paroxística noturna
RN 607, DE 14/06/2024			
Inclusão	Procedimento	Ecobroncoscopia em uso combinado, ou ecobroncoscopia em uso isolado	Pacientes diagnosticados com câncer de pulmão
Inclusão	Procedimento	Teste de detecção de HLA-B27	Indivíduos com suspeita de espondiloartrite axial

RN 610, DE 29/07/2024			
Inclusão	Medicamento	Pamoato de pasireotida	Tratamento de pacientes com acromegalia
Inclusão	Medicamento	Sulfato de gentamicina combinado à doxiciclina	Tratamento da brucelose humana
Inclusão	Medicamento	Lenalidomida em combinação com rituximabe	Pacientes com linfoma folicular previamente tratados
RN 616, DE 16/10/2024			
Inclusão	Medicamento	Abiraterona em monoterapia ou associada ao docetaxel	Tratamento de pacientes com câncer de próstata sensível à castração e metastático (CPSCm), conforme protocolo do MS
Ampliação de uso	Medicamento	Romosozumabe	Ampliação de uso do romosozumabe para o tratamento de osteoporose grave e em falha terapêutica medicamentosa
Inclusão	Medicamento	Ganciclovir	Profilaxia e tratamento de infecções pelo citomegalovírus (CMV) em pacientes imunossuprimidos pelo HIV
RN 625, DE 19/12/2024			
Inclusão	Medicamento	Derisomaltose férrica	Tratamento de pacientes adultos com anemia por deficiência de ferro, independente da causa, após falha terapêutica, intolerância ou contraindicação aos sais de ferro oral

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (janeiro, 2025).

ATUALIZAÇÕES DO ROL - INCORPORAÇÕES RELATIVAS A DEMANDAS INTERNAS

No ano de 2024, a ANS realizou **04 atualizações no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde** com base em **demandas identificadas pela própria Agência**. Essas atualizações decorreram de incorporações que foram realizadas no SUS no período de 2/5/2019 a 2/9/2021, ou seja, em período anterior à entrada em vigor da previsão legal de incorporação obrigatória no rol de tecnologias aprovadas pelo Ministério da Saúde para inclusão no SUS. Essas modificações garantem que o Rol continue alinhado às inovações regulatórias e às necessidades emergentes, mantendo o compromisso com a agilidade e a qualidade no processo de atualização. Para detalhes específicos, as informações completas estão apresentadas no quadro 4.10 a seguir.

QUADRO 4.10 – ATUALIZAÇÕES DO ROL 2024 – ORIGEM DEMANDA INTERNA

TIPO DE ATUALIZAÇÃO	TIPO DE TECNOLOGIA	NOME DA TECNOLOGIA	INDICAÇÕES DE USO
RN 619, DE 27/11/2024			
Inclusão	Procedimento	Teste de liberação de interferon-gama	Detecção de tuberculose latente em pessoas vivendo com HIV, crianças em contato com casos de tuberculose ativa e pacientes candidatos a transplante de células-tronco
Inclusão	Procedimento	Teste de fluxo lateral para detecção de lipoarabinomanano em urina (LF - LAM)	Rastreamento e diagnóstico de tuberculose ativa em pessoas suspeitas vivendo com HIV/AIDS
Inclusão	Procedimento	Testes comerciais de sondas em linha	Detecção do complexo Mycobacterium tuberculosis (MTB), de mutações nas regiões determinantes de resistência a rifampicina e isoniazida (1ª linha) e a fluoroquinolonas e aminoglicosídeos (2ª linha)
Inclusão	Procedimento	Implante subdérmico hormonal para contracepção	Prevenção de gravidez não planejada por mulheres em idade fértil

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (janeiro, 2025).

PARTICIPAÇÃO SOCIAL NO PROCESSO DE ATUALIZAÇÃO DO ROL DE PROCEDIMENTOS E EVENTOS EM SAÚDE SUPLEMENTAR

COSAÚDE - PARTICIPAÇÃO SOCIAL DIRIGIDA

A **Comissão de Atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde Suplementar - Cosaúde** desempenha um papel fundamental no apoio à **ANS**, orientando a definição da amplitude das coberturas obrigatórias no setor. Como um importante **mecanismo de participação social dirigida**, a comissão atua de forma consultiva, contribuindo para a transparência e a legitimidade do processo de atualização do Rol.

a. COMPOSIÇÃO DA COSAÚDE

A comissão é composta por membros indicados por órgãos, entidades e setores representados na **Câmara de Saúde Suplementar - CAMSS**, além da participação de representantes dos **conselhos profissionais da área da saúde**.

b. ATIVIDADES E REUNIÕES REALIZADAS

Conforme pode ser visto na figura 4.7 a seguir, em 2024, foram realizadas: **11 reuniões técnicas**, nas quais foram apresentadas e discutidas propostas de atualização e contribuições recebidas em consultas e audiências públicas, abrangendo um total de **31 tecnologias** e **2 reuniões administrativas**, destinadas à organização das atividades e planejamento da agenda da comissão.

FIGURA 4.7 – REUNIÕES DA COSAÚDE EM 2024



Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (janeiro, 2025).

ESTUDO PARA APRIMORAMENTO DAS INFORMAÇÕES SOBRE PREÇOS PARA ANÁLISES ECONÔMICAS

Em 2024, a ANS conduziu um estudo exploratório com o objetivo de aprimorar as informações sobre preços de medicamentos, buscando oferecer subsídios mais precisos para análises econômicas. Apresentado na [30ª Reunião Técnica da Cosaúde](#), o estudo comparou os preços praticados na saúde suplementar com os gastos registrados no Sistema de Troca de Informações na Saúde Suplementar - **TISS**. Essa iniciativa não apenas trouxe maior transparência aos dados, mas também contribuiu para sua qualificação, **fortalecendo a fundamentação técnica** para decisões regulatórias no setor de saúde suplementar.

Foram escolhidos três medicamentos em análise no período: Dupilumabe (dermatite atópica grave), Osimertinibe (câncer de pulmão não pequenas células) e Olaparibe (câncer de mama). A apresentação do estudo está disponível em [RT 30 COSAUDE Relatorio.pdf](#). Para a coleta de dados, as informações foram extraídas de guias ambulatoriais e hospitalares do TISS visando apoiar decisões regulatórias com maior embasamento técnico.

ACESSO ÀS DISCUSSÕES DA COSAÚDE

Todas as reuniões da Cosaúde, realizadas no formato online, foram transmitidas pelo canal oficial da ANS no YouTube, e suas gravações permanecem disponíveis no site da Agência, reforçando o compromisso com a acessibilidade e a transparência (<https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-da-sociedade/atualizacao-do-rol-de-procedimentos/cosaude-e-reunioes-1/reunioes-tecnicas>).

a. CONSULTAS PÚBLICAS RELATIVAS AO ROL DE PROCEDIMENTOS E EVENTOS EM SAÚDE SUPLEMENTAR

No período de 2024, foram realizadas 10 consultas públicas voltadas à revisão da lista de procedimentos e eventos em saúde suplementar. Essas consultas proporcionaram espaço para que a sociedade contribuísse ativamente com sugestões e observações sobre novas incorporações e alterações de cobertura, conforme quadro 4.11 a seguir:

■ QUADRO 4.11 – CONSULTAS PÚBLICAS DE ATUALIZAÇÃO DO ROL EM 2024

Nº	TEMA	INÍCIO	FIM	TECNOLOGIAS	CONTRIBUIÇÕES
125	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	09/02	28/02	3	11.088
126	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	08/03	27/03	2	1.569
127	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	04/04	23/04	2	686
128	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	22/04	11/05	4	1.615
129	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	16/05	04/06	2	3.056
132	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	06/06	25/06	3	2.824
134	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	02/08	21/08	1	111
135	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	05/09	24/09	3	1.326
139	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	11/10	30/10	4	5.758
143	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	08/11	27/11	3	212

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (janeiro, 2025).

b. AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

A ANS também conduziu 07 audiências públicas para a avaliação de recomendações de não incorporação de tecnologias. Esses eventos foram amplamente divulgados e organizados no formato online, com transmissões ao vivo pelo canal oficial da ANS no YouTube, garantindo acessibilidade e ampla participação, conforme pode ser verificado no quadro 4.12, a seguir.

■ QUADRO 4.12 – AUDIÊNCIAS PÚBLICAS DE ATUALIZAÇÃO DO ROL EM 2024

Nº	DATA	SITE ANS	YOUTUBE	Nº UATS	Nº PARTIC.
40	22/03/2024	AP 40	AP 40	2	27
41	16/04/2024	AP 41	AP 41	2	22
42	29/05/2024	AP 42	AP 42	1	29

Nº	DATA	SITE ANS	YOUTUBE	Nº UATS	Nº PARTIC.
44	12/06/2024	AP 44	AP 44	1	21
45	23/08/2024	AP 45	AP 45	1	18
47	12/09/2024	AP 47	AP 47	3	24
49	22/11/2024	AP 49	AP 49	3	21

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (janeiro, 2025).

APOIO ESPECIALIZADO PARA REALIZAÇÃO E PESQUISAS E ESTUDOS TÉCNICOS

A ANS firmou parcerias estratégicas para a realização de pesquisas e estudos técnicos que subsidiam a atualização do Rol. Em 2024, a Agência contou com a colaboração de instituições de referência na avaliação de tecnologias em saúde e na disseminação do conhecimento, incluindo:

- **Hospital Sírio-Libanês - PROADI-SUS**
- **Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ**
- **Fundação Oswaldo Cruz - Fiocruz**
- **Hospital Alemão Oswaldo Cruz - PROADI-SUS**
- **Hospital de Clínicas de Porto Alegre - HCPA/UFRS**

Essas parcerias viabilizaram a elaboração de **23 relatórios de análise crítica** sobre propostas de atualização do Rol, **25 relatórios de análise de contribuições de consultas públicas** e **10 tutorias clínicas e metodológicas** ao longo do ano. Além dessas ações, foram realizados 1 Curso teórico-prático Introdutório de Avaliação de Tecnologia em Saúde – ATS e 3 Grupos de Discussão abordando tópicos metodológicos de ATS. Ambas as iniciativas contaram com a participação de membros da Cosaúde, técnicos da ANS e do Ministério da Saúde.

MONITORAMENTO DA GARANTIA DE ATENDIMENTO

O acompanhamento de avaliação da garantia de atendimento avalia as operadoras a partir das reclamações registradas pelos beneficiários nos canais da ANS. O objetivo do monitoramento é estimular as empresas a qualificarem o atendimento prestado aos consumidores. A partir do resultado apurado, as operadoras reiteradamente com pior desempenho são avaliadas e para aquelas que apresentam risco à assistência à saúde são identificados os planos que terão o ingresso de novos beneficiários vedado temporariamente.

A adoção da medida administrativa de suspensão da comercialização de produtos pela ANS para fins do acompanhamento e avaliação da garantia de atendimento tem o objetivo de impedir a entrada de novos beneficiários em um plano que apresenta risco à oferta ou à continuidade do atendimento. Neste sentido, os planos suspensos só podem voltar a ser comercializados quando forem comprovadas melhorias. A cada trimestre, a listagem de planos é reavaliada, e as operadoras que deixarem de apresentar risco à assistência à saúde são liberadas, pelo monitoramento, para oferecer os planos para novas comercializações.

No ano de 2023, houve recomendação da Auditoria Interna da ANS para revisão do Indicador usado no Monitoramento da Garantia de Atendimento, com vista ao aumento do quantitativo de reclamações consideradas.

Assim, após estudos realizados pela área técnica foi publicada, em 15/07/2024, a Instrução Normativa ANS nº 36, que apresenta a alteração da base de dados considerada no Indicador da Operadora – IO.

Com a mudança trazida pela instrução normativa, o quantitativo de demandas usadas no monitoramento da Garantia de Atendimento sempre acompanhará a variação, positiva ou negativa, do quantitativo total de demandas assistenciais recepcionadas na ANS, o que possibilitará uma avaliação mais fidedigna do comportamento das operadoras, resultando em uma maior efetividade na execução dos objetivos a que o monitoramento se propõe, quais sejam:

- Identificar a entrega adequada do que foi contratado;
- Inferir se a rede está sendo organizada adequadamente;
- Induzir as operadoras a adequar e a oportunizar a prestação dos serviços a seus beneficiários;
- Identificar a existência de risco à assistência dos beneficiários; e
- Proteger cautelarmente os consumidores, quando identificadas inadequações que possam configurar risco à assistência.

Vale destacar que na 608ª Reunião Ordinária de Diretoria Colegiada, a DICOL aprovou a suspensão do Monitoramento da Garantia de Atendimento por dois períodos de análise, quais sejam, 2º e 3º trimestres de 2024, a fim de que a nova forma de cálculo do Indicador da Operadora - IO pudesse ser implementada.

Diante do exposto, nos referidos trimestres não houve processamento dos dados, entretanto, no 2º trimestre de 2024, os planos suspensos no ciclo anterior foram liberados para comercialização. Já o monitoramento, referente às demandas do 4º trimestre de 2024, só será realizado no ano de 2025.

Sendo assim, em 2024, foi apurado apenas um ciclo de monitoramento, cujo resultado é apresentado no quadro 4.13 a seguir:

QUADRO 4.13 - MONITORAMENTO DA GARANTIA DE ATENDIMENTO EM 2024

CICLO	PERÍODO	OPERADORAS COM PLANOS SUSPENSOS NO PERÍODO	PLANOS SUSPENSOS NO PERÍODO
1º TRI 2024	01/01/2024 a 31/03/2024	02	12

Fonte: Gerência de Acompanhamento das Redes Assistenciais (janeiro, 2025).

ESTUDO SOBRE O MAPEAMENTO DA REDE E DOS VAZIOS ASSISTENCIAIS NA SAÚDE SUPLEMENTAR

Estudos relacionados à disponibilidade de prestadores na saúde suplementar têm sido constantemente desenvolvidos pela ANS com o objetivo de avaliar a adequação da rede assistencial das operadoras.

Tendo em vista a importância acerca da estrutura das redes assistenciais dos planos de saúde e em virtude o tempo decorrido do último estudo realizado, a Agenda Regulatória em vigor, definida para o período 2023-2025, incluiu, em seu escopo, a atualização do estudo sobre os vazios assistenciais publicado em 2015.

Neste sentido, o presente estudo avaliou a disponibilidade de rede e os vazios assistenciais no setor privado de saúde no país por meio de 4 vertentes: cadastro nacional de estabelecimentos, contratação de serviços pelas operadoras de planos de saúde, utilização de serviços pelos beneficiários e interseção entre os estudos.

Dando continuidade ao estudo, no ano de 2024, foram realizadas as seguintes etapas do projeto:

- Homologação dos dados extraídos no que se refere aos estudos com as bases de dados do TISS e do Sistema RPS. Reuniões com a área.
- Elaboração dos estudos com as bases de dados do CNES, TISS e RPS, bem como o estudo da interseção entre os locais de vazios assistenciais.
- Elaboração de Notas Técnicas referentes aos estudos do CNES, TISS e RPS, incluindo a descrição dos resultados.
- Elaboração do Painel de Rede e Vazios Assistenciais na Saúde Suplementar.
- Elaboração da publicação “Mapeamento da Rede e dos Vazios Assistenciais na Saúde Suplementar”, contendo cerca de 350 páginas para descrever toda a metodologia envolvida nos estudos e os resultados obtidos.
- Preparo de material para a divulgação da publicação e do painel na reunião da Diretoria Colegiada.

Os resultados e mapas dos estudos realizados subsidiaram a elaboração do “Painel da Rede Assistencial na Saúde Suplementar”, ferramenta que possibilita a visualização permanente da disponibilidade de rede assistencial no setor de saúde suplementar brasileiro, assim como dos vazios assistenciais, com previsão para atualização periódica dos dados

Esse projeto deixa um legado diante da divulgação inédita de dados sobre a existência de rede assistencial a partir das três maiores bases de dados sobre prestadores de serviços de saúde do país.

- [Painel de rede e vazios assistenciais na saúde suplementar](#)
- [Publicação Mapeamento da Rede e dos Vazios Assistenciais na Saúde Suplementar](#)

SISTEMA DE ALTERAÇÃO DE REDE HOSPITALAR

Considerando a publicação da Resolução Normativa ANS nº 585/2023, tornou-se necessária a atualização das regras de negócio previstas no Sistema de Alteração de Rede Hospitalar, disponível no Portal Operadoras.

O referido sistema é a ferramenta automatizada que recebe e analisa as solicitações de alteração de rede hospitalar encaminhadas pelas operadoras de planos de saúde, o qual se encontra em funcionamento desde o ano de 2018.

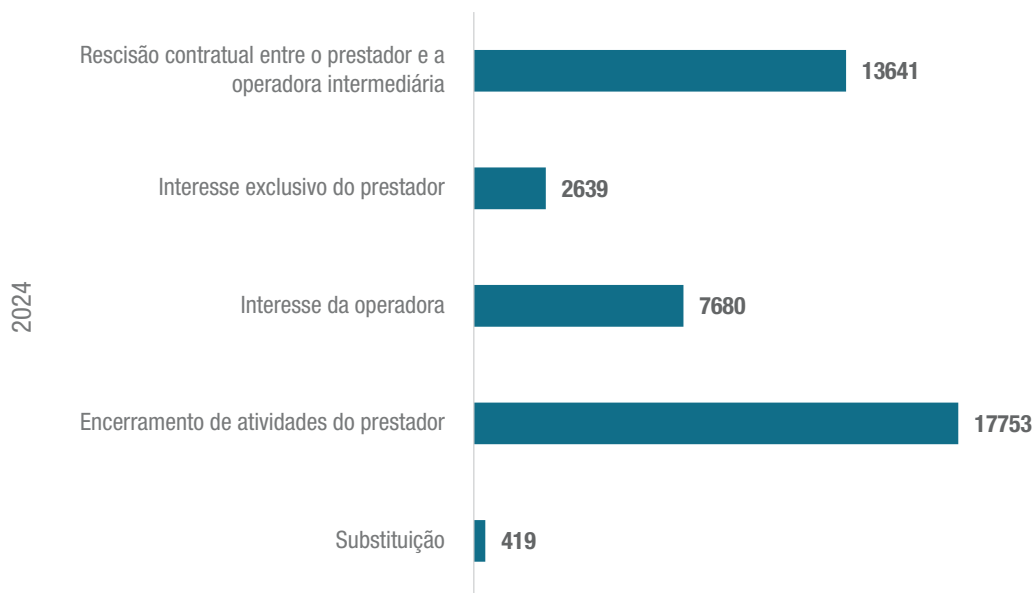
Assim, durante o ano de 2024, o sistema foi atualizado em consonância com a Resolução Normativa ANS nº 585/2023 que entrou em vigor em dezembro de 2024.

SOLICITAÇÕES DE ALTERAÇÃO DE REDE HOSPITALAR

As exclusões de prestadores hospitalares, por redimensionamento por redução ou substituição, devem ser solicitadas à ANS por meio eletrônico, através do Sistema de Alteração de Rede Hospitalar, disponível no Portal Operadoras.

No gráfico 4.6, a seguir, observa-se o quantitativo de alterações de rede hospitalar, por tipo/motivo da solicitação, realizadas na rede assistencial das operadoras, no ano de 2024.

GRÁFICO 4.6 - DISTRIBUIÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DE ALTERAÇÃO DE REDE HOSPITALAR



Fonte: Sistema de Alteração de Rede Hospitalar (janeiro, 2025).

DEMANDAS SIF - EIXO REDE DE ATENDIMENTO DIPRO – REDE HOSPITALAR E NÃO-HOSPITALAR

• Rede Hospitalar

No ano de 2024 foram finalizadas as análises de 93% dos processos que apuraram 1.587 queixas de descredenciamento de rede hospitalar, realizadas por beneficiários em 2019, sendo os processos encaminhados à Diretoria de Fiscalização para decisão, conforme Resolução Normativa - RN 483/2022.

Os 55 processos restantes, referentes aos 7% faltantes, serão finalizados no 1º trimestre de 2025.

Em 2024, também foram finalizadas as análises de 156 processos específicos de apuração, referentes às queixas de descredenciamento de rede hospitalar protocolizadas em 2020 e 2021, que foram encaminhados à fiscalização para decisão, conforme Resolução Normativa - RN 483/2022.

Ainda em 2024 foram abertos 478 processos referentes às queixas de descredenciamento de prestadores hospitalares, protocolizadas por beneficiários em 2020 e 2021. Tais apurações serão iniciadas em 2025.

• Rede Não Hospitalar

No ano de 2024, foram analisadas 1398 demandas referentes aos anos de 2019 a 2021, que culminaram na abertura de 483 processos. Destes, 460 foram objeto de representação e ainda estão em análise e 23 foram concluídos, sendo 12, sem identificação de infração, 8 enviados à fiscalização para aplicação de penalidade e 3 enviados para análise, por se tratar de prestador hospitalar.

Além dos processos oriundos das denúncias realizadas via SIF, foram tratados outros 54 processos referentes aos anos de 2019 a 2024, originados de denúncias de entidades representativas, de prestadores, do judiciário, entre outros. Dos 54 processos, 37 foram representados e estão em análise e 17 foram concluídos, sendo 12, sem identificação de infração e 4 enviados à fiscalização para aplicação de penalidade.

Sendo assim, no ano de 2024, foram movimentados 542 processos de substituição de prestador de atenção à saúde não hospitalar.

NOTIFICAÇÃO POR INADIMPLÊNCIA

Foram aprimoradas as regras relativas à notificação por inadimplência à pessoa natural contratante de plano privado de assistência à saúde e ao beneficiário que paga a mensalidade do plano coletivo diretamente à operadora com a entrada em vigor da Resolução Normativa nº 593/2023 em 1º de dezembro de 2024.

REAJUSTE DOS CONTRATOS INDIVIDUAIS 2024

Na 5ª Reunião Extraordinária de Diretoria Colegiada, ocorrida em 04/06/2024, a ANS definiu que os planos de saúde individuais ou familiares regulamentados teriam como índice máximo a ser aplicado aos contratos no período de maio de 2024 a abril de 2025, o percentual de 6,91%.

O reajuste de 2024, analisado juntamente com o de 2023 (9,63%), mostra uma tendência de normalidade após dois anos de reajustes marcados por variações de despesas assistenciais extremadas resultantes do choque que se processou com a pandemia por covid-19, que resultaram nos percentuais de -8,19% e 15,5 % em 2021 e 2022, respectivamente.

Para chegar ao percentual de 2024, a ANS utilizou a metodologia de cálculo que vem sendo aplicada desde 2019, que combina a variação das despesas assistenciais com o Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA descontado o subitem Plano de Saúde. Os dados utilizados no cálculo são públicos e estão disponíveis para consulta. O Painel pode ser acessado [clikando aqui](#).

PAINEL DE REAJUSTES DE PLANOS COLETIVOS - PAINEL RPC

A ANS disponibiliza um Painel de Reajustes de Planos Coletivos em seu portal eletrônico. Trata-se de um painel dinâmico com dados sobre reajustes aplicados aos contratos coletivos de assistência médica empresariais e por adesão e que representa mais uma importante iniciativa da ANS para ampliar a transparência de dados do setor de planos de saúde, facilitando o acesso à sociedade e promovendo mais concorrência no mercado.

Os reajustes apresentados no painel refletem os índices informados pelas operadoras e correspondem aos reajustes efetivamente praticados nesses contratos coletivos. As informações podem ser acessadas em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaZDQ5MTczOTgtM2M1NS000TA0LWJhYTctNzQ5MzBIO-TU2ZWQyIiwidCI6IjlkYmE0ODBiLTRmYTctNDJmNC1iYmEzLTBmYjEzNzVmYmU1ZiJ9>.

Com publicação anual, o Painel RPC foi atualizado e consta com a última edição de maio/2024.

PAINEL DE PRECIFICAÇÃO

O Painel de Precificação apresenta um panorama da oferta de planos de saúde e do seu preço no mercado nacional. A ferramenta permite aplicar filtros dinâmicos como tipo de contratação e segmentação assistencial do plano, modalidade e porte da operadora e se o plano tem fator moderador (franquia ou coparticipação). A publicação contempla informações desde 2019 e oferece uma visão ampla do setor, mostrando a evolução dos produtos comercializados na saúde suplementar.

Além dessa referência dos preços praticados pelas operadoras ao longo do tempo, esse estudo analisa as variações do Valor Comercial por mudança de faixa etária e a composição do Valor Comercial.

As informações apresentadas no Painel refletem os dados enviados pelas operadoras à ANS por meio das Notas Técnicas de Registro de Produto - NTRPs vigentes para os planos em comercialização. O Painel pode ser acessado clicando aqui.

Com publicação anual, o Painel de Precificação atualizado e consta com a última edição de junho de 2024.

POLÍTICA DE PREÇOS E REAJUSTE

A Política de Preços e Reajustes dos Planos de Saúde é um conjunto de discussões técnicas que a ANS vem desenvolvendo com a sociedade e visam aprimorar o arcabouço regulatório tendo como base três eixos principais: sustentabilidade econômico-financeira, transparência e concorrência.

Mais precisamente, as discussões envolvem a revisitação normativa de quatro temas:

- Reajuste de Contratos Coletivos
- Mecanismos de Regulação Financeiros
- Venda eletrônica de planos de saúde
- Revisão Técnica

Nesse contexto, foram realizadas diversas participações sociais, como a realização da Audiência Pública nº 48 em 07/10/2024 e a Tomada Pública de Subsídios – TPS nº 4, que ficou aberta de 16/10 a 04/11.

Além disso, a Diretoria Colegiada da ANS, na 616ª reunião ordinária, ocorrida em 16/12/2024, aprovou a realização de Audiência Pública nos dias 28 e 29 de janeiro de 2025 e a realização de Consulta Pública pelo período de 45 dias, no período de 19 de dezembro de 2024 a 3 de fevereiro de 2025.

Também foram aprovados os relatórios de Análise de Impacto Regulatório – AIR dos quatro temas constantes da Política de Preços e Reajustes.

Tais debates fazem parte da Agenda Regulatória 2023-2025, que reflete os esforços da Agência em prol da sustentabilidade do setor e da proteção dos beneficiários.

4.2.2 HABILITAÇÃO, MONITORAMENTO SOCIETÁRIO E ECONÔMICO-FINANCEIRO

AUTORIZAÇÃO DE FUNCIONAMENTO

No ano de 2024, foram analisados com 105 pedidos de registro junto à ANS e 40 processos de autorização de funcionamento efetivamente abertos (no qual o requerente apresenta todos os documentos e informações mínimas requeridas). Foram computadas 50 diferentes pessoas jurídicas solicitando registro em 2024.

Portanto, para cada processo de autorização aberto, foram incluídas 2,1 solicitações no [sistema de pedidos de registro](#), o que sugere que as requerentes, em média, tiveram pelo menos uma vez seus pedidos de registro devolvidos no sistema.

Em 2024, foram concedidos 35 registros e 35 autorizações de funcionamento para entes regulados. Embora os números tenham sido coincidentes (35), referem-se a duas etapas distintas: o registro reconhece o cumprimento dos requisitos documentais e econômico-financeiros mínimos e a autorização se dá em etapa posterior com registro de produto e publicação em DOU.

Administradora de benefícios foi a modalidade que mais obteve registros junto à ANS em 2024, seguida de medicina de grupo e odontologia de grupo. As modalidades de autogestão e filantropia tiveram menor número de autorizações de funcionamento. A figura 4.8 apresenta o quantitativo de autorizações de funcionamento em 2024 por modalidade.

No mesmo período, foram canceladas 69 operadoras.

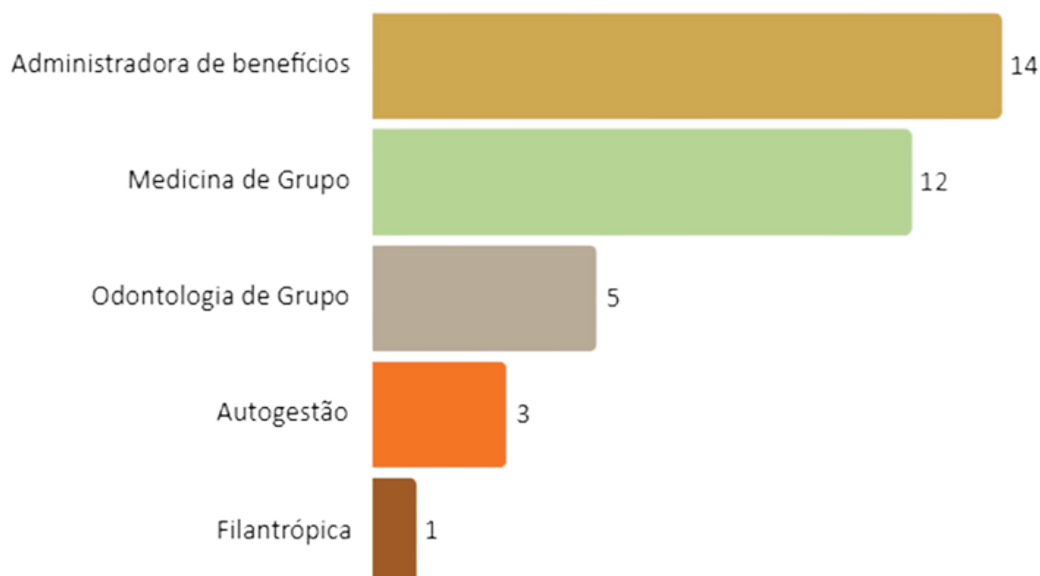
■ FIGURA 4.8 - AUTORIZAÇÃO DE FUNCIONAMENTO – ANO 2024



Autorizações de funcionamento
concedidas

Operadoras
Canceladas

Autorização de Funcionamento - ano 2024



Fonte: Sistema de Consulta de Cadastro de Operadoras - CADOP (janeiro,2025).

ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

Com relação à checagem geral das pendências cadastrais, foram verificadas, em 2024, ao menos 953 validações totais de pendências de entes regulados em decorrência de pedido de alteração de ao menos um dado cadastral.

AUTOGESTÕES

A ANS definiu a Agenda Regulatória para o triênio 2023-2025, estabelecendo os temas prioritários que seriam analisados no período. Dentre os temas que seriam objeto de avaliação de resultado regulatório - ARR foi selecionado o conjunto de normas que trata das Autogestões, quais sejam, a Resolução Normativa nº 137/2006 e a Instrução Normativa nº 20/2008.

Foi apresentado o Relatório de Avaliação do Resultado Regulatório de Autogestões na 603ª Reunião Ordinária de Diretoria Colegiada da ANS, em 18/03/24.

Na conclusão do relatório de ARR, foi sugerido: i) que fosse oportunizada a participação da sociedade por meio da Tomada Pública de Subsídios, tendo como objetivo avaliar a necessidade de alteração e ajuste dos normativos vigentes; ii) em seguida, recomendava-se a realização da Análise de Impacto Regulatório -AIR com vistas a subsidiar eventual alteração normativa.

A AIR sobre a matéria foi então incluída na Agenda Regulatória 2023-2025 pela Diretoria Colegiada em conjunto com a aprovação da Tomada Pública de Subsídios sugerida pelo Relatório de Análise de Resultado

Regulatório – RARR que inaugurou as discussões sobre a matéria.

A Tomada Pública de Subsídios nº 03 foi disponibilizada no site da ANS, elencando as questões sensíveis trazidas pelo ARR. Encerrada no dia 27/05/2024, contou com 38 contribuições do setor regulado, que foram então consolidadas em relatório disponível no site.

O resultado da coleta de subsídios junto aos interessados indicou que, mesmo tendo produzido avanços, com o passar dos anos o contexto em que estavam inseridas as autogestões se modificou tornando-se necessário o aperfeiçoamento da regulação, especialmente no que se refere às questões de ampliação da elegibilidade, vinculação de atividade entre patrocinadores e beneficiários, a garantia da participação desses na administração dessas operadoras e ao compartilhamento de sua rede, principais focos da pesquisa.

Dando seguimento ao conjunto de ações empreendidas pela ANS para estudar a modalidade de Autogestões e os normativos que a regulamentam, foi elaborada a Análise de Impacto Regulatório desta temática.

O relatório de AIR foi então apresentado na 13ª Reunião Extraordinária de Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar, em 19 de dezembro de 2024, com sugestão de alteração normativa para o aprimoramento do marco legal das Autogestões na Saúde Suplementar.

ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO REGULAR

O processo de acompanhamento econômico-financeiro – rotina regulamentada pela Resolução Normativa – RN nº 532/2022 visa assegurar que a oferta de planos privados de assistência à saúde seja feita por operadoras solventes.

No ano de 2024, foi dada continuidade as ações organizadas em ciclos de acompanhamento, permitindo a adoção de fluxos de trabalho com dinâmicas mais compatíveis com a gravidade de cada situação e o risco de descontinuidade do atendimento aos beneficiários.

Nesse sentido, a partir das informações econômico-financeiras de fechamento do exercício anterior, é feita a seleção de operadoras para o ciclo regular de acompanhamento anual, observando os critérios de risco e relevância e buscando garantir que todas as operadoras de assistência médico-hospitalar de médio e grande porte sejam submetidas à análise, no mínimo, a cada 24 meses. As operadoras selecionadas para esse ciclo regular são submetidas à análise técnica individual utilizando-se todas as ferramentas e documentos disponíveis para uma avaliação completa de sua situação econômico-financeira.

A cada informação econômico-financeira trimestral enviada pelas operadoras, é implantado um ciclo direcionado de acompanhamento, contemplando as operadoras não selecionadas para análise técnica individual que apresentem indício de desconformidade grave, enquadrada no inciso III do artigo 11 da referida RN. Nesses ciclos direcionados adota-se, inicialmente, um processo de trabalho simplificado com o objetivo de promover a regularização imediata de irregularidades mais graves.

Para as operadoras que apresentam indícios de desconformidades menos graves e que não estão na programação de análises técnicas individuais, são enviadas notificações para alerta de desconformidade na constituição de garantias financeiras, possibilitando à essas operadoras verificarem seus controles e adotarem medidas corretivas.

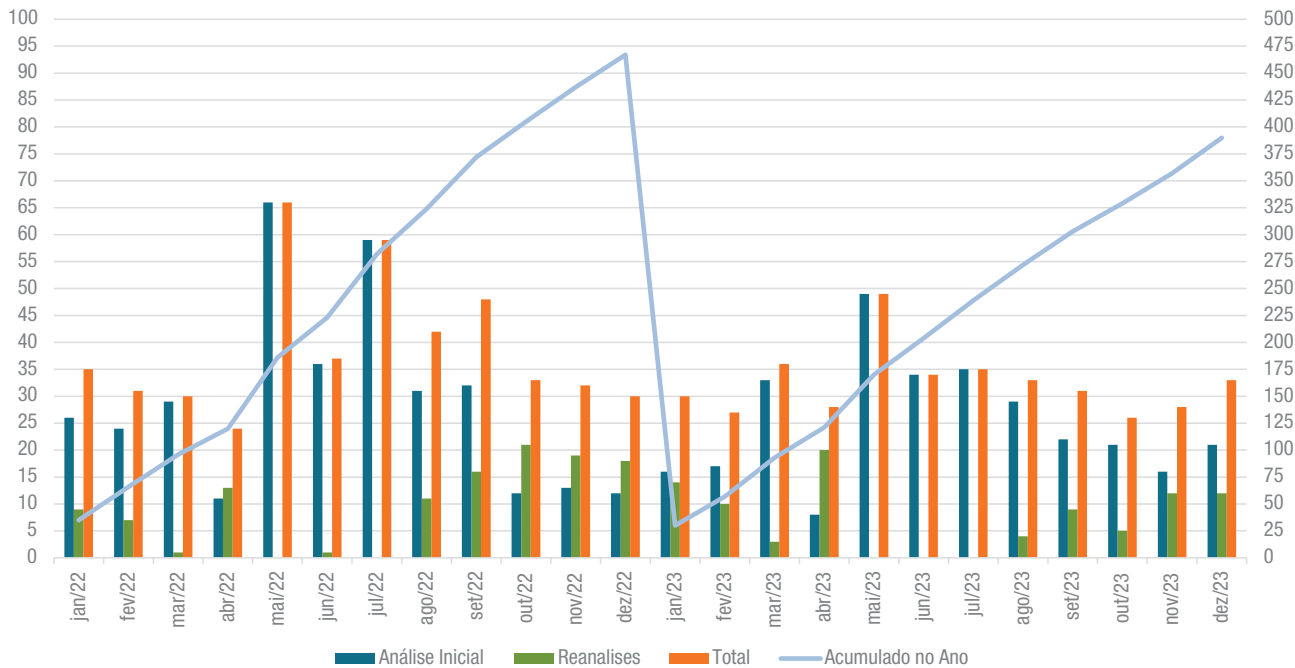
Adicionalmente, com base nas informações econômico-financeiras do 2º trimestre, após a seleção de operadoras que irão compor o novo ciclo direcionado, é implantando também um ciclo complementar, composto pelas operadoras que têm sido sucessivamente notificadas por desconformidades menos graves, mas que não apresentaram melhorias.

Esse conjunto de ações consolida a estratégia de expansão da abrangência do acompanhamento econômico-financeiro com foco na promoção da regularidade das operadoras, principalmente quanto aos indicadores de liquidez e solvência.

Na execução das ações acima descritas, em 2024 foram elaboradas 422 análises econômico-financeiras, contemplando 322 operadoras, que totalizavam cerca de 68,1 milhões de beneficiários vinculados, o que corresponde a 79,6% do mercado regulado.

Cabe ressaltar que, das operadoras em acompanhamento regular em 31 de dezembro de 2024, 960, no ano de 2024 foram analisadas 291 operadoras, o que representa 30,3% das operadoras e 85,3% dos beneficiários, conforme pode ser observado no gráfico 4.7 a seguir.

GRÁFICO 4.7 – EVOLUÇÃO DAS ANÁLISES – 2023-2024



Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras (janeiro, 2025).

No âmbito do acompanhamento econômico-financeiro regular das operadoras, visitas técnicas são realizadas habitualmente em um pequeno número de operadoras, visando especialmente verificar in loco a fidedignidade das informações econômico-financeiras enviadas periodicamente para a ANS, que são a base dos procedimentos de seleção de operadoras para análises acima citados.

A realização de visitas técnicas em um pequeno número de operadoras se justifica no elevado custo, não só em relação aos gastos específicos com viagens de servidores, mas, principalmente, em relação à produção de análises e o impacto na abrangência do acompanhamento regular. Uma visita técnica implica em uma análise preliminar a partir das informações disponíveis, a visita propriamente com duração de três a quatro dias (incluindo o tempo com os deslocamentos) envolvendo dois ou três servidores e a posterior elaboração da nota técnica descrevendo os procedimentos realizados, as constatações e a real situação econômico-financeira da operadora. O esforço dispendido com uma visita técnica equivale, aproximadamente, a análise de seis a dez operadoras exclusivamente com base nas informações recebidas remotamente.

No ano de 2024, excepcionalmente, não foram realizadas as visitas técnicas previstas para o ciclo anual de acompanhamento, em virtude das relevantes restrições orçamentárias e financeiras que a ANS vem enfrentando.

ATIVOS GARANTIDORES

Em 2024, foi incorporado ao processamento do Sistema de Ativos Garantidores os dados de bloqueios judiciais de Fundos Dedicados da Saúde Suplementar, que permitirão deduzir valores bloqueados judicialmente dos totais que as operadoras possuem em tais Fundos. Também foi automatizado o processamento dos dados da central de custódia e do segmento de listados da Bolsa de Valores do Brasil.

Ao final de 2024, 467 operadoras (42% das operadoras ativas) possuíam Autorização Prévia Anual -APA ativa, ou seja, com o benefício da livre movimentação de seus ativos garantidores, que perfazem mais de 91% dos ativos garantidores do setor. Essas operadoras detêm quase 80% dos vínculos de beneficiários em planos médico-hospitalares.

Para as operadoras que não possuem APA, a solicitação de movimentação/resgate de ativos financeiros é feita individualmente. Em 2024, houve um total de 381 notas técnicas relacionadas a movimentação ou resgate de ativos garantidores financeiros, sendo 302 relacionadas a APA (inclusão, suspensão, cancelamento e restabelecimento) e 79 a operadoras sem APA.

A seguir, na tabela 4.4, pode ser verificado o quantitativo de notas técnicas relacionadas a movimentação ou resgate de ativos garantidores.

TABELA 4.4 - NOTAS TÉCNICAS RELACIONADAS A MOVIMENTAÇÃO OU RESGATE DE ATIVOS GARANTIDORES

	1T2024	2T2024	3T2024	4T2024	TOTAL 2024
APA	24	133	73	72	302
Liberação/Movimentação sem APA	13	17	21	28	79

Fonte: Gerência de Habilitação e Estudos de Mercado – GEHAE (fevereiro, 2025).

Houve uma queda de aproximadamente 27% nas liberações/movimentações de operadoras sem APA em relação a 2023, ocasionada pela consolidação da Autorização Prévia Anual - APA no setor. Além disso, houve uma queda de quase 50% no número de notas técnicas de APA, ocasionada principalmente pela transição da regra sobre a forma de concessão de APA (RN nº 573), que ocorreu em 2023, segundo a qual operadoras passaram a receber APA de Ofício, o que gerou um número fora da curva de análises quando a nova regra entrou em vigor.

As operadoras também podem vincular imóveis como ativos garantidores. Em 2024, foram 135 notas técnicas relacionadas a processos de vinculação e desvinculação de imóveis, conforme tabela 4.5 abaixo:

TABELA 4.5 - NOTAS TÉCNICAS RELACIONADAS A PROCESSOS DE VINCULAÇÃO E DESVINCULAÇÃO DE IMÓVEIS

TRIMESTRE	4T2023	1T2024	2T2024	3T2024	4T2024	TOTAL 2024
Total de operadoras com solicitações	8	7	5	12	14	
Total de solicitações	9	23	13	23	76	135
Aprovação	2	2	10	6	7	25
Autorização	2	12	1	10	22	45
Indeferimento	3	7	2	3	38	50
Desvinculação	2	1	0	1	1	3
Em análise/Outros	0	1	0	3	8	12

Fonte: Gerência de Habilitação e Estudos de Mercado – GEHAE (fevereiro, 2025).

Houve um aumento de aproximadamente 165% no número de solicitações em relação ao ano anterior, concentrado principalmente no 4º trimestre, após a entrada em vigor da RN nº 614, que alterou o percentual de admissão de imóveis de 20% para 50% da necessidade de lastro de ativos garantidores. Somente no 4º trimestre de 2024, o aumento foi de mais de 700% em relação ao mesmo período do ano anterior, mas foi concentrado em relativamente poucas operadoras: 14 operadoras foram responsáveis pelas solicitações do 4º trimestre.

FATORES REDUZIDOS DE CAPITAL REGULATÓRIO

Ao final de 2024, havia 132 operadoras com fator reduzido aprovado, sendo 13 acreditadas, um aumento de 78,4% em relação a dezembro de 2023. Houve um total de 178 notas técnicas durante o ano relacionadas a aplicação de fatores reduzidos, o que representa 69,5% a mais que no ano anterior.

ATUALIZAÇÃO DOS FATORES DE PEONA SUS

Foi proposta a alteração da norma que define o cálculo da provisão para eventos/sinistros ocorridos e não avisados do SUS - PEONA SUS, de forma que os parâmetros utilizados sejam atualizados automaticamente após estudo anual, a partir dos critérios definido na nova norma, prescindindo, portanto, de alterações normativas frequentes. Dada a estabilidade do processo de ressarcimento ao SUS, a medida visa reduzir dessa forma o custo administrativo e aumentar a previsibilidade dos parâmetros. A norma tem expectativa de aprovação no início de 2025.

DADOS DO SETOR

Em 2024, a divulgação trimestral dos dados econômico-financeiros para a sociedade não só em painéis dinâmicos, mas também em webinar se consolidou como evento regular, realizado pouco dias após o recebimento dos dados das operadoras.

No que diz respeito à divulgação interna de dados para subsidiar as áreas técnicas, foi desenvolvido o Painel Econômico-Financeiro Mensal, que apresenta os dados do balancete com a mesma gama de

indicadores e formatos já apresentados na versão trimestral. O painel mensal inovou ao incluir os dados de fluxo de caixa para acompanhamento interno. Foi uma iniciativa importante para acompanhar a qualidade dos dados recebidos em 2024, que foi o primeiro ano de recebimento mensal do Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Saúde - DIOPS mensal, além de subsidiar as áreas técnicas com informação mais recente possível do mercado.

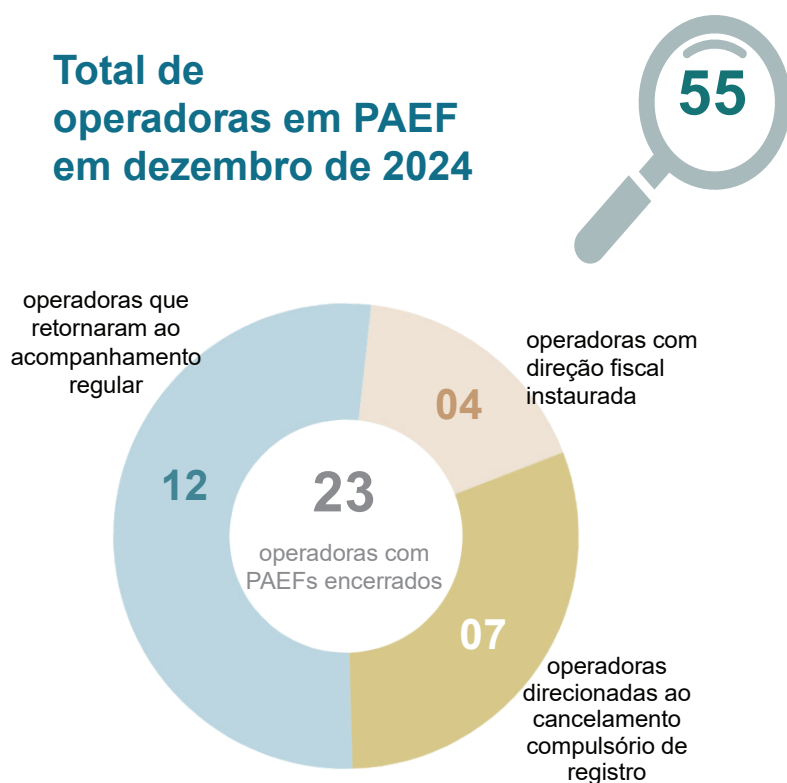
O DIOPS é um documento obrigatório que deve ser enviado à ANS para o controle das operadoras de planos de saúde no Brasil que traz informações cadastrais, financeiras e contábeis das operadoras de planos de saúde.

ACOMPANHAMENTO ESPECIAL E REGIMES DE RESOLUÇÃO

Em 31/12/2024, havia 55 operadoras em Procedimentos de Adequação Econômico-Financeira - PAEF, isto é, um conjunto de medidas e ações que visam a, em espaço de tempo determinado, corrigir, de forma gradual, anormalidades econômico-financeiras detectadas no funcionamento de operadoras de planos privados de assistência à saúde, conforme Resolução Normativa nº 523/2022, que possuíam cerca de 5,3 milhões de beneficiários naquela data.

Durante o ano de 2024, houve o ingresso de 17 operadoras em PAEFs. No período, 23 operadoras tiveram seus processos de PAEFs encerrados, sendo que 12 retornaram ao acompanhamento regular, em 4 foram instauradas direções fiscais e 7 operadoras foram direcionadas ao cancelamento compulsório de registro, ou seja, 52% dessas operadoras alcançaram a regularização econômico-financeira, para 18% foi dada mais uma possibilidade de recuperação por meio da direção fiscal e as 30% restantes não foram capazes de se recuperar em termos econômico-financeiros e tiveram iniciadas as etapas necessárias para que fossem retiradas do mercado regulado (figura 4.8).

■ FIGURA 4.9 – OPERADORAS EM PROCEDIMENTOS DE ADEQUAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA – PAEF – 2024



Fonte: Gerência de Planejamento de Acompanhamento (março, 2025).

Em 2024, houve uma redução de cerca de 40% no número de operadoras para as quais foi possibilitada a apresentação de PAEFs, permitindo que se mantivesse o foco nos intervalos de análise dessas operadoras de forma a possibilitar uma atuação mais preventiva na garantia da hígidez do mercado regulado, possibilitando, assim, uma redução de cerca de 10% na quantidade total de operadoras em acompanhamento de seus PAEFs ao final de 2024, se comparado com dezembro de 2023.

O amadurecimento do monitoramento econômico-financeiro e a experiência acumulada no acompanhamento de operadoras em direção fiscal nos últimos anos contribuiu para a melhora continuada do enquadramento das operadoras em uma das medidas de que trata o art. 24 da Lei nº 9.656, de 1998: direção fiscal, alienação compulsória da carteira de beneficiários e liquidação extrajudicial.

Em princípio, a direção fiscal, regulamentada pela RN nº 522/2022, deve ser aplicada em operadoras nas quais a ANS avalie capacidade de recuperação, em uma análise preliminar, apesar das graves anormalidades administrativas e econômico-financeiras detectadas que levaram à instauração desse regime. Em 31/12/2024, havia 25 operadoras em direção fiscal, que possuíam cerca de 750 mil beneficiários.

Durante o ano de 2024 foram instauradas 21 direções fiscais, das quais 6 corresponderam ao ingresso de novas operadoras em regime de direção fiscal. Ao longo desse ano, das operadoras em direção fiscal cujos regimes foram encerrados, duas alcançaram a regularização e retornaram ao acompanhamento econômico-financeiro regular, nenhuma teve o registro cancelado como alternativa à decretação de liquidação extrajudicial e três foram liquidadas extrajudicialmente, o que demonstra a tendência estabilização do fluxo de operadoras submetidas à direção fiscal observada nos últimos anos.

Ademais, a maior precisão na implementação de direções fiscais fez reduzir drasticamente os adiantamentos pela ANS de recursos públicos para o pagamento dos honorários de diretores fiscais de operadoras que não possuíam capacidade de suportar tais ônus.

Em 2010 e em 2011 atingiu-se uma média anual de cerca de R\$ 3,7 milhões em adiantamentos de recursos para tal finalidade, enquanto entre 2012 e 2024 o montante total adiantado pela ANS para o pagamento de honorários de diretores fiscais foi de cerca de R\$ 2,8 milhões, ou seja, uma média anual em torno de R\$ 215 mil, o que resulta em uma redução estimada, sem correção, da ordem de R\$ 45 milhões nos últimos 13 anos, se comparados aos quantitativos médios despendidos entre 2010 e 2011.

No que se refere ao processo de liquidação extrajudicial, manteve-se o foco no acompanhamento periódico perante o Poder Judiciário das tramitações dos pedidos de falência e de insolvência civil objetivando o encerramento dos processos liquidatários. Como resultado, entre 2002 e 2011 foram encerradas 78 liquidações extrajudiciais (média anual de cerca de 8 processos liquidatários encerrados) e entre 2012 e 2023 foram encerrados 181 processos liquidatários (média anual de cerca de 15 processos liquidatários).

Em 2024, foram decretadas 6 novas liquidações extrajudiciais, sendo que ao longo do ano 7 processos liquidatários foram concluídos, encerrando o ano com 19 liquidações extrajudiciais em curso. Vale ressaltar que havia 86 liquidações extrajudiciais em andamento em 2014.

Manteve-se maior eficiência na condução das liquidações extrajudiciais, contribuindo para a redução dos adiantamentos de recursos públicos realizados para suportar os processamentos das liquidações extrajudiciais.

Em 2010 e em 2011 atingiu-se uma média anual de cerca de R\$ 10,4 milhões em adiantamentos de recursos destinados às liquidações extrajudiciais enquanto entre 2012 e 2024 essa média anual foi de cerca de R\$ 3,8 milhões. Comparando-se o período entre 2012 e 2024 aos quantitativos médios despendidos entre 2010 e 2011, verifica-se uma redução estimada, sem correção, da ordem de R\$ 86 milhões no período.

Portanto, se comparados aos quantitativos anuais médios despendidos entre 2010 e 2011 com adiantamentos de recursos públicos para o pagamento de honorários de diretores fiscais e de despesas imprescindíveis e inadmiáveis ao processamento de liquidações extrajudiciais estima-se uma redução, sem correção, entre 2012 e 2024 de cerca de R\$ 131 milhões.

Quanto ao tempo médio dos cancelamentos a pedido de registro perante a ANS, manteve-se o foco na sua redução. Em 2024 foram realizados 22 cancelamentos de registro a pedido e o tempo médio para a sua efetivação, a partir do cumprimento dos pressupostos legais pelas operadoras, foi de cerca de 36 dias. Se comparados esses resultados com o ano de 2023, em que foram efetivados 17 cancelamentos de registro a pedido com tempo médio de cerca de 40 dias, observa-se que em 2024 foram efetivados 30% a mais de cancelamentos de registro a pedido, ao passo que o tempo médio foi reduzido em 10%.

Além disso, buscou-se reduzir os intervalos de análise das operadoras em processo de cancelamento compulsório de registro, simultaneamente, por exemplo, à concessão de prazos adicionais, quando possível, para que tais operadoras pudessem quitar integralmente seus débitos com os respectivos prestadores de serviços assistenciais e em 2024 o tempo médio para a efetivação do cancelamento compulsório de registro a partir da comprovação dos requisitos para tanto foi de 71 dias, sendo que em 2023 esse prazo foi de 74 dias.

4.2.3 DESENVOLVIMENTO SETORIAL

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE OPERADORAS

ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR - IDSS

- Resultados IDSS 2024 (ano-base 2023)

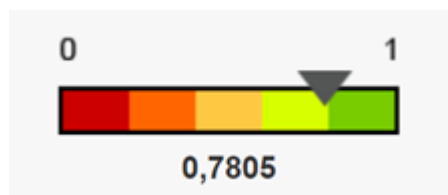
O desempenho das operadoras é avaliado por meio do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS, que consiste em uma nota síntese, que varia de zero a um, sendo a nota um o melhor desempenho. O IDSS é um índice composto por quatro dimensões: 1. Qualidade de Atenção à Saúde; 2. Garantia de Acesso; 3. Sustentabilidade no Mercado; e 4. Gestão de Processos e Regulação. Cada dimensão possui um peso na nota do IDSS, e a nota das dimensões é apurada por um conjunto de 33 indicadores.

Os resultados do desempenho das operadoras são divulgados anualmente, de forma transparente para toda a sociedade, reduzindo a assimetria de informação, uma das principais falhas de mercado do setor. A coleta de dados para o IDSS ocorre no dia 30 de abril do ano seguinte ao ano-base avaliado. Logo, os dados para o IDSS ano-base 2023 foram coletados em 30/04/2024.

Após o processamento e questionamentos preliminares das operadoras, os resultados do IDSS ano-base 2023 foram divulgados em 27/12/2024, para 894 operadoras ativas, 666 do segmento médico-hospitalar, que agregam 64 milhões beneficiários, e 228 operadoras do segmento odontológico, com 17,5 milhões de beneficiários vinculados.

O resultado do desempenho do setor em 2023 foi de 0,7805, conforme figura 4.10 a seguir, obtido pela média ponderada do IDSS de todas as operadoras avaliadas, considerando o número de beneficiários no ano-base.

FIGURA 4.10 – IDSS GERAL DO SETOR – ANO-BASE 2023



Fonte: Gerência de Padronização, Interoperabilidade e Análise de Informações e Desenvolvimento Setorial - GPIND (dezembro, 2024).

O detalhamento dos resultados do IDSS de cada operadora, por dimensão, indicador e faixa avaliativa, está disponível para consulta em <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans>.

O Relatório do IDSS 2024, ano-base 2023, está disponível para consulta em [Relatorio do Programa de Qualificacao de Operadoras IDSS 2024r4 1.pdf \(www.gov.br\)](#).

- Painel Dinâmico

O Painel Dinâmico do IDSS foi atualizado em 27/12/2024 e apresenta os resultados dos últimos cinco anos, por indicador e por operadora. Podem ser conferidos também os resultados do IDSS Geral do setor, desagregado por segmento, modalidade e porte. Os resultados são exibidos em gráficos dinâmicos e tabelas, e estão disponíveis para consulta. Confira o painel no link: [Microsoft Power BI](#).

PUBLICAÇÃO DAS FICHAS TÉCNICAS DO ANO-BASE 2025

Foram publicadas, em dezembro de 2024, as fichas técnicas de 34 indicadores do ano-base 2025, contendo o método de cálculo, critério de pontuação, referências, metas, metodologias estatísticas e fontes de dados, e aprovadas pela Diretoria Colegiada da ANS em 16/12/2024 (616ª reunião da DICOL). A antecedência na publicação confere maior previsibilidade ao setor, no planejamento de suas ações prioritárias para atender às metas definidas pela ANS, que estão em constante atualização e aprimoramento, atendendo ao objetivo de subsidiar as ações regulatórias da ANS e estimular a qualidade setorial.

Os documentos foram disponibilizados no endereço eletrônico da ANS na Internet, na área do Programa de Qualificação de Operadoras. [Consulte aqui](#).

MONITORAMENTO DA DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

A ANS realiza, anualmente o monitoramento da divulgação de informações do IDSS nos portais das operadoras. O objetivo é dar transparência à toda sociedade dos resultados do desempenho das operadoras, no ano avaliado. O prazo para as operadoras divulgarem as informações de seu desempenho do ano-base 2022 no próprio portal foi até 22/01/2024. Na ocasião, foram monitoradas 839 operadoras. No caso daquelas que não responderam ao monitoramento, e não divulgaram a informação, foram abertos processos administrativos para apuração.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

A ANS incentiva as operadoras de planos de saúde a realizarem, anualmente, de forma voluntária, pesquisas de satisfação junto a seus beneficiários seguindo o estabelecido no Documento Técnico da Pesquisa de Satisfação, elaborado pela Agência, e disponibilizado no portal da ANS. [Clique aqui](#) e consulte o documento.

Em 2024, foram recepcionadas 272 pesquisas realizadas pelas operadoras, das quais 266 cumpriram os critérios preconizados pela ANS, representando 67,3% dos beneficiários do setor, ou aproximadamente 54,1 milhões de beneficiários. [Clique aqui](#) e veja a lista para as pesquisas realizadas no portal da ANS.

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇO DE SAÚDE – QUALISS

O Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde - QUALISS visa estimular a qualificação dos prestadores de serviços de saúde (hospitais, clínicas, laboratórios e profissionais de saúde) e aumentar a disponibilidade de informações sobre qualidade de prestadores de serviço, ampliando assim o poder de avaliação e de escolha por parte dos beneficiários de planos de saúde e pela sociedade em geral.

PROGRAMA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE HOSPITALAR – PM QUALISS HOSPITALAR

O Programa de Monitoramento da Qualidade dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar - PM-QUALISS, que faz parte do QUALISS, consiste em um sistema de mensuração e monitoramento do desempenho dos prestadores de serviços do setor, por meio de um painel de indicadores, para posterior divulgação ao público dos resultados assistenciais obtidos.

Desde 2022, a ANS vem implementando o Programa de Monitoramento da Qualidade Hospitalar na Saúde Suplementar – PM-QUALISS Hospitalar. Para o ciclo avaliativo de 2024 foram elegíveis os hospitais gerais que atuam na saúde suplementar, acreditados de acordo com os critérios estabelecidos pelo Programa QUALISS ou Certificados em níveis intermediários (ex: Acreditação ONA nível 1 e nível 2).

Durante o ano de 2024, ingressaram 40 novos hospitais, totalizando 178 hospitais participantes no Programa. Os hospitais devem reportar os dados dos 14 indicadores do painel geral no Sistema de Indicadores Hospitalares – SIHOSP, que foi concebido como uma ferramenta tecnológica para a coleta e o processamento dos resultados do Programa, além da possibilidade de benchmarking entre os hospitais.

Está em planejamento um modelo de auditoria/avaliação externa dos indicadores do PM QUALISS nos hospitais participantes (in loco), a ser realizada por entidade independente com expertise nessa temática.

PROGRAMA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE HOSPITALAR – PM QUALISS MEDICINA DIAGNÓSTICA

Além do PM-QUALISS Hospitalar, a ANS empenhou esforços durante o ano de 2024 para a execução da próxima etapa do PM-QUALISS, o PM – QUALISS Medicina Diagnóstica.

A Medicina Diagnóstica é uma área crucial para a saúde das populações, pois é por meio desta que se identificam as doenças e condições de saúde, utilizando-se de diversos métodos e tecnologias, sendo fundamental para a prática médica moderna, influenciando diretamente a eficácia dos cuidados de saúde e os resultados para os pacientes. Nesse sentido, não poderia deixar de entrar no radar do monitoramento da qualidade dos prestadores de serviços promovido pela ANS.

Assim, a ANS lançou um edital de chamamento público, com o objetivo de identificar entidades jurídicas de direito público, ou entidades de direito privado sem fins lucrativos, que atuem e tenham expertise no setor

da medicina diagnóstica e sejam elegíveis para auxiliar a ANS no desenvolvimento de sistema de avaliação dos prestadores de serviços de medicina diagnóstica, no âmbito do Programa PM-QUALISS.

PROGRAMA MODELOS DE REMUNERAÇÃO BASEADOS EM VALOR DA ANS

O Programa Modelos de Remuneração Baseados em Valor tem por foco estimular no setor de saúde suplementar a adoção de modelos de remuneração que englobem a pertinência e a coordenação do cuidado, o desempenho do prestador de serviços, a avaliação de desfechos e a experiência do paciente, sendo apoiado por um modelo de pagamento projetado para favorecer a alocação eficiente de recursos, evitando desperdícios e promovendo a sustentabilidade. Importante ressaltar que “Valor” deve ser aqui entendido como os desfechos clínicos e não clínicos que importam aos pacientes, monitorados por meio de indicadores.

A partir do segundo semestre de 2024, 18 operadoras tiveram o acompanhamento iniciado pela ANS, com a realização de reuniões individuais realizadas, com cada um dos vinte projetos selecionados. A sistemática de acompanhamento dos projetos-pilotos pode ser sintetizada a partir da figura 4.11 a seguir:

FIGURA 4.11 - SISTEMÁTICA DE ACOMPANHAMENTO DOS PROJETOS-PILOTOS



Fonte: Diretoria de Desenvolvimento Setorial (janeiro/2025).

A COOPERAÇÃO REMUNERAÇÃO BASEADA EM VALOR NA SAÚDE SUPLEMENTAR

Entre 18 de dezembro de 2023 e 31 de janeiro de 2024, foi realizado um chamamento público a fim buscar parcerias para apoiar a ANS no desenvolvimento do Programa Modelos de Remuneração Baseados em Valor. A seleção das entidades se deu através de uma comissão de seleção e o resultado foi publicado em março de 2024.

Em novembro de 2024, foi publicado acordo de “Cooperação Remuneração Baseada em Valor na Saúde Suplementar”, com vigência prevista de 60 meses e que possui os produtos previstos descritos na figura 4.12 a seguir:

FIGURA 4.12 - PRODUTOS PREVISTOS PARA A “COOPERAÇÃO REMUNERAÇÃO BASEADA EM VALOR NA SAÚDE SUPLEMENTAR”

Produtos	Revisão e ampliação do Guia para a implementação de Modelos de Remuneração Baseados em Valor;
	Realização de reuniões periódicas, visitas e monitoramento de indicadores relativos ao acompanhamento dos projetos-piloto selecionados no âmbito do Programa Modelos de Remuneração Baseados em Valor da ANS;
	Ferramenta para gestão de indicadores: recepção, organização e processamentos dos dados enviados pelas operadoras participantes do Programa Modelos de Remuneração Baseados em Valor;
	Estudos, pesquisas e publicações técnicas sobre Saúde Baseada em Valor; e
	Capacitação sobre Saúde Baseada em Valor para operadoras e seus prestadores de serviços de saúde com projetos-pilotos selecionados para participarem do Programa Modelos de Remuneração Baseados em Valor da ANS.

Fonte: Diretoria de Desenvolvimento Setorial (janeiro/2025).

Dessa forma, o ano de 2024 foi um ano importante para o Programa Modelos de Remuneração Baseados em Valor da ANS que passou a envolver ações relativas à Cooperação Remuneração Baseada em Valor na Saúde Suplementar, bem como o monitoramento do desenvolvimento das operadoras e prestadores parceiros nos 20 projetos-pilotos acompanhados.

APRIMORAMENTO DA QUALIDADE CADASTRAL DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE BENEFICIÁRIOS – SIB

O Sistema de Informações de Beneficiários – SIB é o sistema que as operadoras de planos de saúde utilizam para enviar, mensalmente, os dados de atualização cadastral.

Em 29 de fevereiro de 2024, foi lançada a 2ª Edição da Campanha da Qualidade Cadastral, contendo as ações:

- a. Reformulação da área Qualidade Cadastral no Portal da ANS - <https://www.gov.br/ans/pt-br/campanha-de-qualidade-cadastral-do-sib>.
- b. Reedição de vídeos com instruções de preenchimento do SIB ([Playlist no Youtube](#)).
- c. Realização do Evento [Campanha de Qualidade Cadastral do SIB](#), dia 25 de março às 14h, ao Vivo – YouTube com mais de 600 participantes.

Desde 2018, são monitorados itens que impactam na identificação do beneficiário da cobertura de atendimento que possui. Conforme pode ser verificado na tabela 4.6, a atuação rotineira da ANS somada à Campanha SIB de Qualidade melhorou a qualidade dos dados cadastrais de beneficiários de planos de saúde.

TABELA 4.6 – QUALIDADE CADASTRAL DO SIB

PROBLEMA NO REGISTRO	QTD DE REGISTROS COM O PROBLEMA							% DE REDUÇÃO DO PROBLEMA
	DEZ DE 2018	DEZ DE 2019	DEZ DE 2020	DEZ DE 2021	DEZ DE 2022	OUT DE 2023	DEZ DE 2024	DEZ/2018-DEZ/2024
Sem plano informado	151.628	108.799	80.819	59.581	47.629	32.451	27.619	-81,79%
Sem informação sobre a relação de dependência	81.641	65.659	53.675	43.674	39.562	31.036	21.985	-73,07%
Sem informação sobre o contratante do plano coletivo	407.250	294.682	140.237	112.352	96.364	108.737	81.390	-80,01%
Sem data de nascimento informada	1.241	993	715	651	461	424	351	-71,72%
Sem o nome da mãe informado	326.291	224.140	164.245	135.160	119.600	101.094	76.298	-76,62%
Sem CPF informado	6.552.541	4.533.452	3.394.100	2.566.188	2.016.418	1.572.131	1.136.996	-82,65%
Sem CNS informado	4.990.879	3.972.071	3.415.537	3.153.688	2.734.052	2.885.026	3.020.536	-39,48%
Data de nascimento divergente entre o informado e dados do CPF	862.131	738.634	709.127	658.357	610.914	580.000	550.787	-36,11%
TOTAL DE BENEFICIÁRIOS	71.678.961	73.130.171	74.759.094	78.383.486	81.615.670	83.448.616	86.675.135	

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários – SIB (novembro, 2024).

APRIMORAMENTO DO PADRÃO DE TROCA DE INFORMAÇÕES DA SAÚDE SUPLEMENTAR -TISS E DA TERMINOLOGIA UNIFICADA DA SAÚDE SUPLEMENTAR -TUSS

O Padrão de Troca de Informações da Saúde Suplementar - TISS é o padrão obrigatório para troca de informações na saúde suplementar, dos dados de atenção à saúde dos beneficiários de planos privado de assistência à saúde, entre os agentes definidos na Resolução Normativa nº 501/2022.

Com o início de vigência da nova versão do Padrão TISS em 01/05/2023, durante o ano de 2024 houve o monitoramento constante de sua implementação.

Em março de 2024, 45% das guias de atendimento trocadas entre as operadoras e seus prestadores de serviços em saúde estavam na Versão 4 do Padrão TISS. Em dezembro/2024, as trocas atingiram o percentual de 71% na Versão 4 do Padrão TISS.

Como medida de monitoramento, em abril de 2024 a ANS notificou as operadoras cuja completude dos dados do Padrão TISS incorporados ao banco de dados da Agência estivessem abaixo de 90%, em comparação com os dados de despesas assistenciais informados por elas no Documento de Informações Periódicas de Operadoras de Planos de Saúde - DIOPS. No total, foram notificadas 325 operadoras, sendo que 176 atingiram o percentual exigido até outubro de 2024 e as demais encontram-se em avaliação. Esse percentual passa a ser o mínimo obrigatório a ser considerado pela ANS na rotina do monitoramento do Padrão TISS, para avaliar a completude dos dados das operadoras.

A Terminologia Unificada da Saúde Suplementar - TUSS padroniza os termos utilizados nas trocas de informações entre os diferentes atores do setor de saúde suplementar e está em permanente alteração, seja por inclusões ou exclusões de termos. Em 2024, foram publicadas sete novas versões, em janeiro, março, maio, julho, setembro, novembro e dezembro.

Ainda relacionado à terminologia, foi iniciado o desenvolvimento de interface de programação de aplicação - API para o conjunto de dados abertos da TUSS, que faz parte da 4ª Onda de Transformação Digital da ANS. O término deste projeto foi repactuado para o ano de 2025 e, atualmente, seu status de desenvolvimento é de 50%.

Uma outra ação relacionada ao Padrão TISS durante o ano de 2024 foi o desenvolvimento da solução para o envio das informações do Conjunto Mínimo de Dados, da saúde suplementar, para a Rede Nacional de Dados em Saúde - RNDS. Os perfis do Conjunto Mínimo de Dados na RNDS foram adequados para receber os dados da saúde suplementar, tendo em vista suas particularidades, e a ANS concluiu todas as etapas necessárias para o envio dos dados, restando apenas a assinatura do Termo de Responsabilidade e Confidencialidade entre as partes para que os dados passem a ser enviados regularmente. Essa ação contempla o Projeto - Estratégico 8 - Integrar informações entre setor público e privado de saúde e faz parte da Agenda Regulatória 2023-2025.

DADOS ABERTOS

Na execução da primeira etapa do Plano de dados abertos do biênio 2024-2026, a ANS publicou, em 2024, novo conjunto de dados abertos contendo dados de Operadoras de planos de saúde que desenvolvem, de forma voluntária, programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças aprovados pela ANS - PROMOPREV.

Além disso, incorporou o conjunto de dados “Abrangência Geográfica de Cobertura dos Planos de Saúde” ao conjunto “Características dos produtos da Saúde Suplementar”, tornando mais fácil a consulta dos municípios em que cada plano de saúde deve garantir a cobertura assistencial.

Também foram aprimorados, corrigidos e/ou alterados 20 conjuntos de dados abertos da ANS quanto à formatação dos arquivos; padronização de nomenclaturas das colunas; frequência de atualização; revisão dos metadados e/ou revisão das regras de geração dos dados.

Os conjuntos de dados abertos estão disponíveis em: <https://dados.gov.br/dados/organizacoes/visualizar/agencia-nacional-de-saude-suplementar>.

O Plano de dados abertos da ANS e os cronogramas de abertura de bases, elaboração e sustentação; e de Promoção, Fomento, Uso e Reuso das Bases estão disponíveis na página de Dados Abertos no site da Agência: <https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/perfil-do-setor/dados-abertos-1>

PANORAMA DA SAÚDE SUPLEMENTAR

O Panorama da Saúde Suplementar teve sua publicação iniciada em 2023 com a finalidade de consolidar, em um único boletim, informações robustas sobre o setor saúde suplementar. A publicação, além de contribuir para reduzir a assimetria de informações, também se propõe a oferecer subsídios para a tomada de decisões, mais informadas e qualificadas, pelos diversos atores que compõem o setor.

Em 2024 foram realizadas quatro publicações com dados e informações atualizados a cada trimestre, amplamente divulgadas pela Agência em seu site na internet. Cada publicação conta com uma seção especial a respeito de programas e projetos da ANS. Em 2024 os destaques foram:

- Edição 4 de maio 2024, com dados do 4º trimestre 2023. Destaque: desempenho do setor e o uso do IDSS para os diferentes atores do setor;
- Edição 5 de agosto 2024, com dados do 1º trimestre 2024. Destaque: Evento “ANS com Você”, ação anual do Programa Parceiros da Cidadania;
- Edição 6 de outubro 2024, com dados do 2º trimestre 2024. Envelhecimento populacional e idosos na saúde suplementar - frentes que tratam das ações da ANS em prol da longevidade;
- Edição 7 de dezembro 2024, com dados do 3º trimestre 2024. Destaque: crescimento dos planos odontológicos e programas de indução da qualidade voltados para este segmento.

RESSARCIMENTO AO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

O Ressarcimento ao Sistema Único de Saúde - SUS é previsto no art. 32, da Lei 9.656/1998, e tem por objetivo devolver aos cofres públicos os valores correspondentes aos atendimentos prestados a beneficiários de planos de saúde no SUS. A atividade de promover o ressarcimento ao SUS encontra-se inserida no contexto de regulação das relações privadas e de mediação dos impactos oriundos dessa interação no sistema público de saúde, de modo que seja concretizada a finalidade institucional da Agência.

A importância do ressarcimento ao SUS reside na promoção da tutela preventiva dos beneficiários de planos de saúde, na medida em que desestimula o não cumprimento dos contratos celebrados.

Portanto, a atuação da agência reguladora tem sido essencial para que haja a harmonia e o equilíbrio no mercado de planos de saúde e na utilização da rede pública por beneficiários das operadoras, não consistindo o ressarcimento em um financiamento ao SUS, mas sim um instrumento inerente à atividade-fim da ANS.

Soma-se ainda à função regulatória do Ressarcimento ao SUS a potencialização da integração das políticas de saúde do país, à medida que as informações geradas compõem o cenário de utilização de serviços de saúde no Brasil, indicando regiões e procedimentos mais compartilhados e redes de atenção que se destacam, além de permitirem a visualização de situações atípicas que demandam intervenção do Estado, seja sobre a atuação de operadoras ou sobre a gestão local em saúde no SUS.

Em 2024, a Agência manteve a regularidade no intervalo de um ano entre a realização do atendimento no SUS e a respectiva notificação à operadora, para apresentação de defesa ou pagamento. Assim, ao longo daquele ano, a ANS publicou quatro avisos de beneficiários identificados - ABIs (97º ao 100º), relativamente aos atendimentos prestados no SUS aos beneficiários de planos de saúde durante as competências de janeiro a dezembro de 2023. O calendário de notificações não sofreu interrupções e pôde ser cumprido conforme o planejamento divulgado pela agência em seu endereço eletrônico.

A tabela 4.7, a seguir, apresenta uma comparação do quantitativo de ABIs por ano e total de atendimentos notificados desde 2021. É importante destacar que com o represamento de atendimentos durante o período pandêmico, parte da demanda não atendida à época veio sendo atendida posteriormente, o que levou ao aumento dos atendimentos registrados em autorizações de internação hospitalar - AIH e autorizações de procedimentos ambulatoriais - APAC no SUS nos últimos anos, refletindo também sobre

o número de atendimentos identificados no âmbito do ressarcimento. Soma-se a elevação da cobertura da população por planos privados de saúde no mesmo período, mantendo-se proporção de atendimentos identificados no SUS em relação aos beneficiários de planos estável, em cerca de 1,0% ao ano. Além disso, a ANS vem recorrentemente investindo esforços na melhoria do processo de *record linkage* (reunir registros de diferentes fontes de dados em um único arquivo), no aumento da qualidade nos dados de beneficiários de planos e nos filtros aplicados na identificação. Assim, a evolução positiva observada não deve ser relacionada a uma eventual falha regulatória ou um comportamento predatório do mercado.

TABELA 4.7 – AVISOS DE BENEFICIÁRIOS IDENTIFICADOS POR ANO E TOTAL DE ATENDIMENTOS NOTIFICADOS

ANO	ABIS	COMPETÊNCIAS	ATENDIMENTOS IDENTIFICADOS NO ANO			MÉDIA ATENDIMENTOS POR ABI		
			AIH	APAC	TOTAL	AIH	APAC	TOTAL
2021	85º a 88º (4 ABIs)	jan/2020 - dez/2020	156.837	290.480	447.317	39.209	72.620	111.829
2022	89º a 92º (4 ABIs)	jan/2021 - dez/2021	191.423	302.363	493.786	47.855	75.590	123.845
2023	93º a 96º (4 ABIs)	jan/2022 - dez/2022	203.304	314.619	517.923	50.826	78.654	129.480
2024	97º a 100º (4 ABIs)	jan/2023 - dez/2023	281.349	351.500	632.849	70.337	87.875	158.212

Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2025).

A estabilização do lapso temporal entre o evento e sua identificação (um ano) contribui para a realização de análises epidemiológicas e de utilização de serviços, proporcionando análises comparativas com o SUS e identificação de situações sentinela com maior agilidade para que enseje ações regulatórias e de integração com o SUS mais efetivas.

No ano de 2024, identificou-se que os atendimentos hospitalares realizados no SUS em beneficiários de planos de saúde apresentavam a maior proporção nas internações com finalidades diagnósticas (5,3% do SUS) e para transplantes (3,0% do SUS). As internações clínicas e cirúrgicas foram as mais volumosas, mas representaram 1,9% e 2,4% das ocorridas no SUS respectivamente, trazendo a média geral para 2,1%, conforme pode ser verificado na tabela 4.8.

TABELA 4.8 – INTERNAÇÕES IDENTIFICADAS NO RESSARCIMENTO AO SUS E REALIZADAS NO SUS EM 2023 (ABIS LANÇADOS EM 2024), SEGUNDO GRUPOS DIAGNÓSTICOS

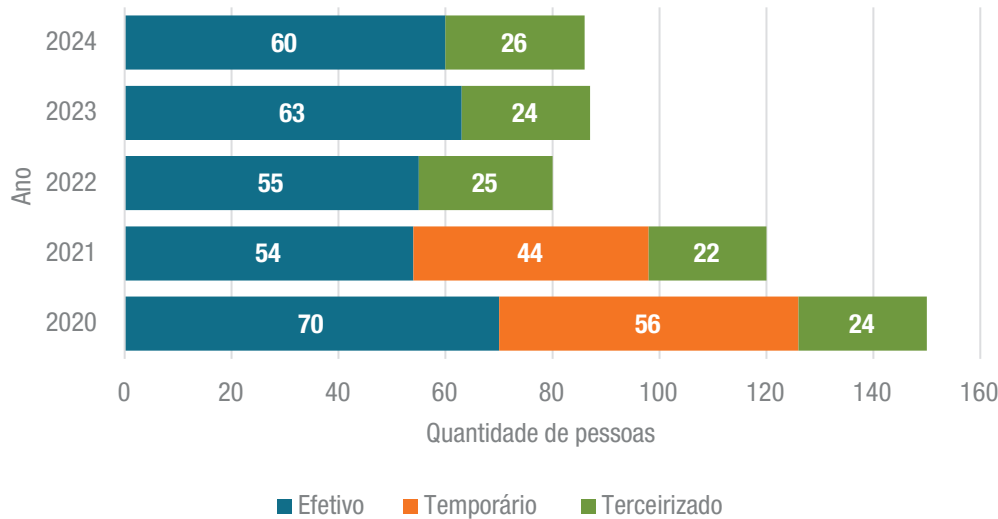
GRUPO DE PROCEDIMENTOS	SUS	RESUS	%
Procedimentos com finalidade diagnostica	29.339	1.542	5,3%
Procedimentos clínicos	7.490.141	139.204	1,9%
Procedimentos cirúrgicos	5.756.250	138.123	2,4%
Transplantes de órgãos, tecidos e células	80.084	2.437	3,0%
TOTAL	13.355.814	281.306	2,1%

Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2025).

Deve-se observar que o ano de 2024 registrou a manutenção do tamanho da força de trabalho da equipe do ressarcimento ao SUS em patamar inferior ao necessário, situação que se mantém desde o término do contrato de trabalho temporário, findado em novembro de 2022 (gráfico 4.8). Tal situação reflete na produtividade do setor em relação aos anos anteriores, principalmente quando tratamos do passivo de análise, que passou de 8.444 casos a serem analisados em novembro de 2022 a 268.179 casos a serem analisados em dezembro de 2024, conforme pode ser verificado no gráfico 4.8.

Vale ressaltar que, mantendo a composição da equipe abaixo da necessidade mínima, há tendência de manutenção do crescimento do passivo de análises (gráfico 4.9), somando-se riscos como: a redução da qualidade e número de ABIs lançados; a redução da qualidade de análises; a obtenção de resultados negativos em ações judiciais por perda de prazos ou incapacidade de completude em respostas que demandam informações; a redução da capacidade regulatória devido à parcialidade nos resultados; a redução do cumprimento do compromisso com a transparência dos dados, afetando ações regulatórias e de integração com o SUS, entre outras. Todos esses riscos podem afetar negativamente o montante cobrado a título de ressarcimento, resultando em menor valor repassado ao Fundo Nacional de Saúde.

GRÁFICO 4.8 – COMPOSIÇÃO EQUIPE AO LONGO DOS ANOS



Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2025).
Nota: Os valores apurados referem-se aos meses de dezembro de cada ano. Ao longo de cada ano pode existir variação do tamanho da equipe.

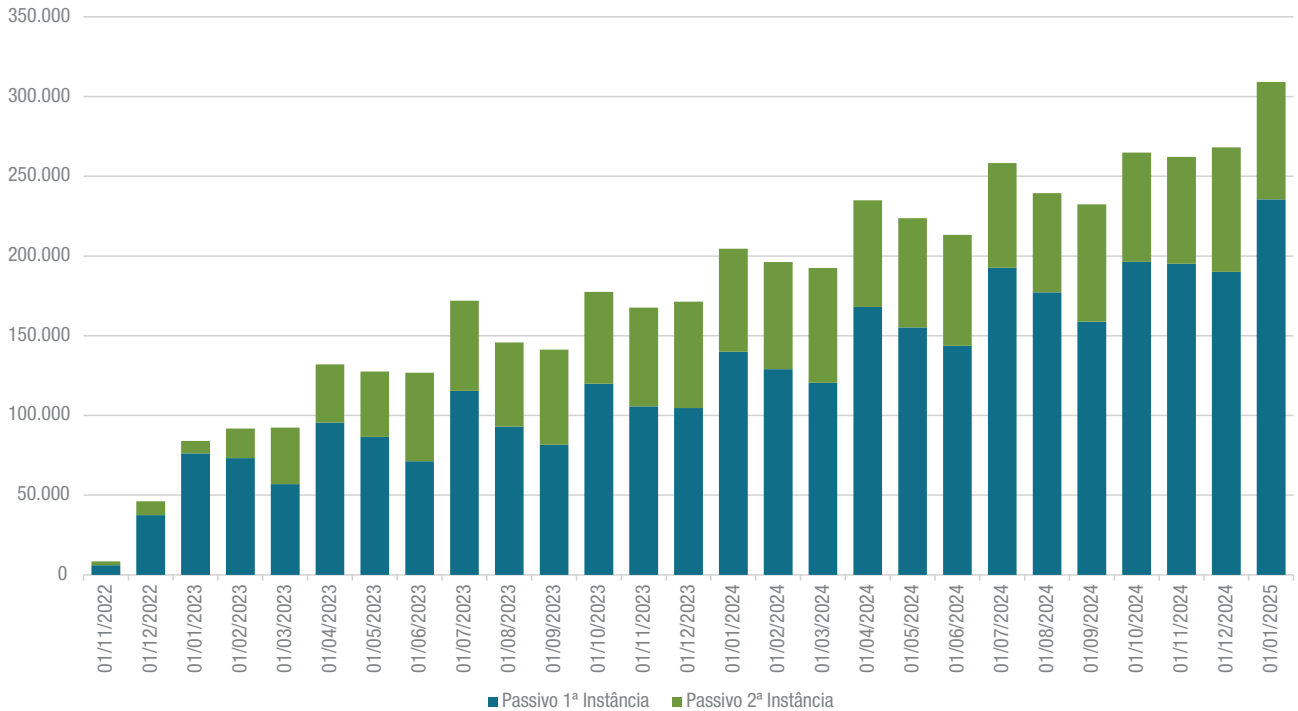
Na tabela 4.9 a seguir, observa-se a variação da composição da equipe por tipo de vínculo, de 2020 a 2024.

TABELA 4.9 – COMPOSIÇÃO EQUIPE AO LONGO DOS ANOS

ANO	TIPO DE VÍNCULO			TOTAL
	EFETIVO	TEMPORÁRIO	TERCEIRIZADO	
2024	60	0	26	86
2023	63	0	24	87
2022	55	0	25	80
2021	54	44	22	120
2020	70	56	24	150

Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2025).
Nota: Os valores apurados referem-se aos meses de dezembro de cada ano. Ao longo de cada ano pode existir variação do tamanho da equipe.

GRÁFICO 4.9 – EVOLUÇÃO DO PASSIVO DE RESSARCIMENTO AO SUS DE OUT/2022 A DEZ/2024



Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2025).
Nota: O corte temporal foi definido com o objetivo de demonstrar o crescimento do passivo após a perda da equipe de servidores temporários, em novembro de 2022.

Ainda em relação à equipe dedicada às atividades de Ressarcimento ao SUS, destaca-se que além da redução do quantitativo de servidores alocados, um fator importante que prejudicou a composição da equipe foi a redução de servidores em cargos de nível superior, considerando que especialmente a atividade de análise de processos traz como exigência sua realização por servidores nestes cargos, conforme pode ser observado na tabela 4.10.

TABELA 4.10 – COMPOSIÇÃO EQUIPE AO LONGO DOS ANOS, POR CARGO

CARGO	2020	2021	2022	2023	2024
Agente Administrativo	0	0	0	1	1
Analista Administrativo	15	15	18	18	17
Analista de Gestão	0	0	0	3	2
Analista em Geociência	0	0	0	0	1
Assistente Administrativo	0	0	0	2	0
Enfermeira	0	0	0	1	2
Especialista em Regulação	32	19	19	19	17
Operador de Computador	1	1	0	0	0

CARGO	2020	2021	2022	2023	2024
Técnico Administrativo	15	14	13	12	14
Técnico em Contabilidade	0	0	0	1	1
Técnico em Regulação	7	5	5	6	5
Temporário	56	44	0	0	0
Terceirizado	24	22	25	24	26
TOTAL	150	120	80	87	86

Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2025).

Nota: Os valores apurados referem-se aos meses de dezembro de cada ano. Ao longo de cada ano pode existir variação do tamanho da equipe.

No que diz respeito ao andamento dos processos administrativos do Ressarcimento ao SUS, verifica-se que a produtividade e o repasse alcançados em 2024 foram compatíveis com o volume de novas identificações, bem como de impugnações e recursos apresentados pelas operadoras, e ainda com a composição da equipe dedicada ao trabalho de análise de impugnações e recursos, o que acarretou o aumento do passivo.

Ressalte-se que a melhoria dos filtros e da qualidade dos dados remetidos às operadoras também contribuiu para que não houvesse um aumento desproporcional de questionamentos administrativos ao ressarcimento. O quantitativo de novas impugnações e recursos por ano e avisos de beneficiários identificados comparativamente de 2021 a 2024 é mostrado na tabela 4.11.

Observe-se que no momento da compilação dos dados para este relatório, ainda se encontrava em aberto o prazo de impugnações do ABI 100, último lançado em 2024, portanto a taxa de impugnação apresentada ainda está abaixo da esperada. Quanto aos recursos, como o andamento dos processos administrativos teve seu ritmo reduzido devido à redução da equipe de análise, tem-se que a não emissão completa de decisões de primeira instância acarreta maior demora na abertura de prazos de recurso, afetando também a taxa de recurso nos últimos anos (tabela 4.11).

TABELA 4.11 – IMPUGNAÇÕES E RECURSOS POR ANO E ABI

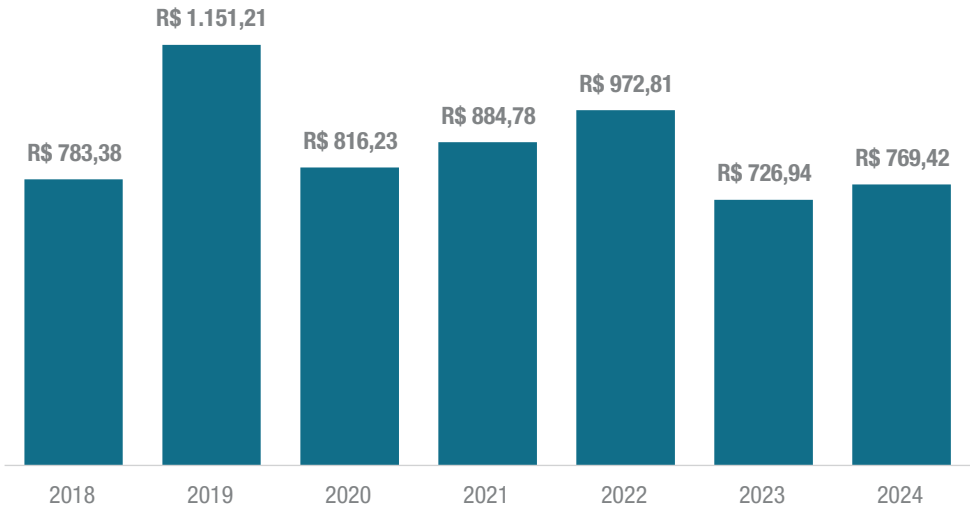
ANO DOS ABIS	ABIS	COMPETÊNCIAS	ATENDIMENTOS IDENTIFICADOS	IMPUGNAÇÕES	TAXA DE IMPUGNAÇÃO	RECURSOS	TAXA DE RECURSO	TOTAL DE PETIÇÕES
2021	85º a 88º (4 ABIs)	jan/2020 - dez/2020	447.317	225.535	50,0%	106.361	23,8%	331.896
2022	89º a 92º (4 ABIs)	jan/2021 - dez/2021	493.786	238.606	48,0%	86.716	17,6%	325.322
2023	93º a 96º (4 ABIs)	jan/2022 - dez/2022	517.923	238.861	46,1%	76.114	14,7%	314.975
2024	97º a 100º (4 ABIs)	jan/2023 - dez/2023	632.849	205.790	32,5%	260	0,0%	206.050

Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2025).

Nota: No momento da extração destes dados, os prazos do ABI 100 ainda estavam abertos para impugnação, e de outros ABIs para recursos.

Em relação ao valor repassado ao Fundo Nacional de Saúde - FNS em 2024, apresentado no gráfico 4.10, o Ressarcimento ao SUS realizou o envio do total de R\$ 769.421.733,32 (setecentos e sessenta e nove milhões, quatrocentos e vinte e um mil, setecentos e trinta e três reais e trinta e dois centavos).

GRÁFICO 4.10 – VALOR ANUAL REPASSADO AO FUNDO NACIONAL DE SAÚDE EM MILHÕES DE REAIS



Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2025).

Vale apontar que a relativa estabilização observada no montante anualmente repassado ao FNS nos últimos anos pode ser atribuída à regularização da notificação em um padrão de quatro ABIs anuais, bem como à celeridade alcançada nos processos administrativos eletrônicos.

No entanto, pode-se afirmar que a capacidade de repasse seria maior, caso se mantivesse o número ideal de servidores trabalhando nas análises de impugnações e recursos, o que manteria o passivo em menor patamar, e consequentemente a cobrança ocorrendo de forma mais célere.

Mesmo diante da escassez de recursos humanos, o resultado alcançado superou as expectativas previstas, que apontavam para uma arrecadação de cerca de R\$501 milhões, apoiando-se especialmente no direcionamento de esforços da equipe de cobrança no que se refere aos casos não impugnados e aos acordos judiciais, que trazem maior volume e assertividade em termos de pagamento. Além disso, somam-se ações de saneamento processual, em que casos mais antigos, que se encontravam dependentes de solução, adicionam volume de atendimentos aptos a serem cobrados ao conjunto novo de notificações cujas impugnações e recursos foram analisados no ano. É importante salientar que, com a solução destes casos, nos próximos anos o cenário tende a uma estabilização em patamar de arrecadação menor do que o observado em 2024.

Mais informações sobre o Ressarcimento ao SUS estão disponíveis para consulta nesse [link](#).

PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS

O Programa de Acreditação de Operadoras certifica a gestão da qualidade assistencial e organizacional das operadoras de planos de saúde e estimula a adoção de boas práticas, visando a uma melhor experiência para o beneficiário. A avaliação é feita por entidades acreditadoras homologadas pela ANS e habilitadas pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - Inmetro.

O quadro 4.14, a seguir, apresenta o tempo de validade de cada um dos três níveis de acreditação de operadoras.

QUADRO 4.14 – ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS – NÍVEIS

Nível I Validade de 3 anos	• Obter nota final maior ou igual a 90 • Conformidade em pelo menos 80% dos itens de excelência • IDSS acima de 0,8 e Dimensões acima de 0,6
Nível II Validade de 2 anos	• Nota final maior ou igual a 80 e menor que 90 • IDSS e Dimensões acima de 0,6
Nível III Validade de 2 anos	• Nota final maior ou igual a 70 e menor que 80 • IDSS e Dimensões acima de 0,6

Fonte: Gerência de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial - GEEIQ (fevereiro, 2025).

- Operadoras Acreditadas

Até dezembro de 2024 havia 18 operadoras de planos de saúde com creditações vigentes, sendo 14 no Nível I, 3 no Nível II, e 1 no Nível III, conforme demonstra a figura 4.12, a seguir.

Podemos destacar que o Nível I de Acreditação (selo ouro), o que apresenta mais exigências de qualificação, concentra a maior parte das creditações.

FIGURA 4.13 - OPERADORAS ACREDITADAS, POR NÍVEL, 2024



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fevereiro, 2025).

Dentre as modalidades de operadoras de planos de saúde, as Cooperativas Médicas representaram a maior participação, sendo 16 das 18 operadoras acreditadas. Além dessas, uma das operadoras era da modalidade de Filantropia e outra de Autogestão.

As 18 operadoras acreditadas concentram 12,1% dos cerca de 52 milhões de beneficiários com assistência médica.

Desde 2023 entraram em vigor as novas regras estabelecidas em 2020 com a publicação da RN 507/2022, que estabeleceu o novo Manual de Acreditação, com pré-requisitos e requisitos mais rigorosos para a obtenção do certificado pelas operadoras. Dentre os pré-requisitos.

Desse modo, com a aplicação do pré-requisito que estabelece uma nota mínima de 0,6 no IDSS e em suas quatro dimensões para a operadora ingressar no programa e manter o certificado nas avaliações de manutenção anuais, ou uma queda do número de operadoras acreditadas, fato já esperado como decorrência do aumento do rigor da norma.

Ressalta-se que esse pré-requisito é fundamental para garantir que a operadora que obtém o selo de qualidade realmente tem um desempenho diferenciado em relação ao conjunto das operadoras.

A lista de operadoras acreditadas pode ser consultada na página do Programa de Acreditação Operadoras, no portal da ANS, em [Acreditação de Operadoras — Agência Nacional de Saúde Suplementar](#).

- Proposta de Acreditação para Operadoras Exclusivamente Odontológicas

Com o intuito de realizar ajustes na metodologia para contemplar as especificidades do segmento odontológico, foi proposto um Manual de Acreditação específico para as Operadoras Exclusivamente Odontológicas. O referido manual foi submetido à Consulta Pública - CP nº 136, entre 13 de setembro e 28 de outubro de 2024. Após o processo de análise das 220 contribuições recebidas, foram acatadas ou acatadas parcialmente 68% das contribuições efetivas, aprimorando a proposta de Manual.

O Relatório da consulta pública contendo o posicionamento da ANS sobre cada uma das contribuições recebidas foi aprovado na 616ª Reunião da Diretoria Colegiada da ANS - DICOL em 16 de dezembro de 2024.

A proposta do Manual de Acreditação de Operadoras Exclusivamente Odontológicas e o relatório das contribuições avaliadas seguiu trâmite normativo para análise jurídica da Procuradoria Federal Junto à ANS - PROGE, com vistas à sua publicação, contribuindo para a indução de boas práticas na atenção odontológica no setor suplementar de saúde.

PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM ATENÇÃO À SAÚDE DE OPERADORAS DE PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

CERTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE - APS

A Certificação de Boas Práticas em Atenção Primária à Saúde – APS faz parte do Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde - PCBP, e foi o primeiro manual a ser desenvolvido pelo Programa. O objetivo é induzir as operadoras à mudança do modelo de atenção para aprimoramento da prestação dos serviços de saúde, com alcance de melhores resultados em saúde.

Os pilares da APS são: porta de entrada do sistema, primeiro contato – acolhimento; longitudinalidade do cuidado; alta coordenação do cuidado; integralidade do cuidado; heterogeneidade das demandas; centralidade na família e orientação ao paciente e à comunidade.

As operadoras de planos privados de saúde podem participar de forma voluntária do Programa de certificação e as avaliações das operadoras são realizadas por entidades acreditadoras e homologadas pela ANS.

O programa possui três níveis:

Nível 1 – Para toda a carteira de beneficiários da operadora, independente da faixa etária e da condição de Saúde. Certificação Plena em APS – Validade de 3 anos.

Nível 2 – Contempla adultos e idosos; crianças e adolescentes; e pré-natal e puerpério. Certificação Intermediária em APS – Validade de 2 anos.

Nível 3 - Contempla adultos e idosos. Certificação Básica em APS – Validade de 2 anos.

Em dezembro de 2024, o Programa contava com 6 operadoras certificadas, cinco cooperativas médicas e uma autogestão.

Além disso, em 2024, foram (re)certificadas duas operadoras com nível I e uma nível II, cooperativas médicas das seis operadoras certificadas em APS.



Projeto Cuidado Integral à Saúde – APS

O Projeto Cuidado Integral à Saúde, projeto-piloto desenvolvido em colaboração com o Institute for HealthCare Improvement - IHI, Sociedade Brasileira de Medicina de Família e Comunidade – SBMFC e Hospital Alemão Oswaldo Cruz – HAOC faz parte da Certificação de Boas Práticas em Atenção Primária - APS e se constitui como fase preparatória para a solicitação da certificação pelas operadoras de planos de saúde.

A segunda edição do projeto tem duração de 20 meses, com vigência entre janeiro de 2024 a outubro de 2025, e conta com a participação de 14 binômios (14 Operadoras e 14 Prestadores de Serviços de Atenção Primária à Saúde - APS).

Foram realizadas diversas atividades em um ambiente de aprendizado colaborativo que estimulou ideias e metas inovadoras, com o propósito de auxiliar as operadoras de planos de saúde e seus respectivos prestadores de serviços de atenção primária à saúde a desenvolverem iniciativas de melhoria e a alcançarem os objetivos planejados, visando a obtenção da certificação em atenção primária à saúde.

Além disso, foram realizadas em 2024 as seguintes atividades no âmbito do Projeto:

- Sessões de Aprendizagens Virtual - SAV, no período de julho de 2024 até dezembro de 2024 (quatorze sessões), coordenadas pelo IHI.
- Auditorias Educativas com visitas técnicas no período de março a junho de 2024, com objetivo de apoiar as operadoras a se adequarem aos requisitos previstos no Manual anual de Certificação em Boas Práticas em APS, coordenadas pelo HAOC.
- Curso de Extensão, Introdução à APS na Saúde Suplementar (IAPSSS – 60h) no período de abril a outubro de 2024, coordenado pelo HAOC.

PROPOSTA DE CERTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM ATENÇÃO ONCOLÓGICA – ONCOREDE

Dada a importância da mortalidade do câncer no Brasil e do envelhecimento da população, está prevista no Planejamento de Gestão Anual da ANS e na Agenda Regulatória 2023-2025, o lançamento da Certificação de Boas Práticas em Atenção Oncológica – OncoRede, voltada para a qualificação da Área de Atenção Oncológica na Saúde Suplementar.

Essa certificação visa incentivar as operadoras de planos de saúde a desenvolverem um cuidado oncológico cada vez mais qualificado e coordenado aos seus beneficiários. O objetivo é que a operadora

implemente uma rede de atenção oncológica integrada, com linhas de cuidado pré-estabelecidas, além de considerar os aspectos gerais da atenção oncológica. As linhas de cuidado selecionadas representam os tipos de câncer que são simultaneamente os mais incidentes e passíveis de ações de detecção precoce: próstata, mama, cólon e reto, colo do útero e pulmão, segundo informações do Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva - INCA (2021).

A Consulta Pública da minuta de Certificação em Atenção Oncológica teve início em 10/12/2024, com previsão de finalização em 23/01/2025.

PROPOSTA DE CERTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM ATENÇÃO INTEGRAL À PESSOA IDOSA

Considerando o envelhecimento populacional como fenômeno atual no país, a transição epidemiológica, com o aumento das doenças crônicas não transmissíveis no Brasil, o modelo de atenção fragmentado, o perfil de utilização dos serviços e ações em saúde na saúde suplementar e as necessidades em saúde da população idosa, é estratégica para o setor a definição de melhores práticas em saúde na organização da atenção à saúde voltada para essa população.

A proposta de Certificação na Linha de Cuidado Integral à Pessoa Idosa na saúde suplementar tem como objetivo estabelecer e induzir a adoção de melhores práticas pelas operadoras e seus prestadores de serviços no cuidado integral à saúde ao longo da vida, com ênfase na faixa etária acima de 60 anos.

Desse modo, a proposta de Certificação busca superar principalmente a fragmentação do cuidado à pessoa idosa, buscando a integralidade e a qualidade do cuidado. O Programa tem como pressuposto que o processo de envelhecimento ocorre ao longo do curso da vida, o que aponta para a necessidade de estratégias sistêmicas, favorecendo o envelhecimento ativo com autonomia.

Portanto, essa certificação terá como base a Atenção Primária à Saúde - APS como porta de entrada e coordenadora do cuidado, integrada a todos os demais níveis de atenção.

O pedido de dispensa de AIR da proposta do Manual de Certificação do Cuidado Integral à Pessoa Idosa foi apresentado e aprovado na 611ª DICOL/ANS, em 02 de setembro de 2024.

Em 2024, foi instituído um grupo de especialistas, de caráter consultivo, para elaboração do Manual. No período de 14 de outubro a 09 de dezembro de 2024 foram realizados quatro encontros.

PROGRAMA DE PROMOÇÃO DE SAÚDE E PREVENÇÃO DE RISCOS E DOENÇAS - PROMOPREV

A ANS, ao longo de sua trajetória de regulação, tem estimulado a adoção de boas práticas em atenção à saúde e, desde 2004, tem buscado induzir as operadoras de planos de saúde a adotarem ações de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças - PROMOPREV, com vistas a implementar um modelo de atenção integrado e coordenado.

PROGRAMAS APROVADOS PELA ANS

Os programas aprovados são analisados pela Agência de acordo com critérios pré-estabelecidos. Esta aprovação proporciona benefícios reputacionais às operadoras junto aos seus beneficiários e à sociedade. Além disso, como forma de incentivo, a ANS concede como benefício regulatório uma pontuação bônus no Programa de Qualificação de Operadoras e no Programa de Monitoramento do Risco Assistencial.

Os programas de PROMOPREV aprovados pela ANS em 2024 contemplaram as seguintes temáticas: alimentação saudável; acompanhamento de crescimento e desenvolvimento infantil; atenção ao pré-natal, parto e puerpério; incentivo ao parto normal; sobrepeso/obesidade; diabetes, hipertensão, terceira idade; depressão e câncer, que englobam as áreas de saúde da criança, saúde do adolescente, do homem, da mulher, do idoso, saúde mental e saúde bucal.

Em dezembro de 2024, o Promoprev contava com 415 programas aprovados.

PROGRAMAS MONITORADOS PELA ANS

Os programas aprovados pela ANS passam por monitoramento por meio do envio do Formulário de Monitoramento anual. Os programas são avaliados por vários critérios técnicos, em especial o alcance da meta de cobertura mínima obrigatória da população-alvo de pelo menos 20%.

Em 2024, dos 658 dos programas monitorados, 365 foram aprovados no monitoramento e permanecem vigentes e, 293 foram reprovados e descadastrados.

A reprovação dos programas ocorreu pelas seguintes razões:

- Não envio das informações no prazo estabelecido (de 01/02 a 01/04/2024);
- Incompletude das informações;
- Informações incoerentes;
- Meta mínima de cobertura da população-alvo não atingida.

Segue tabela 4.12 com o resumo dos Programas de Promoprev em 2024:

TABELA 4.12 – PROGRAMAS PROMOPREV

PROGRAMAS	QUANTIDADE DE PROGRAMAS
Monitorados em 2024	658
Aprovados no monitoramento	365
Reprovados no Monitoramentos	293
Total de Programas vigentes em dezembro de 2024	415

Fonte: Gerência de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial (fevereiro, 2025).

Importante ressaltar que além dos programas de Promoprev aprovados e monitorados pela ANS, ainda constam no portal da ANS os programas que são somente informados a ANS, mas não passando por avaliação. Em 2024 foram contabilizados 664 programas inscritos.

A lista de programas aprovados e inscritos na ANS pode ser consultada no portal da ANS, em [Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças – PROMOPREV](#).

TOMADA PÚBLICA DE SUBSÍDIOS - PROMOPREV

Em 2024, de modo a obter insumos para o aprimoramento do Programa de Promoprev, a ANS lançou a Tomada Pública de Subsídios - TPS nº 2 sobre linhas de cuidado prioritárias na saúde suplementar, que devem abarcar todo o ciclo do cuidado iniciando pela Promoção da Saúde e prevenção de Riscos e Doenças.

A Tomada Pública de Subsídios nº 2 ficou disponível no portal da ANS entre os dias 01/12/2023 e 30/06/2024 para receber propostas sobre as linhas de cuidado prioritárias na saúde suplementar com o objetivo reunir contribuições para a reorganização do cuidado em saúde com vistas à melhoria da qualidade assistencial no setor.

MOVIMENTO PARTO ADEQUADO

O Parto Adequado é uma iniciativa da ANS que, desde 2015, visa implementar modelos de atenção efetivos e seguros na atenção ao parto e nascimento com a adoção de boas práticas baseadas em evidências científicas e equipes multiprofissionais, com o objetivo de melhorar a experiência da mulher durante a jornada da gestação, considerando as condições socioculturais e emocionais da gestante e família. Seu início teve como uma das principais motivações, a necessidade de redução da proporção de cesarianas sem indicação clínica no setor suplementar, e os riscos delas decorrentes. Com o passar dos anos, foram incorporados novos objetivos como a segurança de mães e bebês, o aprimoramento do pré-natal e o cuidado no puerpério, dentre outros.

O Movimento Parto Adequado vem se desenvolvendo com diversas estratégias ao longo dos anos. Para seu desenvolvimento, tem sido fundamental a colaboração e o apoio de instituições parceiras como a Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Hospital Albert Einstein – SBIBAE e o Institute for Healthcare Improvement – IHI.

As ações do Programa, desencadeadas com a Fase 3 do Projeto Parto Adequado lançado em 2019 sob o lema “Construindo um Movimento para a Saúde, Segurança e Equidade na Gestação e no Parto”, foram fortalecidas com as seguintes iniciativas em 2024:

Em 2024, a Certificação de Boas Práticas na Linha de Cuidado Materna e Neonatal (CBP-Parto Adequado) ganhou novo impulso, com a publicação do Edital do Projeto Cuidado Integral à Gestante e ao Neonato, de caráter preparatório à Certificação.

O [edital Projeto Cuidado Integral à Gestante e ao Neonato – Parto Adequado](#), tinha como objetivo selecionar experiências de operadoras de planos de saúde desenvolvidas, obrigatoriamente, em conjunto com um hospital/maternidade e uma clínica/consultório/ambulatório de pré-natal/puerpério integrantes de suas redes assistenciais. As operadoras interessadas em participar do processo seletivo puderam se inscrever pelo Portal Operadoras, no site da ANS, no período de 24/10/2024 até 08/12/2024, prazo posteriormente prorrogado até 23/01/2025.

Guias de Letramento do Parto Adequado

Em 2024, o Projeto Cuidado Integral à Gestante e ao Neonato desenvolveu e publicou dois Guias do Movimento Parto Adequado, lançados em um [webinário](#) em 20/12/2024. O encontro virtual foi transmitido ao vivo e sua gravação permanece disponível no canal @ansreguladora no Youtube.

Os guias de letramento foram desenvolvidos em parceria com o Institute for Healthcare Improvement - IHI e o Hospital Israelita Albert Einstein, com a colaboração de representantes de operadoras e hospitais participantes do Parto Adequado, com o objetivo de promover o letramento sobre para dois públicos distintos:

- Guia da Gestante: passo a passo para um Parto Adequado, voltado para o letramento de mulheres e familiares durante a jornada da gestante;
- Guia do Profissional: como orientar a gestante para um parto seguro e adequado, com o objetivo de auxiliar o profissional a apoiar gestantes com informações relevantes do ciclo gravídico puerperal.

Os guias foram preparados com linguagem simples e acessível e oferecem informações orientações práticas para apoiar gestantes, familiares e profissionais. As edições distintas visam atender as necessidades específicas de cada público.

Os manuais estão disponíveis para [download gratuito](#) no site da Agência.

Campanhas de Comunicação

Para divulgar de forma ampla para toda a sociedade as boas práticas na atenção materna e neonatal, foram realizadas, em 2024, ações de comunicação sobre o Parto Adequado no portal da ANS, nas mídias sociais da ANS (Facebook, LinkedIn, *Instagram* e *Twitter*) e junto à imprensa. Entre as ações de comunicação realizadas, destacou-se o *Agosto Dourado* (figura 4.13), instituído pela Lei Federal nº 13.345 de 12 de abril de 2017, que reforça anualmente a conscientização sobre o leite materno como um “alimento de ouro” e reafirma a importância das iniciativas em prol do incentivo à amamentação, conforme indicação da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas. A campanha divulgada pela ANS esclareceu alguns Mitos e Verdades sobre a amamentação.

■ FIGURA 4.14 – CAMPANHA AGOSTO DOURADO



Fonte: Gerência de Comunicação Social (agosto, 2024).

Outro destaque foi a campanha anual realizada pela ANS, por meio do Movimento Parto Adequado, que reforça a conscientização para prevenção do agendamento de cesarianas sem indicação clínica. Ao analisar os dados históricos do setor, identifica-se todos os anos um incremento sazonal das cesarianas antes de e durante festas, feriados e férias, sobretudo entre dezembro e fevereiro. A campanha de 2024 esclareceu mais uma vez que cirurgias cesáreas agendadas, sem aguardar o momento em que o bebê está pronto para nascer, acabam acarretando mais riscos à saúde e mais custos ao sistema e que o trabalho de parto se configura como uma situação que demanda assistência imediata. A ação de comunicação se valeu de textos, imagens e depoimentos de mulheres.

■ FIGURA 4.15 - CAMPANHA PARTO ADEQUADO NO NATAL



Fonte: Gerência de Comunicação Social (dezembro, 2024).

TRANSPARÊNCIA E QUALIDADE DE DADOS E INFORMAÇÕES DO SETOR

No âmbito do processo de revisão da Resolução Normativa - RN nº 509/22 e da Instrução Normativa - IN nº 13/22, que tratam da transparência das informações no âmbito da saúde suplementar e estabelece a obrigatoriedade da disponibilização do conteúdo mínimo obrigatório de informações referentes aos planos privados de saúde no Brasil, foi aprovado o relatório de AIR na 613a. Reunião Ordinária da Diretoria Colegiada da ANS, realizada em 14/10/2024. Também foi realizada a Consulta Pública nº 141, que esteve disponível para recebimento de contribuições da sociedade entre os dias 24/10 e 08/12/2024, tendo recebido 197 contribuições.

4.2.4 FISCALIZAÇÃO E ARTICULAÇÃO COM A SOCIEDADE

A ANS é responsável por fiscalizar as operadoras de planos de saúde no que concerne à apuração de indícios de infração à saúde suplementar, aplicando penalidades, quando as provas dos autos assim indicarem; fomentar, em fase pré-processual, a resolução de conflitos junto aos beneficiários; bem como induzir as operadoras à mudança de comportamento regulatório mais abrangente.

A Central de Relacionamento da ANS é o ambiente em que o beneficiário, ou seu interlocutor, apresenta demandas de reclamação ou de informação perante o órgão regulador. A ANS também se articula com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC e com a sociedade civil, inclusive por meio de ações de cooperação técnica, visando a eficácia da proteção e defesa do consumidor de serviços de assistência suplementar à saúde.

O planejamento da fiscalização tem sido pautado no contínuo incremento da eficiência e da celeridade na resposta estatal, com as ações produzidas para obtenção de resultados cada vez mais satisfatórios. Ademais, a ANS estimula boas práticas por parte das operadoras por meio de uma atividade fiscalizatória indutora.

Como expressão objetiva dessa visão moderna de atuação de um órgão regulador, aponta-se a Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, instrumento completamente eletrônico, de natureza pré-processual, com alta taxa de resolutividade, utilizado para intermediar os conflitos existentes entre beneficiários e operadoras de planos de saúde. É importante destacar que, resolvido o conflito, não há que se falar em abertura de processo administrativo sancionador.

A NIP, representada na figura 4.15, é considerada um dos instrumentos mais importantes na relação com os beneficiários de planos de saúde e, correlacionada com o volume de atendimentos, sua relevância evidencia esse retorno direto à sociedade. A ANS se destaca por dar tratamento individualizado às demandas de casos concretos dos beneficiários, aproximando-os do órgão regulador.

FIGURA 4.16 - NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIACÃO PRELIMINAR E DEMANDAS DE INFORMAÇÃO



Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização – SIF Consulta (janeiro, 2025).

Já a tabela 4.13, a seguir, apresenta a evolução de demandas de reclamação cadastradas na ANS de 2018 a 2024.

TABELA 4.13 - DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO CADASTRADAS ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE-2018-2024

DEMANDA	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Reclamações	98.361	132.775	152.197	189.538	239.536	354.410	377.467
Variação (%)	-	35,0%	14,6%	24,5%	26,4%	48,0%	6,5%

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2025).

Objetivamente, nos últimos anos mais pessoas estão procurando a ANS para resolução de problemas, o que se extrai da tabela acima. Ocorre que esse crescimento exponencial afeta outros dados e informações sobre a atividade fiscalizatória da ANS.

Pontua-se, preliminarmente à exposição dos dados e informações sobre a atividade fiscalizatória, a adoção de diversas medidas de gestão que visam o melhor aproveitamento da força de trabalho existente, contudo há notório limite. A carência de servidores continua sendo um ponto sensível que precisa ser mitigado com os instrumentos possíveis, inclusive com a reposição e o acréscimo de pessoal para realização das atividades essenciais da Agência, que justificaram os pedidos de realização de concurso público para o quadro efetivo da ANS e de contratação de servidores temporários à luz da Lei nº 8.745/1993.

Um espectro mais amplo de reforma está em andamento buscando a equalização ou redução de problemas na origem das reclamações e impactos na atividade fiscalizatória. Dentro desse contexto, no ano de 2024 a ANS aprovou a Resolução Normativa nº 623, que dispõe sobre as regras de funcionamento das centrais de atendimento das operadoras de planos de saúde, além de criar repercussões e efeitos para aquelas que não atingirem determinadas metas de entrada de reclamações. Ademais, foi autorizada a Consulta pública nº 147/2024 para o aprimoramento do modelo fiscalizatório adotado pela ANS, mediante a revisão das Resoluções Normativas nº 483/2022 e 489/2022. Ambos são projetos integrantes da Agenda Regulatória 2023/2025, precedidos de Análise de Impacto Regulatório – AIR

A tabela 4.14 apresenta o tempo médio de classificação de uma demanda no âmbito da NIP.

TABELA 4.14 – TEMPO MÉDIO DE CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA NIP ASSISTENCIAL E NÃO ASSISTENCIAL - 2023 E 2024

DEMANDA	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Reclamações	98.361	132.775	152.197	189.538	239.536	354.410	377,467
Variação (%)	-	35,0%	14,6%	24,5%	26,4%	48,0%	6,5%

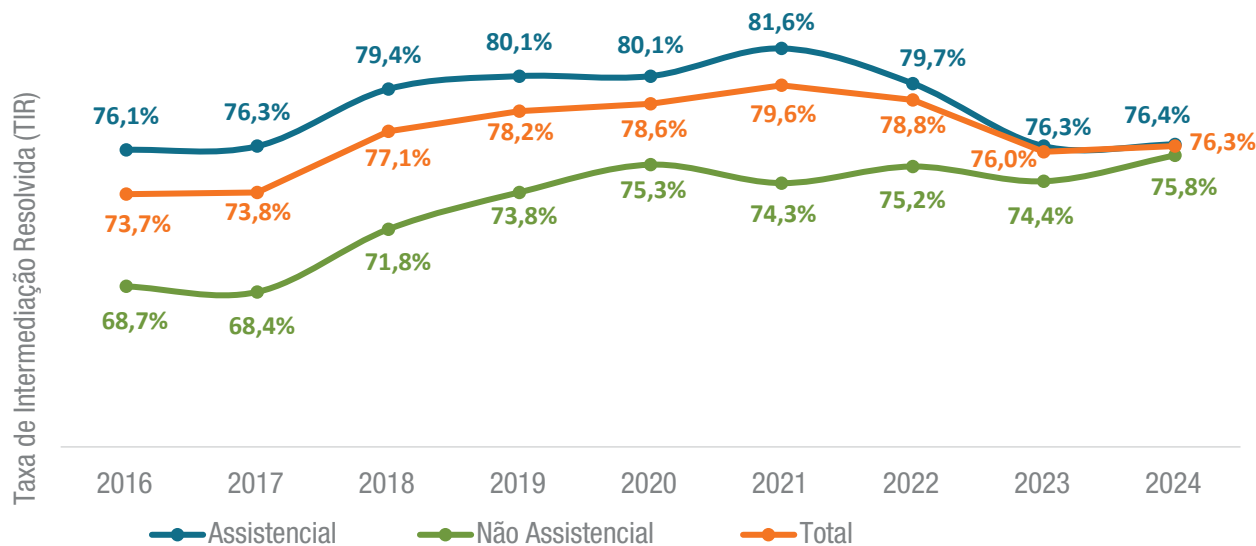
Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2025).

Nota: soma das demandas ingressadas por meio da NIP (375.678) e por outros meios, como aquelas derivadas de representações de outras Diretorias, conforme art. 25 da RN 483/2022.

Ainda em fase pré-processual, foi inaugurado no relatório referente ao ano-base 2023, o índice de inativação de demandas NIP, com nome ajustado em 2024 para Taxa de Intermediação Resolvida – TIR. O novo índice tem como objetivo medir o percentual de demandas em que o beneficiário no fluxo da NIP expressou contentamento com o resultado da fase de mediação eletrônica, o que infere a ocorrência de composição entre as partes envolvidas. No trâmite previsto, nos casos o beneficiário expresse que seu problema não foi resolvido, as demandas seguem para análise humana para verificação de indícios de infração. Assim, de acordo com a normatização vigente, é possível ter um termômetro sobre a quantidade de conflitos resolvidos nos curtos prazos da NIP somente pelo fato da ANS disponibilizar esse instrumento indutor e não coercitivo, sem que se necessite destacar um analista humano.

No gráfico 4.11 a seguir verifica-se a taxa de intermediação resolvida entre 2016 e 2024.

GRÁFICO 4.11 - TAXA DE INTERMEDIAÇÃO RESOLVIDA – 2016 - 2024



Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2025).

A medição da Taxa de Resolutividade - TR tem como elemento adicional à TIR a análise posterior humana das demandas NIP, na forma da normatização vigente. O tempo de análise humana ficou demasiadamente defasado em relação à data do registro das reclamações, inviabilizando a prestação de contas referente aos anos de 2023 e 2024. O aumento significativo no número de reclamações recepcionadas na ANS ano a ano repercute na capacidade operacional e de recursos humanos para análises das demandas e, consequentemente, no cálculo deste indicador. Desse modo, a Taxa de Resolutividade- TR foi descontinuada do presente relatório. Na última mediação, ainda referente a janeiro de 2023, a TR foi de 88,3%.

Neste contexto, acrescenta-se duas informações que transmitem a dimensão do trabalho humano em fase pré-processual, conforme pode ser visualizado na tabela 4.15 a seguir.

TABELA 4.15 – PRODUÇÃO EQUIPE NIP, ANOS 2023 E 2024

DEMANDA	2023	2024	VARIAÇÃO (%)
Qtd. Demandas Analisadas	36.724	38.033	3,6%
Média de analistas	47	43	-8,2%
Média de demandas analisadas por analista	782,7	882,8	12,8%

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2025).

TABELA 4.16 – DEMANDAS NIP PENDENTES DE CLASSIFICAÇÃO (EXCLUINDO A FASE ELETRÔNICA) - 2023 E 2024

QUANTITATIVO DE DEMANDA	2023	2024	VARIAÇÃO (%)
Demandas NIP pendentes de classificação	101.518	129.821	27,9%

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2025).

PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

O principal processo fiscalizatório da ANS se inicia na fase pré-processual da NIP. Não resolvido o conflito na fase pré-processual da NIP e havendo indício de infração a demanda segue para lavratura de auto de infração com a consequente instauração de processo administrativo sancionador.

A figura 4.17 apresenta o resumo desse fluxo, que é o mais comum no âmbito da fiscalização da ANS, desde o recebimento das demandas de reclamação apresentadas pelos beneficiários ou seus interlocutores, até a decisão em 1ª instância do processo administrativo sancionador.

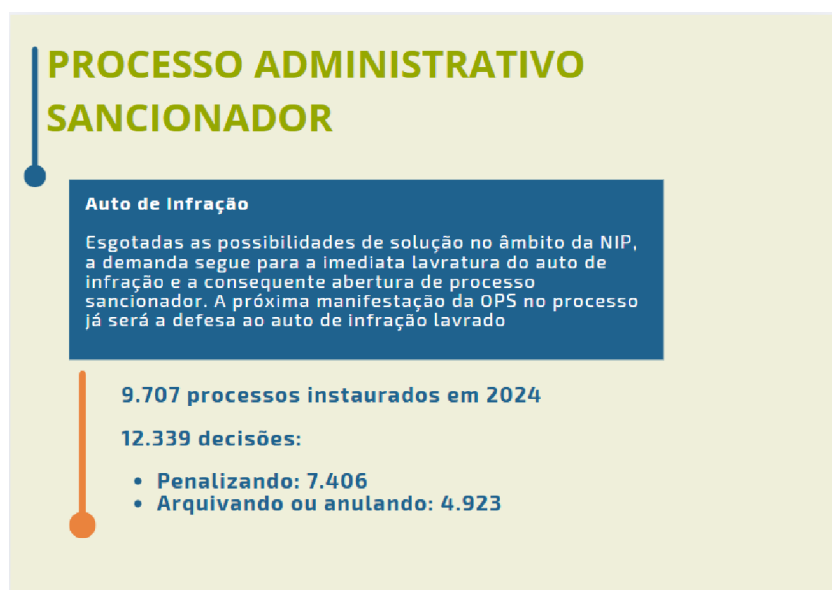
Tal como a equipe que trabalha no âmbito da NIP, a equipe de servidores que trabalham o processo sancionador tem sofrido o impacto do sucessivo aumento no número de reclamações.

FIGURA 4.17 - FLUXO DA FISCALIZAÇÃO



Fonte: Gerência-Geral de Operações Fiscalizatórias (fevereiro, 2023).

FIGURA 4.18 – PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR



Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2025).

A tabela 4.17, a seguir, apresenta o tempo médio das fases processuais até a decisão em primeira instância.

TABELA 4.17 - TEMPO MÉDIO DAS FASES PROCESSUAIS DA 1ª INSTÂNCIA (EM DIAS) - 2023-2024

FASE	ANO	
	2023	2024
Tempo Médio de Decisão	276	579
Tempo Médio de Juízo de Reconsideração	641	516
Tempo Médio Total	917	1.095

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2025).

Nota 1: Tempo Médio de Decisão: É o tempo, em dias, entre a “data de emissão do auto” e a “data de decisão em 1º instância”, obtido através da mediana da diferença entre a “data de emissão do auto” e a “data de decisão em 1º instância” das demandas analisadas no período. Mede o tempo médio utilizado para a emissão da decisão pelos Núcleos.

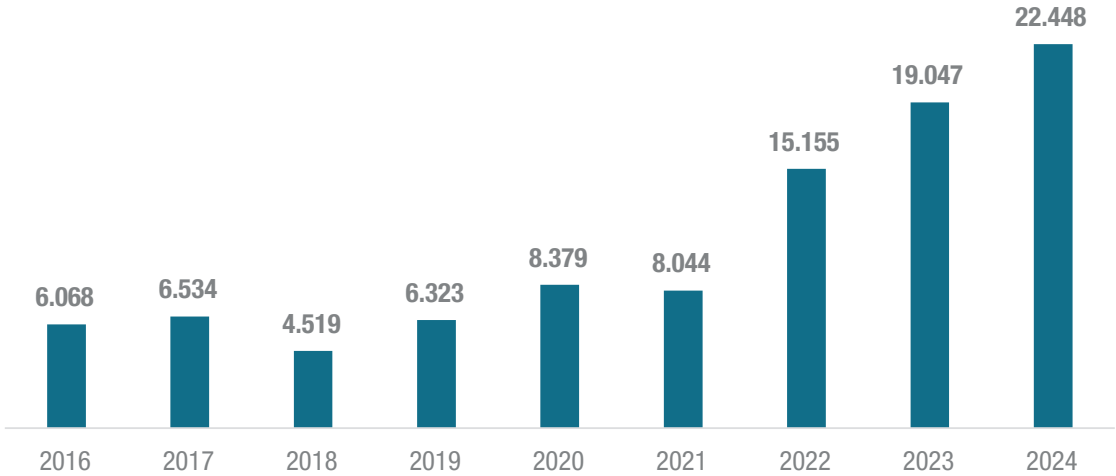
Tempo Médio de Juízo de Reconsideração: É o tempo, em dias, entre a “data de análise de recurso” e a “data de aguardando Diretoria Colegiada”, obtido através da mediana da diferença entre a “data de análise de recurso” e a “data de aguardando diretoria colegiada” das demandas analisadas no período. Avalia o tempo médio em que as demandas passaram na fase de Juízo de Reconsideração.

Nota 2: Para evitar a influência de outliers (valores extremos alheios a distribuição dos dados) que ocorre na média, optou por usar a medida de posição mediana para o indicador.

Nota 3: optou-se por não apresentar o índice denominado “tempo médio de apuração” após avaliação de que o termo não exprimia com propriedade o que se pretendia medir e os parâmetros de medição pelo sistema não representavam apenas a etapa processual de apuração.

Quanto ao acervo de processos sancionadores em trâmite na primeira instância, a tendência de aumento no seu quantitativo reflete o aumento na entrada de reclamações, conforme gráfico 4.12 a seguir.

GRÁFICO 4.12 - ACERVO DE PROCESSOS – 2016 - 2024



Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2025).

TABELA 4.18 - PROCESSOS INSTAURADOS – 2023-2024

ANO DO PROCESSO	2023	2024	VARIAÇÃO (%)
Quantidade de processos	14.021	9.707	-30,8%

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2025).

A seguir, na tabela 4.19, pode ser observado o total de decisões arquivadas, anuladas e penalizadas em 2023 e 2024.

TABELA 4.19 - DECISÕES ARQUIVADAS, ANULADAS E PENALIZADAS-2023-2024

ANO DA DECISÃO	2023	2024	VARIAÇÃO (%)
Penalizando	7.055	7.406	5,0%
Aquivando ou Anulando	3.119	4.923	57,8%
Total de decisões	10.174	12.329	21,2%

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2025).

Nota: Até o Relatório referente ao ano-base 2023 eram apresentadas informações sobre autos de infração finalizados ou anulados. A referida tabela foi descontinuada, pois refletia aspectos mais operacionais, ao contrário da presente tabela que cumpre a função de prestação de contas à sociedade quanto aos tipos de decisões.

Nas demandas decorrentes do procedimento da NIP, caso a operadora adote as providências necessárias após a data do encerramento dos prazos de Reparação Voluntária e Eficaz – RVE, e as comprove inequivocamente, fará jus a um desconto percentual de 80% sobre o valor da multa correspondente à infração apurada.

Após a notificação da operadora, em substituição à apresentação de defesa, pode-se requerer o pagamento, antecipado e à vista, do valor da multa à infração administrativa apurada, no prazo de dez dias, a contar da intimação. Neste caso, o interessado fará jus a um desconto percentual de 40% sobre o valor da multa, conforme explicitado na tabela 4.20.

TABELA 4.20 - DOCUMENTOS COM DESCONTO DE 40% E 80%-2023-2024

TIPO DE DESCONTO	2023	2024	VARIAÇÃO (%)
“RN 388 - DECISÃO HOMOLOGAÇÃO PAGAMENTO ANTECIPADO 40%	2.980	2.032	-31,8%
“RN 388 - DECISÃO HOMOLOGAÇÃO REPARACAO POSTERIOR 80%	77	125	62,3%
TOTAL GERAL	3.057	2.157	-29,4%

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2025).

FISCALIZAÇÃO PLANEJADA

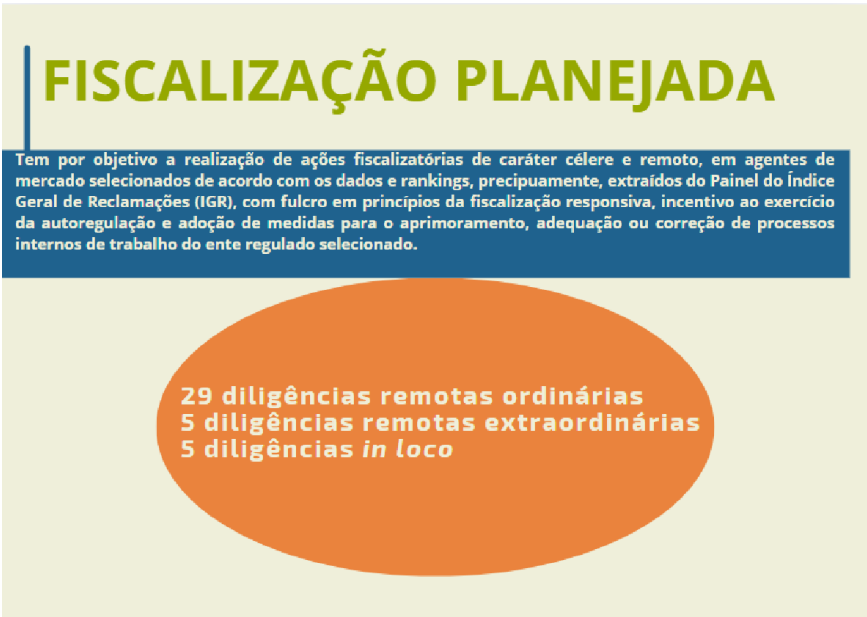
A ANS, em 2024, deu prosseguimento às modalidades fiscalizatórias substitutivas ao Programa de Intervenção Fiscalizatória, que foi suspenso em 2023. A experiência adquirida com o projeto-piloto com a Ação Planejada Focal de Fiscalização e a Ação Planejada Preventiva de Fiscalização gerou conhecimento e subsídios para proposta normativa de aprimoramento do modelo fiscalizatório adotado pela ANS, objeto da consulta pública nº 147/2024, autorizada pela Diretoria Colegiada da ANS em dezembro de 2024.

A Ação Planejada Focal de Fiscalização - APF, inaugurada no segundo semestre de 2023 na forma de projeto-piloto, e convertida em modalidade fiscalizatória em 2024, encontra fundamento no art. 56 da RN nº 483/2022. Essa ação planejada tem como objetivo a seleção de agentes de mercado que se encontram nas posições mais gravosas nos ranqueamentos do Índice Geral de Reclamações - IGR, com a finalidade de apontar alguns assuntos que sejam alvo de reclamações recorrentes de beneficiários sobre os serviços prestados, com vistas ao incentivo ao exercício da autorregulação, através da identificação, pelo próprio agente de mercado, das suas causas, e da adoção de medidas de adequação ou aprimoramento, e posterior acompanhamento.

Por sua vez, a Ação Planejada Preventiva de Fiscalização - APP, cujo projeto-piloto se iniciou no segundo semestre de 2024, se assemelha, em propósitos, à APF, porém, com sujeitos diversos, um rito de menor complexidade e menor direcionamento por parte da fiscalização, o que confere, ao ente regulado, maior protagonismo no equacionamento das questões que dão causa à entrada de demandas recorrentes de beneficiários à ANS. A ação é direcionada aos agentes de mercado que se encontram em posições intermediárias nos ranqueamentos do IGR, com especial atenção àqueles em que foi verificada anormalidade recente e relevante no registro de demandas de reclamação na ANS.

A seguir, a figura 4.19 apresenta os resultados da fiscalização planejada.

FIGURA 4.19 - FISCALIZAÇÃO PLANEJADA



Fonte: Gerência de Boas Práticas da Diretoria de Fiscalização (janeiro, 2025).

No quadro 4.15, abaixo, são apresentadas as atividades relacionadas às Ações de Fiscalização Planejada – AFP (gênero das espécies APF e APP) executadas ao longo do exercício de 2024:

QUADRO 4.15 - AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO PLANEJADA – AFP EM 2024

ATIVIDADES	APF-2023(1)	APF-2024(2)	APP-2024(3)
Nota técnica da proposta de execução de AFP	1	1	1
Nota técnica de seleção de agentes regulados	1	3	2
Nota técnica de definição de objeto da AFP	-	9	6
Notificação de agentes regulados	27	11	7
Diligências remotas ordinárias	3	20	6
Diligências remotas extraordinárias	5	-	-
Diligências in loco	3	2	-

ATIVIDADES	APF-2023(1)	APF-2024(2)	APP-2024(3)
Atas de diligências remotas	18	15	3
Relatórios de diligência in loco	6	2	-
Relatório circunstanciado sobre agente regulado	1	1	-
Relatório de Monitoramento	4	1	2
Nota Técnica Conclusiva com o desfecho da AFP	9	-	-

(1) APF/2023: atividades executadas em 2024 relacionadas ao projeto-piloto iniciado em 2023;

(2) APF/2024: atividades relacionadas às APFs iniciadas em 2024; e

(3) APP/2024: atividades relacionadas ao projeto-piloto da APP iniciado em 2024.

Fonte: Gerência de Boas Práticas da Diretoria de Fiscalização (janeiro, 2025).

TERMOS DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA – TCAC E TERMOS DE COMPROMISSO – TC

O TCAC é um instrumento regulatório por meio do qual a ANS firma compromissos junto às operadoras de planos privados de assistência à saúde quanto à efetiva ou potencial infração às normas legais e infra legais do mercado de saúde suplementar com vistas a cessar as práticas das condutas irregulares que estão sendo apuradas e reparar os danos por elas causados, inclusive indenizando os prejuízos decorrentes.

O TCAC muitas vezes é a alternativa mais eficaz para lograr a mudança de postura em prol do interesse público, consistindo na última tentativa de resolução do conflito com o beneficiário antes da aplicação da sanção administrativa, a qual no caso concreto se resumiria à cobrança de multa, mas sem a correção da conduta irregular.

Trata-se de mais uma ferramenta que viabiliza a mediação de conflitos entre operadoras e beneficiários, à semelhança ao que se objetiva com a Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, só que dentro de uma esfera processual, eis que o TCAC demanda a existência de um processo sancionador.

Já o TC é um instrumento regulatório pelo qual as agências reguladoras firmam compromissos com os entes regulados, tendo por base o interesse na implementação de práticas que consistam em vantagens diretas ou indiretas para os consumidores. No âmbito da fiscalização da ANS, o Termo de Compromisso tem sido majoritariamente utilizado com o objetivo de obter informações junto às administradoras de benefícios sobre o número de vidas administradas e/ou o número de vidas expostas, com o escopo de que as ações fiscalizatórias sejam intentadas de acordo com seu porte econômico, em consagração às disposições da Lei nº 9.656/1998. Tal ação deriva da previsão do art. 29 da RN nº 500/2022 que dispensa os mencionados entes regulados do envio das informações de número de beneficiários.

A figura 4.20 apresenta os resultados do TCAC e do TC no ano de 2024.

FIGURA 4.20 - TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA - TCAC E TERMO DE COMPROMISSO - TC



Fonte: Gerência de Boas Práticas (janeiro, 2025).

Durante o ano de 2024, destaca-se a fiscalização contínua dos Termos de Compromisso de Ajuste de Conduta-TCAC e Termos de Compromisso-TC firmados, além da abertura de novas negociações. Como etapa do estudo inicial de revisão do normativo aplicável, foi elaborado questionário direcionado às operadoras que em algum momento já tiveram contato com o instrumento do Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta-TCAC na ANS, com expectativa de consolidação dos resultados no ano de 2025.

PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADANIA

A ANS realiza a articulação com órgãos/entidades que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (art. 4º, inciso da Lei nº 9.656/1998) por meio do Programa Parceiros da Cidadania, que visa a aproximação e, principalmente, a troca de informações a respeito da saúde suplementar.

Em 2024, foi realizada a 3ª edição do evento ANS com você, em conjunto com 12 Procons em todo o território nacional. A parceria tem por objetivo aproximar a ANS do consumidor por meio de órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, atualizando os funcionários dos Procons sobre as regras da saúde suplementar.

Também em 2024, foi elaborada cartilha para orientação aos consumidores em parceria com o Procon de Campina Grande. Igualmente merece destaque a editoração de folder QRcode para acesso direto ao serviço de reclamação na ANS por parte de consumidores, facilitando o acesso quando distribuído por outros meios, como Procons e outros parceiros da cidadania.

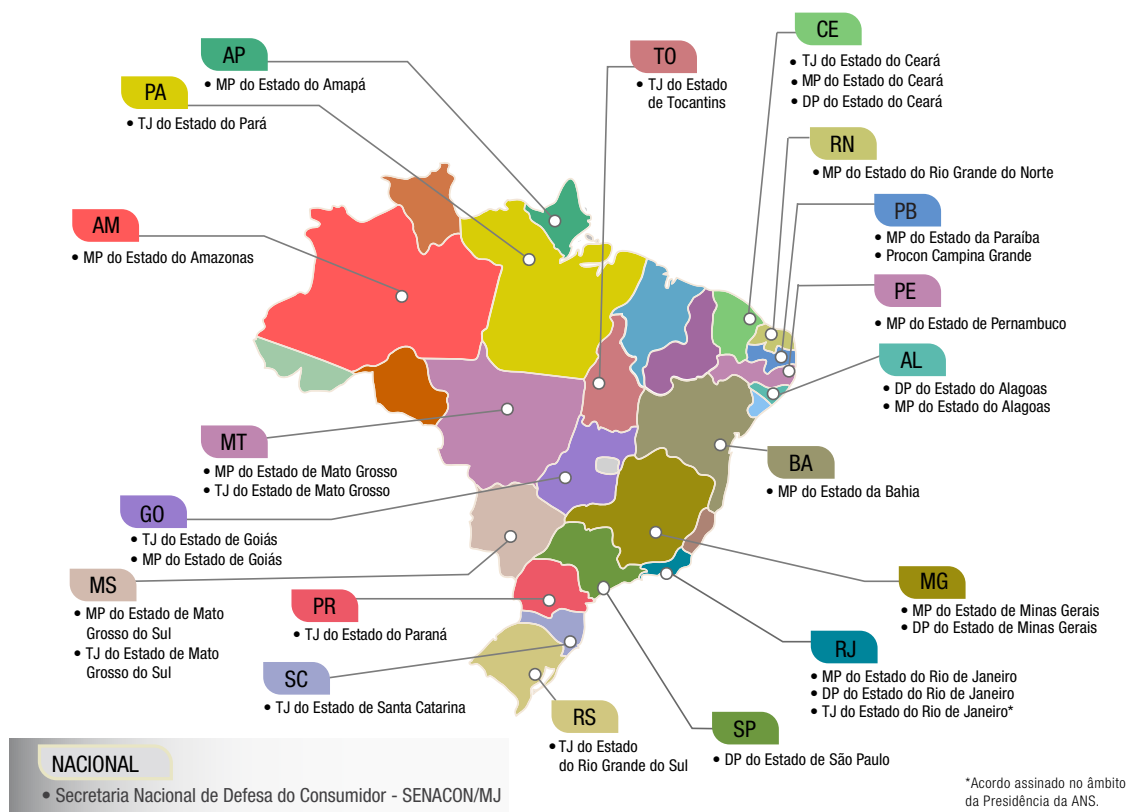
Foi realizada pesquisa sobre demandas institucionais oriundas dos Ministérios Públicos dirigidas à ANS, visando qualificar as respostas e entender de forma sistemática as principais dúvidas e pedidos para que se possa avaliar o aperfeiçoamento desse relacionamento.

Dentro desse cenário destaca-se reuniões realizadas com os Ministérios Públicos do Ceará, Bahia e São Paulo para estreitar o diálogo e planejar atividades instrucionais.

O Programa termina o ano de 2024 com 30 Acordos de Cooperação Técnica em vigor, além da possibilidade de assinatura com mais 7 parceiros.

A seguir, na figura 4.21, verifica-se a abrangência do Programa Parceiros da Cidadania.

FIGURA 4.21 - PARCEIROS DA CIDADANIA



Fonte: Diretoria Adjunta de Fiscalização (janeiro, 2025).

APRIMORAMENTO DO SISTEMA INTEGRADO DE FISCALIZAÇÃO – SIF

Durante o ano de 2024 foram implementadas correções e novas funcionalidades no SIF. Muitas correções e pequenas melhorias foram realizadas, entre elas o acerto nos registros de eventos relacionados a reabertura de demandas e ajustes em views que melhoraram a qualidade de dados em consultas e relatórios.

Entre as principais melhorias e mudanças estruturais está o desenvolvimento da API para atendimento a operadoras e beneficiários, sendo a primeira já em produção e passando por melhorias e a segunda em testes para implementação em 2025. Outro desenvolvimento de grande impacto para os usuários foi a fila única para captura de demandas aguardando defesa da operadora (após lavratura do auto), o que será melhor explicado adiante neste Relatório.

O Módulo de Autogestão de Usuários foi implementado em janeiro de 2024 para o Disque ANS, reduzindo a carga de trabalho das equipes envolvidas, acelerando o cadastro de novos usuários e a alteração ou recuperação de senha, elevando enormemente a disponibilidade dos atendentes para o trabalho efetivo, além de ser medida em prol da ampliação de segurança da informação.

O Projeto de Inteligência Artificial - IA (iniciativa junto à FINEP, Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos e ENAP) prosseguiu com melhoria da interface com o modelo de IA e superação de diversas dificuldades (ex.: arquivos zipados com senha, API para consulta a procedimentos sensível a acentuação) e avançou no treinamento da IA para analisar demandas assistenciais e não assistenciais. O desenvolvimento do protótipo prossegue com a funcionalidade para acompanhamento das solicitações realizadas à IA, que conta com a tela modelada assim como as respectivas tabelas no banco de dados.

O Projeto SIF3 foi revisto, sendo decidida pela reestruturação por meio do Programa Novo SIF, que terá diversos projetos visando atualizar tecnologicamente o sistema SIF em uso, além de entregar novas funcionalidades. Ressalta-se que os desenvolvimentos realizados durante o Projeto SIF3 são considerados ativos digitais a serem reutilizados nos projetos Novo SIF. O primeiro projeto visa entregar a funcionalidade para edição dos formulários parametrizados de resposta das operadoras.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E AS PARTES INTERESSADAS

No ano de 2024 foram recebidas 1.131.794 (um milhão, cento e trinta e um mil, setecentas e noventa e quatro) ligações pelo DISQUE ANS, consideradas as atendidas e as finalizadas na URA.

Os canais de comunicação da sociedade com a ANS são:

- Telefone: Ligação gratuita pelo Disque ANS 0800 701 9656, de qualquer cidade do Brasil, de segunda à sexta, das 9 às 17 horas (exceto feriados nacionais);
- Telefone: Ligação gratuita para atendimento de pessoas portadoras de deficiência auditiva, por meio do número 0800 021 2105, de qualquer cidade do Brasil, de segunda à sexta, das 9 às 17 horas (exceto feriados nacionais);
- Portal da ANS (formulário eletrônico): No Portal da ANS (www.ans.gov.br), em seu menu principal, há uma área intitulada “Central de Atendimento”, disponível 24 horas por dia, com formulários para envio, entre outras opções, de dúvidas, sugestões ou reclamações, de acordo com cada perfil – Consumidor, Operadora ou Prestador. O acesso do usuário é feito por meio do login gov.br (padrão ouro ou prata);
- Núcleos da ANS: Atendimento presencial, às segundas e quartas-feiras - exceto feriados -, das 8h30 às 12h e das 13h30 às 16h30. É necessário fazer o agendamento prévio pelo site da ANS.

Em um formato mais reduzido que a tabela 4.21, apresenta-se novamente o registro de reclamações recepcionadas, dessa vez em conjunto com o número de demandas de informações, que expressam o esclarecimento de dúvidas no âmbito do setor de saúde suplementar.

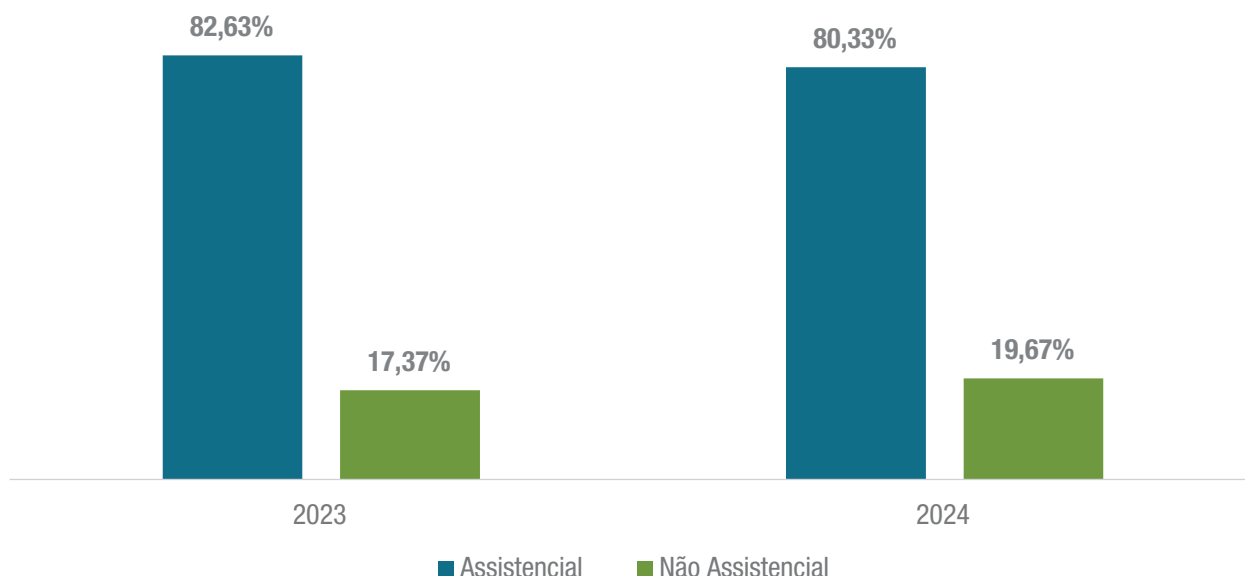
TABELA 4.21 - DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO E INFORMAÇÃO CADASTRADAS ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE - 2023-2024

DEMANDA	2023	2024	VARIAÇÃO (%)
Reclamações	354.410	377.467	6,5%
Informações	214.870	236.406	10%

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2025).

O gráfico 4.13 demonstra a distribuição das reclamações recebidas por sua natureza: assistencial e não-assistencial.

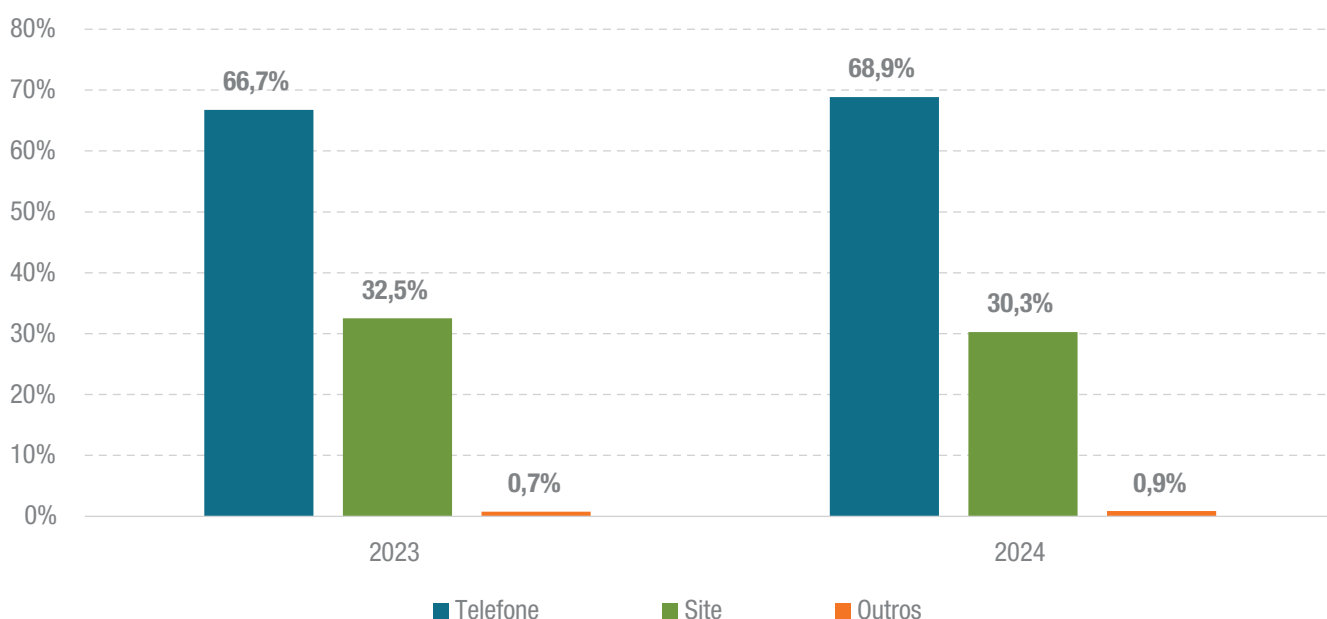
■ **GRÁFICO 4.13 - DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES PELA SUA NATUREZA-2023-2024**



Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2025).

O gráfico 4.14 apresenta a distribuição do cadastro de demandas pelos meios de atendimento.

■ **GRÁFICO 4.14 - DISTRIBUIÇÃO DO MEIO DE ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES E INFORMAÇÕES – 2023-2024**



Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2025).

Em 2024, 53,5% das reclamações foram feitas por meio do atendimento telefônico e 45,4% foram realizadas no site da ANS.

MELHORIA NO RELACIONAMENTO ENTRE OPERADORAS E BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE - PROPOSTA NORMATIVA APROVADA – RESOLUÇÃO NORMATIVA ANS Nº 623/2024:

Após relatório de AIR, contribuições recebidas em consulta pública, análise jurídica pela Procuradoria Federal junto à ANS e demais etapas deliberativas, a Diretoria Colegiada da ANS editou a Resolução Normativa ANS nº 623/2024 em substituição à Resolução Normativa ANS nº 395/2016. A nova Resolução

tem por objetivo dispor sobre regras no âmbito das centrais de atendimento das operadoras, com previsão de vigência para 01/07/2025, ressalvados dispositivos transitórios já em vigor.

O normativo estabelece diretrizes para o atendimento, como a transparência, a clareza e a segurança das informações, a rastreabilidade das demandas e a cortesia no relacionamento com o consumidor.

Destaca-se a obrigatoriedade de medição da resolutividade dos atendimentos; a indução ao maior protagonismo das Ouvidorias das Operadoras; a necessidade de redução a termos dos motivos da negativa de cobertura com fornecimento ao beneficiário, independentemente de solicitação; a vedação de expressões genéricas como “em andamento”, “em processamento”; e a previsão de plataforma virtual que o beneficiário possa acompanhar o andamento da sua demanda, a qualquer tempo, conforme meio escolhido pela operadora.

A norma inova também com a criação de repercussões e efeitos para as operadoras que não atingirem determinadas metas de entrada de reclamações nos canais da ANS. Já para aquelas com a iniciativa responsiva de ajustar seus fluxos de trabalho haverá incentivos, inclusive dentro de uma janela de oportunidade a curto prazo.

AIR E ABERTURA DE CONSULTA PÚBLICA SOBRE O APRIMORAMENTO DO MODELO DE FISCALIZAÇÃO ADOTADO PELA ANS

No ano de 2024 foi elaborada Análise de Impacto Regulatório – AIR, audiência pública e proposta de ato normativo decorrente para fins de abertura de consulta pública visando receber contribuições para mudanças no modelo de fiscalização adotado pela ANS. A consulta pública de nº 147 foi publicada no D.O.U no dia 27 de dezembro de 2024. O encerramento do prazo de contribuições está previsto para 07/03/2025.

A proposta abrange o pacote de normas de procedimentos apuratórios e aplicação de penalidades, com revisitação sistêmica da rotina de trabalho de fiscalização, seja pelo viés individualizado da conduta, que passará a ser tratado por meio de uma análise amostral; viés coletivo; ou ainda sob o prisma de fiscalização planejada/estratégia com novos instrumentos de indução de correção de conduta. Há a previsão também de relevante ajuste nos tipos infrativos e atualização dos valores das multas pecuniárias correspondentes, defasadas no tempo. A proposta mantém a NIP como instrumento eletrônico de resolução de conflitos entre o beneficiário de plano de saúde e o ente regulado.

As propostas deste projeto são baseadas em boas práticas de regulação e de preceitos da OCDE, tendo por objetivo trazer maior eficiência à atividade fiscalizatória, assim entendida como foco no resultado e adesão pelos entes regulados às regras regulatórias. Objetiva-se também reduzir em parte os impactos vivenciados no que se refere à recursos humanos e orçamentários, cuja carência traz graves prejuízos a governança dos processos, prazos, etc.

REALIZAÇÃO DE WORKSHOP COM O MERCADO REGULADO

Nos dias 14 e 15/05/2024, a ANS realizou o workshop “Temas Relevantes para Fiscalização”. O objetivo do encontro foi debater com o setor regulado temas práticos envolvendo a Notificação de Intermediação Preliminar - NIP e o processo sancionador em busca de melhorias nas ações fiscalizatórias.

Depois do tratamento dado às contribuições recebidas no evento, foi publicado manual disponibilizado para as operadoras com o objetivo de uniformizar ações e conferir transparência, especialmente no que se refere ao exercício da análise probatória.

APRIMORAMENTOS DIVERSOS – EXEMPLIFICATIVO

Destacam-se nesse tópico, a título exemplificativo, os seguintes pontos.

Primeiramente, foram implementadas melhorias na tela de cadastro das demandas como, por exemplo: a) importação de dados do plano pelo Sistema de Informação de Beneficiários - SIB, inclusive quando interlocutor é diferente de beneficiário reduzindo o problema de demandas cadastradas no site erroneamente pelo usuário em face de ente regulado não responsável; e b) aviso na tela quando se trata de operadora com registro cancelado.

A sinalização de demandas para o ente regulado no último dia de prazo para resposta na NIP é outra entrega a ser destacada.

Em fase processual, cabe dar destaque à criação da fila única para captura de demandas aguardando defesa da operadora (após lavratura do auto). Representou mudança de grande valia para fiscalização, uma vez que promove a distribuição uniforme dos processos conforme a data mais antiga de lavratura de auto, evitando que processos fiquem parados devido a carga de trabalho desigual entre os 12 Núcleos da ANS espalhados pelo País.

4.2.5 GESTÃO DE MULTAS

INFRAÇÃO ÀS NORMAS DE SAÚDE SUPLEMENTAR X APLICAÇÃO DE MULTA

A infração à legislação se configura quando a conduta realizada pela operadora é contrária às normas que regulam o setor de saúde suplementar. A aplicação de multa decorre da confirmação dessa prática, exceto nos casos em que haja um instituto que afaste a sua aplicação. Assim, a prática infrativa não se confunde com a aplicação de multa pecuniária. Havendo a confirmação formal de que houve infração, sem reparação de tal conduta por parte da operadora, é aplicada a multa pecuniária. O auto de infração representa a existência de indícios de ocorrência da prática infrativa. O juízo formal de certeza ocorre na decisão de primeira instância, em que acontece a liquidação do valor da multa. A multa se torna exigível quando há o trânsito em julgado administrativo do processo sancionador. Isto pode ocorrer devido às seguintes causas:

1. Quando a operadora não apresenta defesa ao auto de infração e solicita pagamento antecipado e à vista da multa com desconto de 40%, conforme disposto no artigo 33 da RN nº 483/2022;
2. Quando a operadora, em sua defesa ao auto de infração, comprova que realizou reparação posterior e solicita do pedido de desconto de 80%, conforme disposto no art. 34 RN nº 483/2022;
3. Quando a operadora não apresenta defesa e, também, não recorre da decisão de primeira instância. Nesse caso, o processo é encaminhado para cobrança;
4. Quando a operadora não apresenta o recurso e requer desconto de 20%, o processo é encaminhado para cobrança;
5. Quando a DICOL mantém a decisão de primeira instância, o processo é encaminhado para cobrança.

As tabelas a seguir, 4.22 e 4.23, apresentam a série histórica, em valores e percentuais, de arrecadação e por ano de aplicação da multa. Na primeira coluna, verifica-se o ano em que a multa foi aplicada. Nas demais, são informados, ano a ano, o valor arrecadado e o percentual de arrecadação.

As diferenças dos dados apresentados, em relação aos informados nos Relatórios Anuais de Gestão da ANS nos anos anteriores, não são materialmente relevantes e devem -se:

- à atualização de dados retroativos;
- à melhoria dos tratamentos de qualidade dos dados;
- à contabilização como “arrecadadas” de multas sem dados detalhados do pagamento, mas que foram retiradas da Dívida Ativa com o status “extinto por pagamento”.

Com o advento do Decreto nº 9194/2017, a ANS implementou a integração de seu sistema para permitir a remessa eletrônica dos créditos oriundos da cobrança de multa para o Sistema AGU de Inteligência Jurídica - Sapiens. Nessa linha, diante da integração, o acompanhamento da dívida encaminhada pela ANS à PGF e as demais informações passaram a ser obtidas exclusivamente por meio da interoperabilidade de sistemas, como prevê o artigo 3º, §2º, da Portaria nº 323, de 7 de maio de 2018. Ocorre que a ANS identificou um erro na integração que está impedindo a atualização de cerca de 11% de sua base de dados com as informações apresentadas pelo sapiens dívida. Considerando que as informações prestadas ao TCU, referentes aos créditos inscritos em dívida ativa no sistema sapiens dívida, são extraídas da base de dados, fez-se necessário o presente registro.

TABELA 4.22 - VALOR DE MULTAS APLICADAS E ARRECADADAS DE 2001 A 2024

ANO DE PUBLICAÇÃO	VALOR APLICADO	MULTAS APLICADA MENOS DESCONTOS MENOS CANCELADAS	ANTERIOR	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL ARRECADADO
Anterior	6.354.249.395,06	5.615.453.971,55	1.799.101.666,40	199.021.544,63	125.373.823,18	110.260.504,96	90.334.932,13	70.922.020,70	2.395.014.491,99
2020	576.106.927,09	490.766.797,26		83.211.345,21	40.688.235,27	16.633.970,56	9.834.726,65	8.529.918,86	158.898.196,56
2021	560.621.204,20	463.217.127,37			99.525.642,00	31.246.196,78	16.761.612,71	23.713.110,70	171.246.562,20
2022	515.665.926,33	396.117.205,48				135.201.674,68	43.244.815,09	18.411.178,91	196.857.668,68
2023	581.413.844,11	462.110.831,71					152.839.181,19	34.488.544,34	187.327.725,53
2024	591.420.811,64	523.784.826,04						119.595.741,30	119.595.741,26
TOTAL	9.179.478.108,43	7.951.450.759,41	1.799.101.666,40	282.232.889,84	265.587.700,45	293.342.346,98	313.015.267,77	275.660.514,81	3.228.940.386,22

Fonte: DataMart de multas (janeiro, 2025).

Nota: Os anos anteriores compreendem o período de 2001 a 2019.

TABELA 4.23 - PERCENTUAL DE MULTAS ARRECADADAS 2024

ANO DE PUBLICAÇÃO	ANTERIOR	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL ARRECADADO
Anterior	32,04%	3,54%	2,23%	1,96%	1,61%	1,26%	42,65%
2020		16,96%	8,29%	3,39%	2,00%	1,74%	32,38%
2021			21,49%	6,75%	3,62%	5,12%	36,97%
2022				34,13%	10,92%	4,65%	49,70%
2023					33,07%	7,46%	40,54%
2024						22,83%	22,83%
TOTAL	22,63%	3,55%	3,34%	3,69%	3,94%	3,47%	40,61%

Fonte: DataMart de multas (janeiro, 2025).

Nota: Os anos anteriores compreendem o período de 2001 a 2019.

Na tabela 4.24, a seguir, observa-se o valor em reais e o quantitativo de multas do exercício de 2024.

TABELA 4.24 - MULTAS REFERENTES AO EXERCÍCIO 2024

	APLICADAS	CANCELADAS	ARRECADADAS	DESCONTOS CONCEDIDOS	PARCELAS A RECEBER	EXIGIBILIDADE SUSPensa	MULTAS REMETIDAS PARA COBRANÇA PELA PGF	INSCRITAS EM DÍVIDA ATIVA	DEMAIS SITUAÇÕES
Valores em reais	591.420.811,64	3.173.920,00	119.595.741,26	64.462.065,60	1.455.731,14	120.000,00	18.732.268,00	7.896.820,00	375.984.265,64
quantidade de multas	7.515	41	2.546	2.459	29	2	331	123	4.472

Fonte: DataMart de Multas (janeiro, 2025).

Notas explicativas:

- (1) Multas aplicadas: autos de infração emitidos, devidamente ajustados pelas eventuais majorações ou reduções. Não devem ser consideradas, para tanto, as infrações que deram origem a Termos de Ajustamento de Conduta, tendo em vista a natureza do instituto e o normativo específico a a ele aplicável (RN nº465/2021).
- (2) Multas canceladas: multas reconsideradas em sua totalidade, em decisões de 1ª ou 2ª instância, bem como aquelas eventualmente prescritas.
- (3) Multas arrecadadas: multas aplicadas e efetivamente recebidas, livres de descontos.
- (4) Descontos concedidos: aqueles decorrentes dos arts.33, § 1º e 41 da Resolução Normativa nº 483, de 2022.
- (5) Parcelas a receber: previsão de arrecadação das multas parceladas.
- (6) Multas com exigibilidade suspensa: são aquelas com exigibilidade suspensa em razão de decisão judicial ou de depósito judicial, conforme consulta do Sistema de Cadastro de Processos Judiciais e do Sistema de Cadastro de Dívida Ativa.
- (7) Multas remetidas para cobrança pela PGF: são as multas remetidas para fins de cobrança extrajudicial ou judicial pela Procuradoria-Geral Federal, após a constituição definitiva, na forma do disposto no Decreto nº 9194, de 7 de novembro de 2017, que dispõe sobre a remessa de créditos constituídos pelas autarquias e fundações públicas federais para a Procuradoria-Geral Federal.
- (8) Multas inscritas em dívida ativa: são as multas que efetivamente se encontram inscritas em dívida ativa.
- (9) Multas em demais situações: são as multas em fase de cobrança e as multas em fase recursal.

A seguir, na tabela 4.25, observa-se os valores (em reais) e quantidade de multas em demais situações (em cobrança e em fase recursal).

TABELA 4.25- DEMAIS SITUAÇÕES

DEMAIS SITUAÇÕES	VALORES	QUANTIDADE
em cobrança	32.333.009,00	466
em fase recursal	343.651.256,64	4.006
TOTAL	375.984.265,64	4.472

Fonte: Gerência de Finanças (fevereiro, 2025).

Notas explicativas:

(1) Em cobrança: são todos os processos cujas multas aplicadas estão em fase de cobrança.

(2) Em fase recursal: são processos que ainda tramitam nas instâncias administrativas desta Agência, não tendo sido encaminhados à cobrança.

RISCOS DE PRESCRIÇÃO DA PRETENSÃO EXECUTÓRIA

Em relação aos riscos de prescrição da pretensão executória da Administração, destacamos que estão sendo inscritos em dívida ativa os créditos constituídos nos processos sancionadores cujas decisões administrativas finais foram proferidas nos anos de 2021 e 2022, sendo certo que, quanto às multas impostas por meio desses processos, a prescrição ocorreria, respectivamente, em 2026 e 2027, o que indica uma margem de tempo razoável para inscrição das referidas multas em dívida ativa.

Cabe mencionar, entretanto, conforme constou no último relatório apresentado, que sobreveio considerável aumento do estoque de processos para inscrição em dívida ativa de créditos referentes a devedores em liquidação extrajudicial, classificados como irrecuperáveis ou de difícil recuperação, pela Lei nº 13988, de 14 de abril de 2020, em seu artigo 11, §5º. É importante registrar que tais processos de cobrança, a partir de orientação jurídica prevalecente à época, ficavam suspensos até que adviesse decretação da falência ou insolvência da operadora de plano de saúde.

Não obstante, tal estado de coisas foi substancialmente alterado pela mudança do entendimento a respeito do tema por parte da Procuradoria Geral Federal - PGF, promovida por meio da NOTA n. 00055/2022/DUSC/DEPCOB/PGF/AGU, aprovada pela SubProcuradoria-Geral de Cobrança da PGF no sentido de que não há a suspensão da cobrança de créditos de devedores em liquidação extrajudicial. Com isso, todos os processos de cobrança dos créditos situados na categoria supramencionada, até então suspensos, foram de imediato retomados, o que acarretou considerável aumento do estoque de dívida ativa da Procuradoria Federal da ANS, trazendo, inclusive, menor margem de prazo para inscrição em dívida ativa. Por óbvio, dado o novo entendimento da PGF sobre a matéria, conquanto se trate de créditos classificados como irrecuperáveis ou de difícil recuperação, nos termos do art. 11, § 5º da Lei 13988/2020, a PF/ANS adotará medidas excepcionais para o devido tratamento do atual estoque de processos de forma a prevenir prejuízo para ANS.

A Procuradoria Federal junto à ANS - PROGE não tem em acervo processos sancionadores com risco atual de prescrição da ação executória. Cabe esclarecer que os créditos inscritos em dívida ativa são encaminhados eletronicamente para a Equipe Nacional de Cobrança, órgão da Procuradoria-Geral Federal-PGF, encarregado pelo ajuizamento das execuções fiscais.

Os processos administrativos de constituição de créditos de multa são encaminhados eletronicamente à Procuradoria e são submetidos a uma criteriosa triagem. O sistema eletrônico SEI permite a criação e visualização do agrupamento de processos por ano de prescrição. Os processos sancionadores com decisão administrativa final proferida antes de 2020, quando eventualmente existentes, são separados

e imediatamente submetidos à análise para fins de inscrição em dívida ativa, de modo a não se ter em acervo durante o ano processos sancionadores cujo risco de prescrição seja anterior a 2026.

Com a implantação do sistema de Dívida Ativa das Autarquias e Fundações Públicas Federais, que integra o sistema SAPIENS — Sistema AGU de Inteligência Jurídica. A plataforma eletrônica permite, em um único ambiente de produção, a realização de todas as atividades relacionadas com a gestão dos créditos da ANS, uniformizando os procedimentos adotados, reduzindo a possibilidade da ocorrência de erros, permitindo o efetivo controle dos ativos existentes e garantindo maior eficiência na recuperação de créditos da ANS.

As atividades de inscrição em dívida ativa, parcelamento de crédito, protesto extrajudicial e de ajuizamento da execução fiscal são todas realizadas eletronicamente, diferenciando-se sobremaneira dos procedimentos que exigem o trabalho manual.

A ANS passou a remeter os créditos de multa eletronicamente para cobrança pela Procuradoria. As informações do crédito de multa necessárias para cadastro e inscrição em dívida ativa são remetidas eletronicamente do sistema de fiscalização e de arrecadação da ANS, atendendo ao disposto no artigo 8º, parágrafo 3º, do Decreto nº 9194/2017, que dispõe sobre a remessa de créditos constituídos pelas autarquias e fundações públicas federais para a Procuradoria-Geral Federal.

Todas essas providências adotadas pela ANS resultaram no incremento significativo da arrecadação de créditos de multa inscritos em dívida ativa nos últimos anos.

4.3 DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS

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.

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 4.22 mostra em números ações programadas para o próximo ano considerando o tipo de meta e de iniciativa.

FIGURA 4.22 – PGA 2025 – AÇÕES, INICIATIVAS E METAS



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (dezembro, 2024).

No quadro 4.16, são apresentadas as ações programadas e as metas a serem atingidas em 2025 pela Agência.

■ QUADRO 4.16 – PLANO ANUAL DE GESTÃO 2024

OBJETIVO ESTRATÉGICO	AÇÃO	TIPO DE INICIATIVA	MACROPROCESSO	TIPO DE 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	DIDES
	Concluir a Acreditação de Operadoras Exclusivamente Odontológicas	Iniciativa tático/operacional	C6 Qualidade na saúde suplementar	Meta Administrativa	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	DIDES
	Elaborar normativo referente a Programa de Incentivos Regulatórios Econômico-financeiros para indução da Qualidade	Projeto da Agenda Regulatória	C6 Qualidade na saúde suplementar	Meta Administrativa	DIDES
	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	DIDES
	Realizar evento de participação social sobre modelos de fiscalização	Projeto da Agenda Regulatória	A4 Participação e Controle Social	Meta de Fiscalização	DIFIS
	Realizar instrução prática da atividade fiscalizatória	Iniciativa tático/operacional	C4 Fiscalização	Meta Operacional	DIFIS
	Elaborar nota técnica referente ao Tema ARR Visita Técnico-Assistencial	Projeto da Agenda Regulatória	C2 Regulação Assistencial	Meta Operacional	DIPRO
02. Promover ambiente regulatório que favoreça a sustentabilidade e o desenvolvimento do setor da saúde suplementar	Elaborar AIR referente ao Tema Análise sobre os conceitos de grupo econômico e rede própria na saúde suplementar	Projeto da Agenda Regulatória	C1 Habilitação, monitoramento societário e econômico financeiro	Meta Operacional	DIOPE
	Realizar, em até 270 dias após o encerramento da liquidação extrajudicial ou a substituição do liquidante extrajudicial, a análise do relatório final de prestação de contas do ex-liquidante extrajudicial	Iniciativa tático/operacional	C1 Habilitação, monitoramento societário e econômico financeiro	Meta Operacional	DIOPE

OBJETIVO ESTRATÉGICO	AÇÃO	TIPO DE INICIATIVA	MACROPROCESSO	TIPO DE META	DIRETORIA
02. Promover ambiente regulatório que favoreça a sustentabilidade e o desenvolvimento do setor da saúde suplementar	Revisar norma de Autorização de Funcionamento (RN 543)	Iniciativa tático/operacional	C1 Habilitação, monitoramento societário e econômico financeiro	Meta Operacional	DIOPE
	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	DIPRO
	Realizar consulta pública referente ao Tema Regulatório Mecanismos de Regulação Financeira	Projeto da Agenda Regulatória	C3 Regulação da Estrutura de Produtos	Meta Operacional	DIPRO
3. Fortalecer medidas de mediação e resolução de conflitos do setor	Realizar fiscalização planejada	Iniciativa tático/operacional	C4 Fiscalização	Meta de Fiscalização	DIFIS
	Realizar fiscalização estratégica	Iniciativa tático/operacional	C4 Fiscalização	Meta de Fiscalização	DIFIS
04. Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar	Revisar a norma de Transparência de dados (RN 509)	Projeto da Agenda Regulatória	A7 Qualidade Regulatória	Meta Administrativa	DIDES
	Disponibilizar Painel de Contratantes coletivos da Saúde Suplementar no site da ANS	Iniciativa tático/operacional	C5 Informação em saúde	Meta Operacional	DIDES
	Promover educação para o consumo	Projeto Estratégico	C4 Fiscalização	Meta Operacional	DIFIS
	Ampliar o Painel do Estoque Regulatório da ANS	Projeto Estratégico	A7 Qualidade Regulatória	Meta Administrativa	PRESI
05. Fortalecer a integração do setor de saúde suplementar com as políticas de desenvolvimento e da saúde do país	Concluir a segunda etapa do Projeto de Estudo sobre cobrança de BPAI	Iniciativa tático/operacional	C7 Integração com o SUS	Meta Operacional	DIDES
	Revisar os Painéis informativos do ressarcimento ao SUS incorporando informações setoriais	Iniciativa tático/operacional	C7 Integração com o SUS	Meta Operacional	DIDES
06. Aprimorar o modelo de Governança e Gestão	Realizar Consulta ao Conselho de Usuários da ANS	Iniciativa tático/operacional	A3 Controles	Meta Administrativa	OUID
	Executar o Projeto ESG	Projeto Estratégico	A1 Gestão Estratégica, Planejamento e Orçamento	Meta administrativa	PRESI
	Elaborar o Planejamento Estratégico 2026-2029	Iniciativa tático/operacional	A1 Gestão Estratégica, Planejamento e Orçamento	Meta administrativa	PRESI

OBJETIVO ESTRATÉGICO	AÇÃO	TIPO DE INICIATIVA	MACROPROCESSO	TIPO DE META	DIRETORIA
06. Aprimorar o modelo de Governança e Gestão	Elaborar a Agenda Regulatória 2026-2028	Iniciativa tático/operacional	A1 Gestão Estratégica, Planejamento e Orçamento	Meta administrativa	PRESI
	Criar área de transparência interna dedicada aos Planos Institucionais	Iniciativa tático/operacional	A1 Gestão Estratégica, Planejamento e Orçamento	Meta administrativa	PRESI
	Implementar novo sistema de busca de regulamentação	Projeto Estratégico	A4 Participação e Controle Social	Meta Administrativa	PRESI
	Elaborar Política de Governança da ANS	Iniciativa tático/operacional	A1 Gestão Estratégica, Planejamento e Orçamento	Meta administrativa	PRESI
7. Aprimorar os processos críticos de trabalho	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	DIDES
8. Desenvolver a gestão de pessoas com foco nos resultados	Executar o Plano de Desenvolvimento de Pessoas-PDP 2025	Iniciativa tático/operacional	B1 Desenvolver Pessoas	Meta Administrativa	DIGES
09. Modernizar e ampliar os recursos de TIC com foco na transformação digital	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	DIGES

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (dezembro, 2024).

CAPÍTULO 5

ALOCAÇÃO DE RECURSOS E ÁREAS ESPECIAIS DE GESTÃO

5.1 GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

5.1.1 PERFIL DO GASTO DA ANS

5.1.1.1 - EVOLUÇÃO DOS ÚLTIMOS ANOS DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA POR FUNÇÃO E/OU UNIDADE ORÇAMENTÁRIA (EMPENHADA, LIQUIDADA E PAGA)

Quando da elaboração da pré-proposta orçamentária da ANS para o exercício de 2024 foram solicitados R\$ 325.330.711,00 (trezentos e vinte e cinco milhões, trezentos e trinta mil setecentos e onze reais). Porém, a Lei Orçamentária Anual – LOA autorizou somente R\$ 320.857.001,00 (trezentos e vinte milhões, oitocentos e cinquenta e sete mil um reais). Estes valores desconsideram as ações de sentenças judiciais e reserva de contingência, não executadas pela ANS.

No decorrer de 2024, após sofrer alterações por meio de créditos adicionais, o Orçamento da ANS alcançou o patamar de R\$ 321.718.190,00 (trezentos e vinte e um milhões, setecentos e dezoito mil cento e noventa reais).

Mais detalhadamente, a dotação para despesas obrigatórias com pessoal, benefícios e encargos aumentou em R\$ 5.165.553,00 (cinco milhões, cento e sessenta e cinco mil quinhentos e cinquenta e três reais) e a dotação para despesas discricionárias diminuiu em R\$ 4.304.364,00 (quatro milhões, trezentos e quatro mil trezentos e sessenta e quatro reais).

Com relação às despesas obrigatórias, a execução orçamentária em 2024 foi ligeiramente superior à do ano anterior.

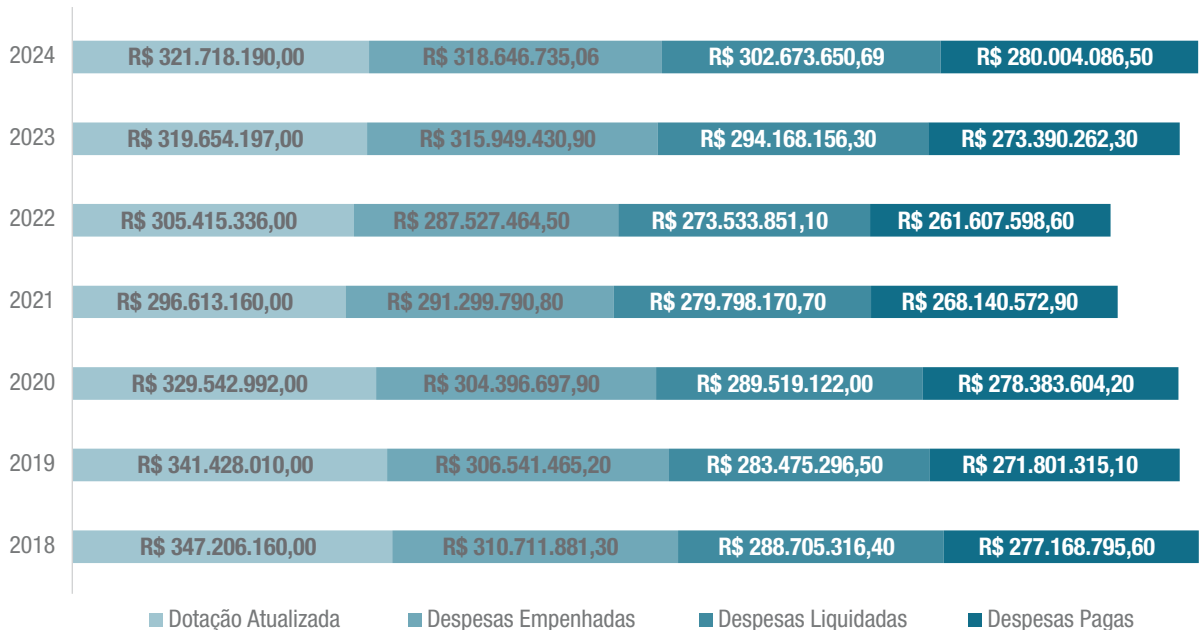
Com relação às despesas discricionárias, acabou sendo um pouco menor do que no anterior, dada a redução orçamentária sofrida.

E, quanto à execução (liquidação da despesa) em si, a expectativa é de que seja praticamente 100% da dotação final, considerando os restos a pagar.

Os gráficos 5.1, 5.2 e 5.3 abaixo, permitem visualizar o comportamento da execução orçamentária de 2018 até 2024.

O gráfico 5.1 apresenta um comparativo da evolução do orçamento e da despesa geral no período de 2018-2024.

GRÁFICO 5.1 - ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA - GERAL - 2018-2024

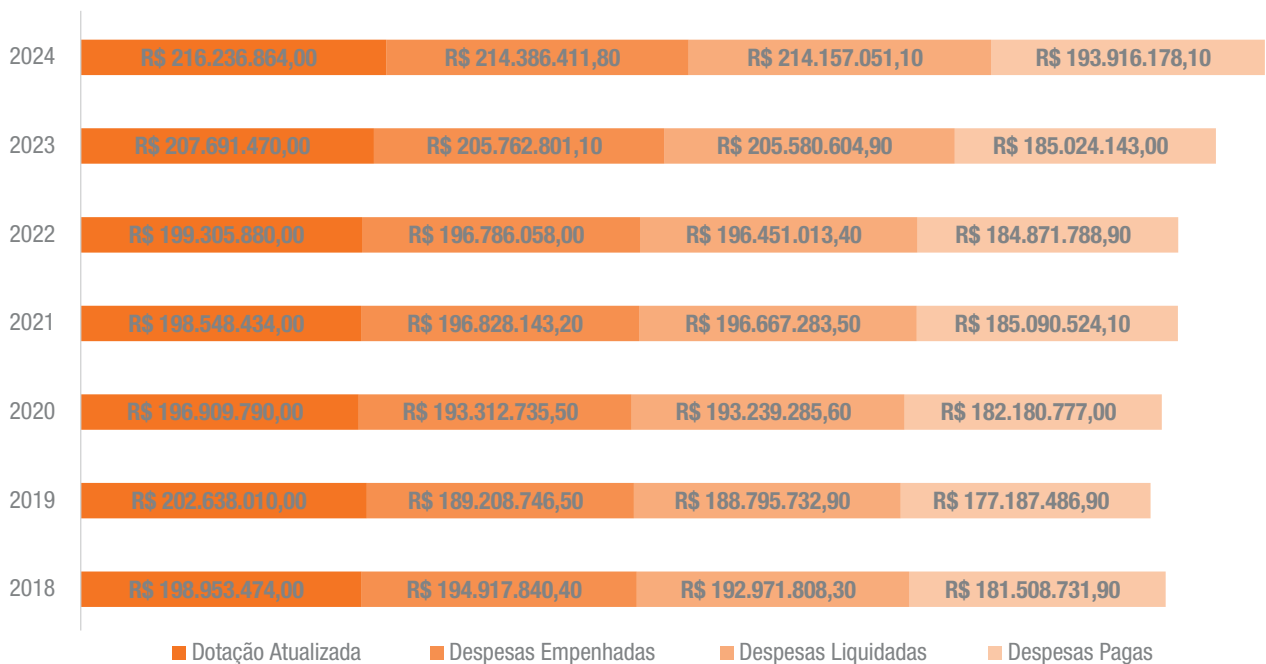


Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI (janeiro, 2025).

Em 2024, o percentual de despesas liquidadas – Geral foi até dezembro de 2024 de 94,99%.

O gráfico 5.2 apresenta um comparativo da evolução do orçamento e da despesa com pessoal, benefícios e encargos no período de 2018-2024.

GRÁFICO 5.2 - ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA COM PESSOAL, BENEFÍCIOS E ENCARGOS - 2018-2024



Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI (janeiro, 2025).

Em 2024, o percentual de despesas liquidadas com pessoal, benefícios e encargos foi até dezembro de 2024 de 99,89%.

No gráfico 5.3 é possível comparar a evolução do orçamento e da despesa de custeio, investimentos e inversões financeiras no período de 2018 a 2024.

GRÁFICO 5.3 - ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA DE CUSTEIO, INVESTIMENTOS E INVERSÕES FINANCEIRAS - 2018-2024



Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI (janeiro, 2025).

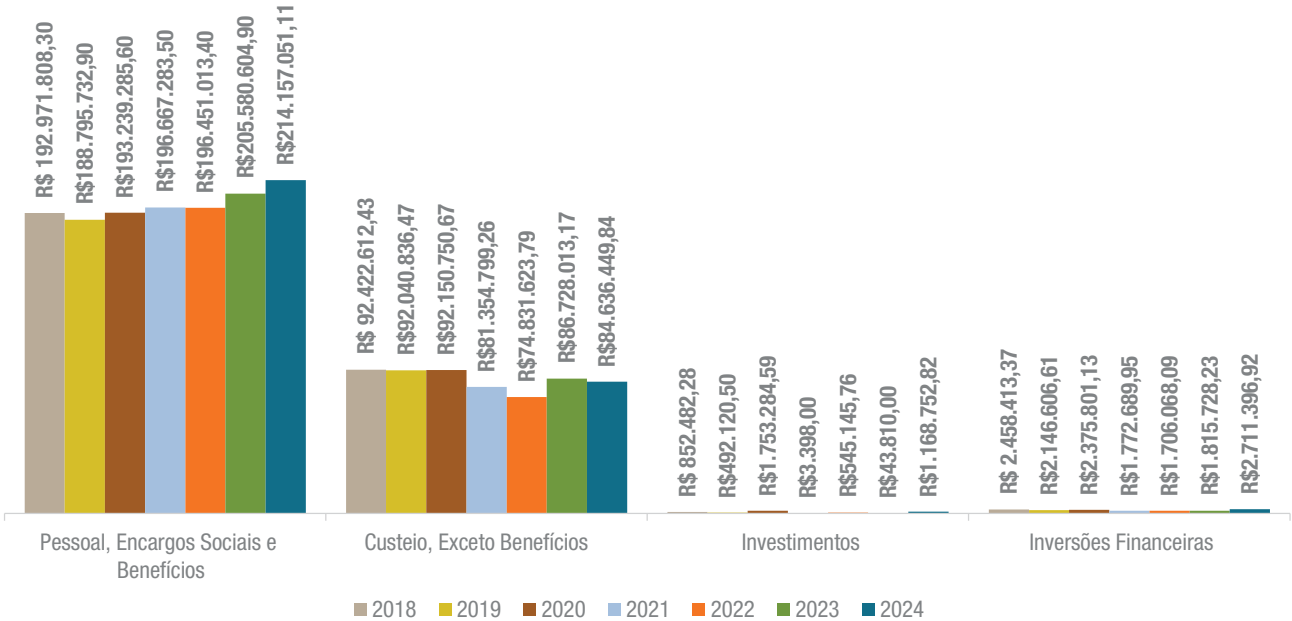
Em 2024, o percentual de despesas liquidadas com custeio, investimentos e inversões financeiras foi até dezembro de 2024 de 84,90%.

5.1.1.2 DETALHAMENTO DAS DESPESAS POR GRUPO E ELEMENTO DE DESPESA

Em 2024, em relação ao que foi gasto, 70,76% dos recursos foram alocados em despesas com pessoal, encargos sociais e benefícios. Já as despesas de custeio, exceto benefícios ficaram em 27,96% do total das despesas. As despesas destinadas à investimento foram 0,39% do total de despesas e as despesas destinadas a inversões financeiras representaram 0,90% do total das despesas conforme se pode observar a seguir.

No gráfico 5.4, é possível comparar as despesas gerais por tipo anualmente no período de 2028 a 2024.

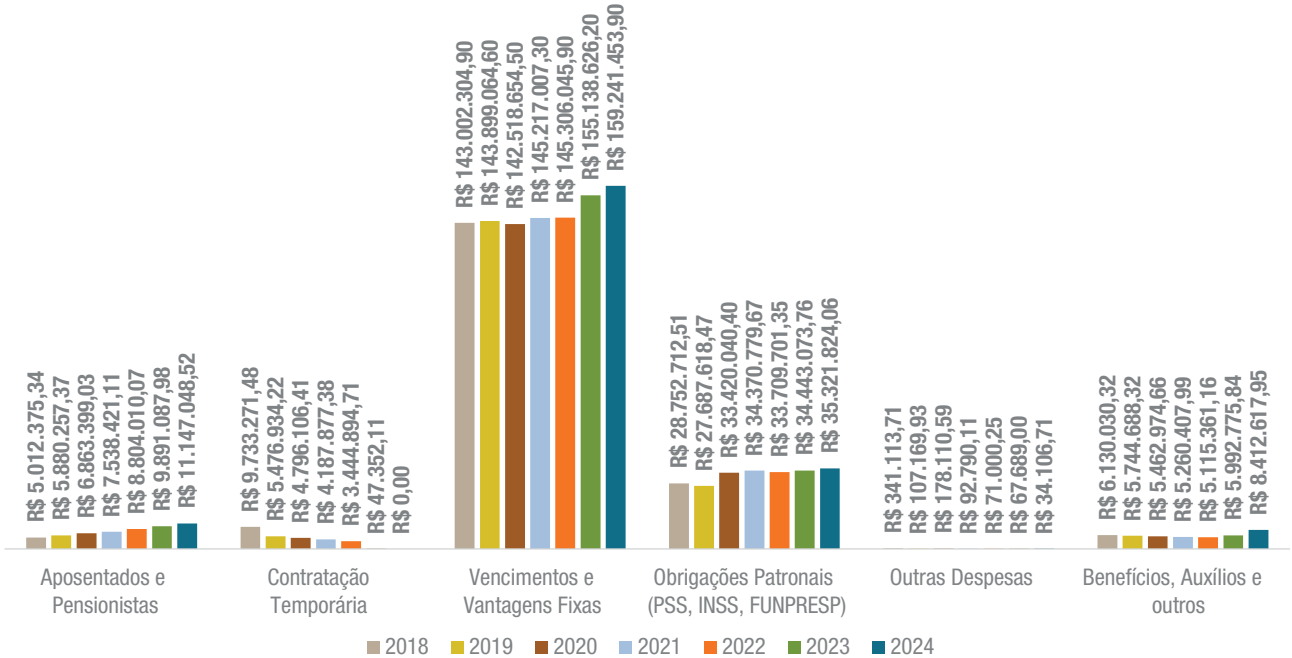
■ **GRÁFICO 5.4 - ANS: COMPARATIVO DE DESPESA GERAL POR TIPO (R\$) - 2018-2024**



Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI (janeiro, 2025).

No gráfico 5.5 é possível comparar anualmente as despesas de pessoal por tipo no período de 2018-2024.

■ **GRÁFICO 5.5 - ANS: COMPARATIVO DE DESPESA COM PESSOAL POR TIPO (R\$) - 2018-2024**



Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI (janeiro, 2025).

Com relação a pessoal, não houve grandes alterações com relação ao exercício anterior. Apenas refletiu-se o aumento do auxílio-alimentação e a progressão dos servidores na carreira.

No gráfico 5.6 é possível comparar anualmente as despesas de custeio por tipo no período de 2018 a 2024.

■ GRÁFICO 5.6 - ANS: COMPARATIVO DE DESPESA DE CUSTEIO POR TIPO (R\$) - 2018-2024



Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI (janeiro, 2025).
Nota: Não inclui a Ação “Concessão de Empréstimos para liquidação de Operadoras de planos Privados de Assistência à Saúde por não ser despesa discricionária.

Já no que diz respeito às despesas discricionárias, pode-se ver que as despesas com tecnologia da informação continuam sendo as que têm maior impacto no orçamento.

5.1.1.3 EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DOS PRINCIPAIS PROGRAMAS, PROJETOS E AÇÕES

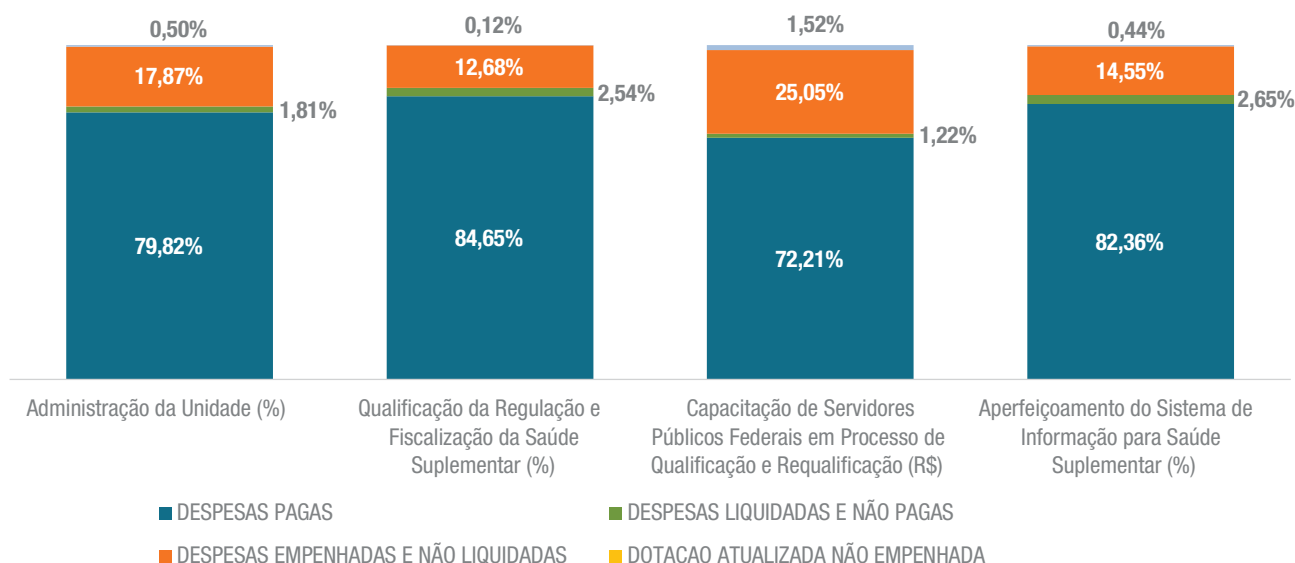
Quatro ações orçamentárias foram selecionadas para se obter uma perspectiva mais aprofundada da execução orçamentária da ANS, conforme a tabela 5.1 e o gráfico 5.7 a seguir:

■ TABELA 5.1 - ANS 2024: AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS

SITUAÇÃO DA DESPESA	QUALIFICAÇÃO DA REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DA SAÚDE SUPLEMENTAR	APERFEIÇOAMENTO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA SAÚDE SUPLEMENTAR	ADMINISTRAÇÃO DA UNIDADE	CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS FEDERAIS EM PROCESSO DE QUALIFICAÇÃO E REQUALIFICAÇÃO
Dotação atualizada	12.999.225,00	54.425.779,00	33.840.000,00	472.000,00
Despesas empenhadas	12.983.152,21	54.185.496,60	33.671.136,17	464.820,05
Despesas liquidadas	11.334.424,50	46.286.776,30	27.625.083,41	346.589,29
Despesas pagas	11.004.058,95	44.826.429,11	27.011.447,81	340.851,17
Despesas inscritas em Restos a pagar não processados	1.648.727,71	7.916.720,30	6.046.052,76	118.230,76

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI (janeiro, 2025).

GRÁFICO 5.7 - ANS 2024: % EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DAS PRINCIPAIS AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS



Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI (janeiro, 2025).

Em termos relativos, em 2024, a ação “Administração da Unidade” teve execução orçamentária muito semelhante à de 2023: R\$ 27,6 milhões contra R\$ 27,9 no ano anterior. Apesar do aumento natural dos preços, alguns ajustes internos foram realizados para economizar recursos.

Já a ação “Aperfeiçoamento do Sistema de Informação para Saúde Suplementar” teve um gasto um pouco superior, com liquidação de R\$ 46,3 milhões em 2024 e R\$ 43,4 milhões em 2023. Os custos no setor de tecnologia de informação têm crescido de forma acelerada, bem como surgem novas demandas importantes, o que torna inevitável o crescimento da despesa.

Quanto às ações de “Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar” e “Capacitação de Servidores Públicos Federais em Processo de Qualificação e Requalificação”, observou-se uma queda significativa neste ano, quando comparadas ao ano anterior. Respectivamente, suas execuções caíram de R\$ 13,7 para R\$ 11,3 milhões e de R\$ 1,3 milhão para R\$ 341 mil.

Este comportamento se justifica pelo fato de que, desde março de 2024, a ANS precisou se readequar ao bloqueio sofrido. Desta forma, houve uma forte restrição a demandas como viagens, cursos e eventos institucionais, as quais são abarcadas pelas duas ações mencionadas.

5.1.1.4 ANÁLISE DO DESEMPENHO ATUAL EM COMPARAÇÃO COM O DESEMPENHO ESPERADO/ ORÇADO

Com relação às despesas discricionárias, no exercício anterior já havia ficado evidente que as sobras orçamentárias historicamente observadas na ANS estavam se extinguindo. A dotação final em 2023 foi R\$ 108,5 milhões e a execução, R\$ 103,8 milhões (incluindo a execução de restos a pagar).

Nesse sentido, o orçamento aprovado para 2024, de R\$ 106,3 milhões já inspirava preocupações. No decorrer de 2024, a ANS sofreu alguns bloqueios e o seu orçamento disponível chegou a atingir R\$ 88,3 milhões.

No final de novembro, a ANS sofreu um cancelamento definitivo de R\$ 4,3 milhões e o restante foi desbloqueado, o que nos levou ao nível atual de R\$ 102,0 milhões.

Havia a expectativa de que o orçamento 2024 não fosse suficiente para atender aos pagamentos do ano. Isto levaria à necessidade de reconhecer dívida em 2025 de um alto volume de faturas de 2024, comprometendo o planejamento do ano seguinte.

O desbloqueio orçamentário e as medidas de economia adotadas internamente na ANS foram eficientes em sanar o déficit inicialmente estimado.

Sublinha-se que os rumos que a execução orçamentária da ANS tomou na prática não podem ser considerados ideais em termos de planejamento.

Mês a mês, as decisões precisavam ser tomadas no sentido de cancelar, adiar e reduzir demandas

Apesar de, no último instante, o orçamento e as despesas terem se equiparado, não se pode deixar de questionar se as mesmas opções teriam sido feitas, caso não estivessem presentes tantos fatores complicadores.

5.1.2 GESTÃO DE PRECATÓRIOS

Em 2024, a ANS persistiu em suas tratativas perante os Ministérios da Saúde e da Economia para alteração da Lei nº 9.961/2000.

A extrema judicialização da Taxa de Saúde Suplementar por Plano de Assistência à Saúde - TPS (art. 20, inciso I, da Lei nº 9.961/2000) traz preocupações há bastante tempo, uma vez que existe um movimento de formação jurisprudencial no sentido de considerar inadequada a fixação de sua base de cálculo em norma infralegal, contrariando os princípios de direito tributário. A drástica queda na arrecadação evidencia a rapidez da generalização desse entendimento.

Os precatórios da ANS eram estimados na Lei Orçamentária Anual - LOA dentro do programa "0901 - Operações Especiais: cumprimento de sentenças judiciais" pela Secretaria de Orçamento Federal, com informações do andamento das ações judiciais pela Advocacia-Geral da União, visando ao cumprimento de sentenças judiciais.

Entretanto, na Lei de Diretrizes Orçamentárias - LDO 2023 (Lei nº 14.535/2023), consta o seguinte artigo:

Art. 32. Para o pagamento dos precatórios devidos pela Fazenda Pública federal, comporão o Projeto de Lei Orçamentária de 2023, alocados em programações orçamentárias distintas, os valores destinados ao adimplemento:

(...)

§ 4º No âmbito do Poder Executivo, as dotações orçamentárias tratadas neste artigo deverão ser alocadas nas unidades orçamentárias referentes aos Encargos Financeiros da União, com exceção das que forem destinadas ao pagamento dos precatórios de responsabilidade do Fundo do Regime Geral de Previdência Social, do Fundo Nacional de Assistência Social, dos Ministérios da Saúde e da Educação, que poderão ser alocadas nas respectivas unidades orçamentárias.

Desta forma, em consulta à LOA, observa-se que os dados estão agrupados impedindo que seja verificada a previsão individualizada para a ANS pois esse valor agora compõe o montante dos Encargos Financeiros da União.

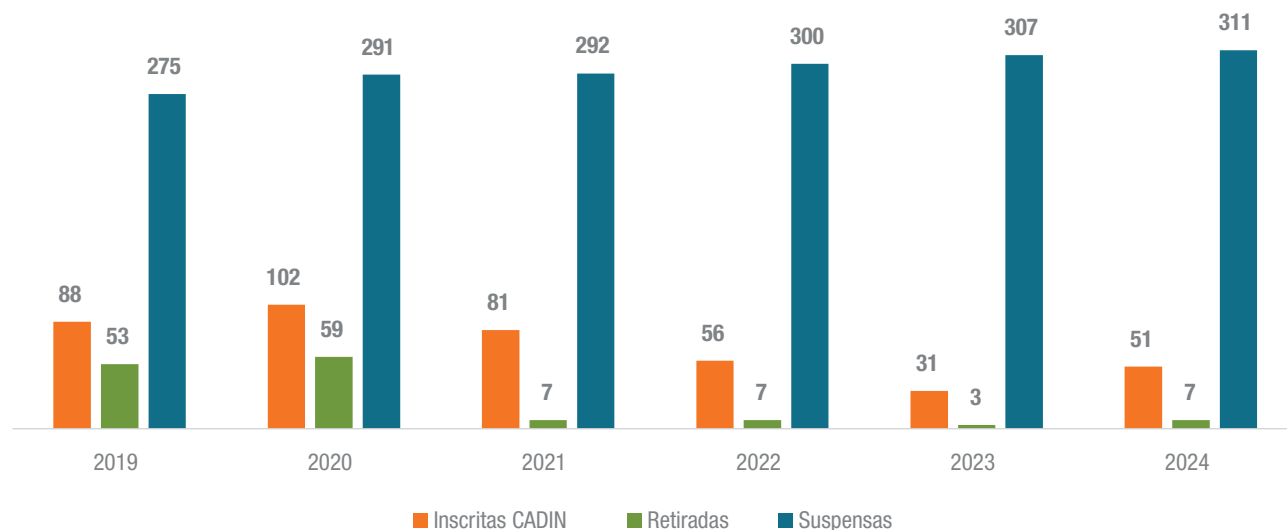
5.1.3 INSCRIÇÃO NO CADIN - INADIMPLÊNCIA DAS OPERADORAS

A ANS promove ações de inscrição, suspensão ou retirada de CNPJ de pessoas jurídicas inadimplentes no Cadastro Informativo de Créditos Não-Quitados do Setor Público Federal - CADIN mediante os controles internos periodicamente atualizados.

A operadora de planos de saúde é inscrita no CADIN independente de possuir um ou vários débitos com a ANS, inscritos ou não em dívida ativa, contanto que a soma de suas dívidas seja, obrigatoriamente, superior a R\$ 1.000,00.

No gráfico 5.8, são informados os quantitativos de ações realizadas pela ANS, por situação, comparativamente nos anos de 2019 a 2024, conforme pode ser observado o quantitativo de inscrições suspensas aumentou em 13,09% em relação à 2019, enquanto o número de inscrições no CADIN reduziu em 42,05% e o número de inscrições retiradas reduziu em 86,79%.

GRÁFICO 5.8 - ANS: COMPARATIVO DE MOVIMENTAÇÃO NO CADIN – 2019-2024



Fonte: Sistema Integrado de Arrecadação - SIAR (janeiro, 2025).

5.1.4 ARRECADAÇÃO DE TAXA DE SAÚDE SUPLEMENTAR POR PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE – TPS

A Taxa de Saúde Suplementar por Plano de Assistência à Saúde - TPS é uma das principais receitas da ANS.

Todas as operadoras devem fazer o seu recolhimento trimestralmente e o valor da taxa se baseia no quantitativo de beneficiários de acordo com a abrangência geográfica, segmentação e cobertura de seus planos de saúde e faixa etária de seus beneficiários vinculados a esses planos.

A operadora pode fazer jus a descontos, de acordo com a legislação vigente, desde que respeite os prazos estipulados. Porém, se a operadora não efetuar o recolhimento no prazo previsto perderá os descontos (de abrangência, cobertura e de segmentação) e será acrescida multa de mora (art. 37-A da Lei nº 10.522/2002 - alterada pela Lei nº 11.941/2009 - c/c o art. 61 da Lei nº 9.430/1996) e juros moratórios (os juros são Taxa SELIC e no mês de pagamento juros 1% a.m.), conforme art. 37-A da Lei nº 10.522/2002, alterada pela Lei nº 11.941/2009 c/c § 3º do art. 5º da Lei nº 9.430/1996.

5.1.4.1 O VALOR DA TAXA DE SAÚDE SUPLEMENTAR POR PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE POR BENEFICIÁRIO

De 2000 a setembro de 2015, o valor anual da TPS era R\$ 2,00 por beneficiário menor de 60 anos.

Desde dezembro de 2015 até setembro de 2020, o valor anual da TPS foi recolhido no valor R\$ 5,39 por beneficiário menor de 60 anos, conforme Portaria Interministerial MS/MF nº 700/2015.

Cabe pontuar que, em virtude da conversão da Medida Provisória nº 685/2015 na Lei nº 13.202/2015, que, em seu art. 8º, § 1º, concedeu uma redução de 50% à atualização no primeiro período de atualização

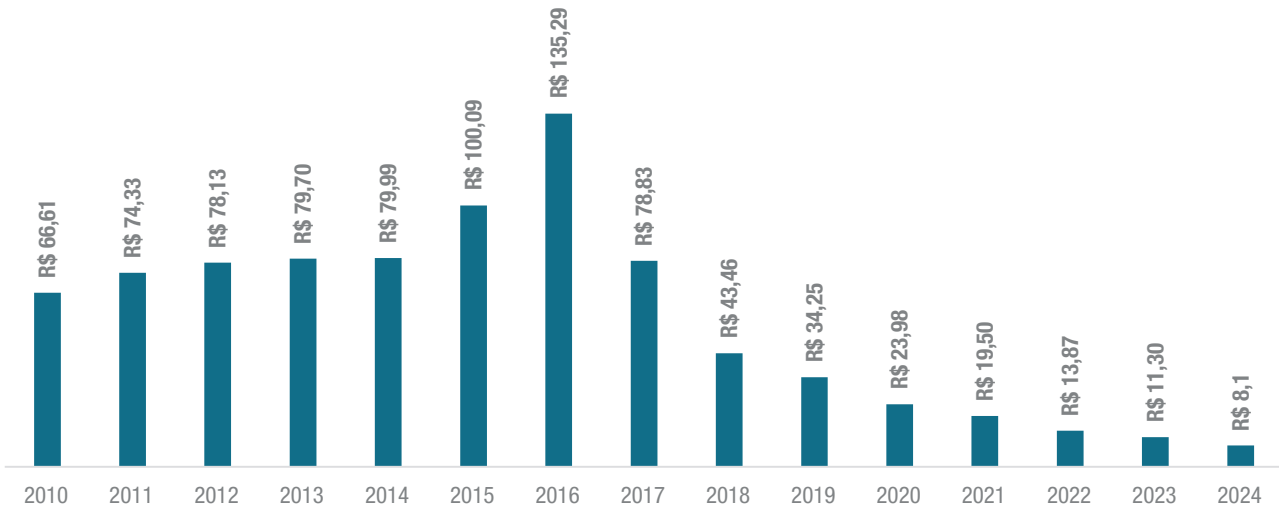
e, de acordo com o disposto em entendimento exarado no parecer SEI nº 5681/2020/ME, ratificado por Parecer nº 00001/2020/GEDAT/PFANS/PGF/AGU, o valor da TPS retroagiu a dezembro de 2015, passando a vigorar desde então no valor de R\$ 3,70 por beneficiário menor de 60 anos. Para beneficiários maiores de 60 anos não é cobrada a TPS.

Dessa forma, embora a TPS tenha sido recolhida de dezembro de 2015 a setembro de 2020 no valor de R\$ 5,39 por beneficiário menor de 60 anos, o valor realmente devido é de R\$ 3,70 por beneficiário menor de 60 anos a partir de dezembro de 2015.

Os valores recolhidos a maior fazem jus à devolução ou compensação, a pedido, conforme prevê o mesmo art. 8º da Lei nº 13.202/2015, em seu § 2º, respeitados os parâmetros legais.

Conforme se pode observar, o gráfico 5.9, a seguir, demonstra que houve queda de arrecadação de TPS devido à judicialização pelas operadoras em razão da sua inexistência.

GRÁFICO 5.9 - ANS: COMPARATIVO DA ARRECADAÇÃO DA TPS POR ANO – 2010-2024 (EM MILHÕES DE R\$)



Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI (janeiro, 2025).

Atualmente há 569 operadoras com processo judicial transitado em julgado de exclusão definitiva de cobrança de TPS das quais 463 estão com registros na ANS ativos.

Ou seja, de um universo de 903 operadoras ativas com beneficiários, aproximadamente 51,27% não recolhem mais a TPS definitivamente.

5.2 GESTÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

5.2.1 CONFORMIDADE LEGAL

A conformidade legal das atividades de licitações e contratos tem como base os pressupostos estabelecidos na legislação vigente, tais como a Lei nº 8.666/1993 - Lei de licitações, a Lei nº 14.133/2021 – Nova Lei de Licitações, Lei nº 10.520/2002 - Lei do Pregão Eletrônico, Decreto nº 10.024/2019 - Pregão eletrônico, Decreto nº 9.507/2018 - Terceirização, IN/SEGES/MPDG n.º 05/2017 - Contratação de serviços e IN/SGD/ME n.º 01/2019 - Contratação de soluções de tecnologia da informação e comunicação - TIC e IN/SGD/ME n.º 94/2022 - Contratação de soluções de tecnologia da informação e comunicação - TIC.

A ANS fez a transição da utilização da Lei nº 8.666/1993 para a Lei nº 14.133/2021 em 2023. Embora esteja integralmente vigente a nova lei de licitações e contratos, a ANS ainda trabalhará com a Lei nº 8.666/1993 - Lei de Licitações, Lei nº 10.520/2002 - Lei do Pregão, e IN/SGD/ME n.º 01/2019 - Contratação de soluções de tecnologia da informação e comunicação – TIC até a última prorrogação contratual daqueles contratos firmados sob a égide desses normativos.

Diante disso, a agência tem como desafio, para o ano de 2025, a continuidade da formalização de orientações internas para todo o seu corpo técnico, em consonância com os normativos em vigor, bem como eventuais atualizações, sem deixar de observar as orientações necessárias para aqueles contratos vigentes e prorrogáveis com base na legislação anterior.

Ademais, diante na nova conjuntura, será priorizada e estimulada a capacitação dos servidores responsáveis pela gestão de licitações e contratos, o que não foi possível realizar em 2024, considerando as restrições orçamentárias e financeiras sofridas pelo órgão.

5.2.2 DETALHAMENTO DOS GASTOS DAS CONTRATAÇÕES POR FINALIDADE E ESPECIFICAÇÃO DOS TIPOS DE SERVIÇOS CONTRATADOS PARA O FUNCIONAMENTO ADMINISTRATIVO

Na tabela 5.2 são apresentados os valores das contratações vigentes em 2024 e o percentual que cada contratação representa em relação ao valor total.

Pode-se observar que 44,77% dos valores contratados para 2024 são relativos à terceirização/ mão-de-obra e 33,7% são relativos às contratações de serviços de tecnologia da informação.

TABELA 5.2 - ANS 2024: OBJETOS DAS CONTRATAÇÕES VIGENTES

OBJETO	QTD. DE CONTRATOS	% DO TOTAL CONTRATADO POR ANO	VALOR (R\$)
Agenciamento de viagens	1	2,71%	R\$2.776.533,25
Cursos in company	2	0,10%	R\$101.483,50
Energia elétrica	5	3,45%	R\$3.531.405,52
Guarda documental	1	1,28%	R\$1.309.700,04
Locação de imóvel	2	0,94%	R\$966.000,48
Locação de veículos & táxi	2	0,44%	R\$450.784,60
Organização/ Promoção de eventos	1	2,03%	R\$2.074.204,25
Outros	22	0,58%	R\$589.951,14
Publicidade	2	3,76%	R\$3.846.526,29
Serviços de manutenção	2	0,05%	R\$48.668,04

OBJETO	QTD. DE CONTRATOS	% DO TOTAL CONTRATADO POR ANO	VALOR (R\$)
Serviços postais & transportes de cargas	2	0,28%	R\$286.431,65
Telefonia	6	0,79%	R\$808.090,80
Terceirização/ Mão de obra	20	44,77%	R\$45.853.061,92
Central de Relacionamento	1	5,14%	R\$5.264.376,00
Serviços de TI	23	33,70%	R\$34.512.196,45
TOTAL	92	100%	R\$102.419.413,93

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2025).

Na tabela 5.3, observa-se a comparação dos gastos por tipo de contrato nos anos 2020 a 2024. Em relação ao valor total dos contratos podemos afirmar que houve uma redução de 11,91% comparando o ano de 2024 com o de 2020.

Observa-se que os contratos do tipo “Cursos in company” tiveram uma redução de 80,95% em relação a 2023 devido a restrições orçamentárias ocorridas em 2024.

TABELA 5.3 - ANS: COMPARATIVO DE GASTO COM CONTRATOS POR TIPO - 2020-2024

OBJETO	2020 – VALOR (R\$)	2021 – VALOR (R\$)	2022 – VALOR (R\$)	2023 – VALOR (R\$)	2024 – VALOR (R\$)	2024 - QTD. CONTRATOS	% ACRÉSCIMO E REDUÇÃO DE 2024 EM RELAÇÃO À 2023
Cursos in company	271.750,00	79.683,33	523.462,46	532.600,00	101.483,50	2	-80,95%
Outros	432.474,91	459.409,79	6.429.238,34	492.082,97	589.951,14	22	19,89%
Agenciamento de viagens	1.021.471,14	510.735,50	1.194.888,50	2.776.533,25	2.776.533,25	1	0,00%
Serviços postais & transportes de cargas	544.178,59	544.178,59	1.696.621,04	533.559,05	286.431,65	2	-46,32%
Telefonia	956.997,53	840.069,55	813.597,66	823.258,35	808.090,80	6	-1,84%
Locação de veículos & táxi	1.439.494,53	1.146.550,53	1.049.543,00	810.905,00	787.902,96	4	-2,84%
Guarda documental	1.246.831,92	1.246.831,92	1.246.831,92	1.309.700,04	1.309.700,04	1	0,00%
Locação de imóvel	5.461.491,16	2.366.745,09	1.640.025,41	966.000,48	966.000,48	2	0,00%

OBJETO	2020 – VALOR (R\$)	2021 – VALOR (R\$)	2022 – VALOR (R\$)	2023 – VALOR (R\$)	2024 – VALOR (R\$)	2024 - QTD. CONTRATOS	% ACRÉSCIMO E REDUÇÃO DE 2024 EM RELAÇÃO À 2023
Serviços de manutenção	1.504.850,24	2.526.182,71	969.849,08	170.195,08	48.668,04	2	-71,40%
Energia elétrica	3.579.745,02	3.657.457,88	3.419.413,88	3.595.563,08	3.531.405,52	5	-1,78%
Organização / promoção de eventos	940.456,32	3.951.685,86	4.091.028,90	3.400.077,12	2.074.204,25	1	-39,00%
Publicidade*	8.347.648,17	8.170.564,02	4.968.768,54	8.555.652,15	3.846.526,29	2	-55,04%
Terceirização/mão de obra**	74.382.430,13	55.881.693,53	50.903.277,70	42.749.784,45	45.853.061,92	20	7,26%
Central de Relacionamento***	0,00	4.187.932,56	4.187.932,56	5.264.376,00	5.264.376,00	1	0,00%
Serviços de TI****	16.513.291,53	12.521.392,15	8.752.822,43	41.083.753,26	34.512.196,45	23	-16,00%
TOTAL	116.643.111,19	98.091.113,01	91.887.301,42	113.064.040,28	102.756.532,29	94	-11,91%

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2025).

Nota:

* Publicidade - Somado valor de Agência de Comunicação

** Terceirização/mão de obra - Retirado Central de Relacionamento a partir de 2021 e somado valor de impressão e reprografia

*** Central de Relacionamento - em 2020 era contrato de terceirização/ mão de obra logo foi somado ao item de terceirização. A partir de 2021 passou a ser serviço.

**** Serviços de TI - Soma dos valores: Aquisição - equipamentos (TI), Elaboração e execução de projetos, Prestação de serviços / fornecimento de dados, Serviços de consultoria - TI, Serviços de internet / rede de comunicação, Aquisição - licenças/software, Subscrição, atualização e suporte de software, Nuvem privada

Observa-se que em 2024 existiam 94 contratos enquanto em 2020 eram 144, uma redução de 34,72%. Na tabela 5.4 pode-se comparar a quantidade de contratos por tipo nos anos 2020 e 2024.

TABELA 5.4 - ANS: COMPARATIVO DE QUANTIDADE DE CONTRATOS POR TIPO - 2020-2024

OBJETO	2020 - QTD. CONTRATOS	2021 - QTD. CONTRATOS	2022 - QTD. CONTRATOS	2023 - QTD. CONTRATOS	2024- QTD. CONTRATOS
Agenciamento de viagens	2	2	5	5	1
Cursos in company	7	17	23	23	2
Energia elétrica	1	1	1	1	5
Guarda documental	3	3	3	3	1

OBJETO	2020 - QTD. CONTRATOS	2021 - QTD. CONTRATOS	2022 - QTD. CONTRATOS	2023 - QTD. CONTRATOS	2024- QTD. CONTRATOS
Locação de imóvel	21	18	18	11	2
Locação de veículos & táxi	3	3	3	3	4
Organização / promoção de eventos	1	1	1	1	1
Outros	11	6	4	2	22
Publicidade	16	13	8	6	2
Serviços de manutenção	10	8	6	6	2
Serviços postais & transportes de cargas	1	1	1	1	2
Telefonia	4	4	3	4	6
Terceirização/mão de obra	35	25	29	24	20
Serviços de TI	0	1	1	1	23
Central de Relacionamento	29	21	15	28	1
TOTAL	144	124	121	119	94

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2025).

Na tabela 5.5, observa-se o comparativo de os gastos com contratos de terceirização de mão de obra de 2022-2024 e o quantitativo de contratos de 2024. Levando em consideração os valores contratados com terceirização de mão de obra em 2024, houve uma redução de 38,36 % comparado com o valor de 2020.

TABELA 5.5 - ANS: COMPARATIVO DOS MONTANTES GASTOS COM CONTRATAÇÕES DE TERCEIRIZAÇÃO/ MÃO-DE-OBRA - 2022-2024

TERCEIRIZAÇÃO/ MÃO DE OBRA	2022 - VALOR (R\$)	2023 - VALOR (R\$)	2024- VALOR (R\$)	% ACRÉSCIMO E REDUÇÃO 2024 EM RELAÇÃO À 2023	QTD. CONTRATOS TERCEIRIZAÇÃO 2024
Transporte de pequenas cargas	R\$ 161.762,88	R\$ 182.390,40	R\$ 182.390,40	0,00%	1
Copeiragem, garçonaria, limpeza e conservação	R\$ 1.679.913,17	R\$ 1.597.735,73	R\$ 1.331.062,08	-16,69%	5

TERCEIRIZAÇÃO/ MÃO DE OBRA	2022 - VALOR (R\$)	2023 - VALOR (R\$)	2024- VALOR (R\$)	% ACRÉSCIMO E REDUÇÃO 2024 EM RELAÇÃO À 2023	QTD. CONTRATOS TERCEIRIZAÇÃO 2024
Arquiteto urbanista e engenheiro elétrico	R\$ 634.858,92	R\$ 686.479,08	R\$ 686.479,08	0,00%	1
Vigilância	R\$ 1.545.408,46	R\$ 1.469.600,76	R\$ 1.530.017,16	4,11%	2
Saúde ocupacional	R\$ 1.846.748,00	R\$ 1.877.776,80	R\$ 1.906.443,00	1,53%	1
Suporte especializado às contratações públicas	R\$ 4.920.880,32	R\$ 6.547.165,56	R\$ 6.547.165,56	0,00%	1
Fábrica de software	R\$ 7.639.995,46	R\$ 9.555.908,02	R\$ 10.699.528,00	11,97%	1
Apoio administrativo	R\$ 10.995.227,31	R\$ 12.559.603,14	R\$ 14.829.985,14	18,08%	4
Sustentação operacional de TI e serviços especializados em consultoria	R\$ 19.593.694,63	R\$ 6.360.669,48	R\$ 6.360.669,48	0,00%	1
Manutenção e Suporte para Cabeamento de Rede*	R\$ 189.987,48	R\$ 234.868,68	R\$ 78.289,56	-66,67%	1
Reprografia e Digitalização*	R\$ 372.169,71	R\$ 345.855,12	R\$ 259.391,34	-25,00%	1
Eventos - Suporte Especializado	R\$ 1.079.799,36	R\$ 1.079.799,36	R\$ 1.079.799,36	0,00%	1
Locação de Veículos	R\$ 242.832,00	R\$ 251.932,32	R\$ 361.841,76	43,63%	2
TOTAL	R\$ 50.903.277,70	R\$ 42.749.784,45	R\$ 45.853.061,92	7,26%	22

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2025).

Nota: A tabela 5.5 foi readequada em relação a 2022, tendo sido incluídos: Manutenção e Suporte para Cabeamento de Rede, Reprografia e Digitalização, Eventos - Suporte Especializado, Locação de Veículos. *Em 2024, os contratos de “Manutenção e Suporte para Cabeamento de rede” e “Reprografia e Digitalização” foram descontinuados, por isso o valor anual é bem inferior aos anos anteriores.

Na tabela 5.6, observa-se o comparativo da quantidade de contratos com contratações de terceirização/mão-de-obra – 2020-2024. Levando em consideração o número de contratos de terceirização de mão de obra em 2024, houve uma redução de 37,14 % comparado com o valor de 2020.

TABELA 5.6 - ANS: COMPARATIVO DA QUANTIDADE DE CONTRATOS DE TERCEIRIZAÇÃO/ MÃO-DE-OBRA - 2020-2024

TERCEIRIZAÇÃO/MÃO DE OBRA	2020 - QTD. CONTRATOS	2021 - QTD. CONTRATOS	2022 - QTD. CONTRATOS	2023 - QTD. CONTRATOS	2024 - QTD. CONTRATOS
Transporte de pequenas cargas	1	1	1	1	1
Copeiragem, garçonaria, limpeza e conservação	13	8	10	7	5
Arquiteto urbanista e engenheiro elétrico	1	1	1	1	1
Vigilância	4	2	2	2	2
Saúde ocupacional	1	1	1	1	1
Central de relacionamento**	1	0	0	0	0
Suporte especializado às contratações públicas	1	1	1	1	1
Fábrica de software	1	1	1	1	1
Apoio administrativo	5	3	4	5	4
Sustentação operacional de TI e serviços especializados em consultoria	4	4	4	1	1
Manutenção e Suporte para Cabeamento de Rede*	1	1	1	1	1
Reprografia e Digitalização*	1	1	1	1	1
Eventos - Suporte Especializado	1	1	1	1	1
Locação de Veículos	0	0	1	1	2
TOTAL DE CONTRATOS	35	25	29	24	22

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2025).

Nota: A tabela 5.5 foi readequada em relação a 2022, tendo sido incluídos: Manutenção e Suporte para Cabeamento de Rede, Reprografia e Digitalização, Eventos - Suporte Especializado, Locação de Veículos.

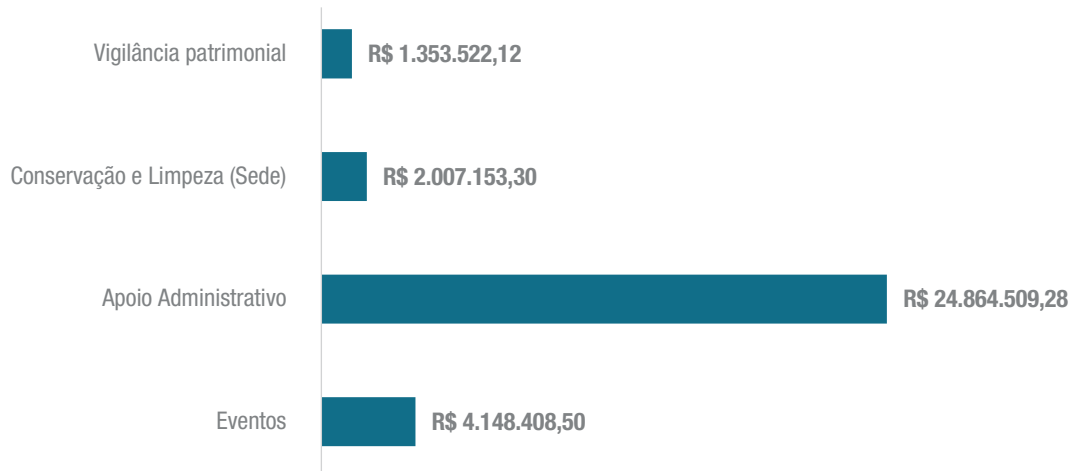
**O Serviço de Central de relacionamento só permaneceu no ano de 2020 por ser de terceirização de mão de obra nos demais anos 2021 a 2023 passou a ser serviço.

*Os contratos de “Manutenção e Suporte para Cabeamento de rede” e “Reprografia e Digitalização” foram descontinuados durante o ano de 2024, mas mantivemos o quantitativo de contratos.

5.2.3 CONTRATAÇÕES MAIS RELEVANTES REALIZADAS EM 2024

No gráfico 5.10 a seguir, observam-se as contratações com valor superior a um milhão de reais, sendo o maior valor, o contrato de Apoio Administrativo.

GRÁFICO 5.10 - ANS 2024: CONTRATAÇÕES ACIMA DE 1 MILHÃO DE REAIS



Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2025).

Nota:

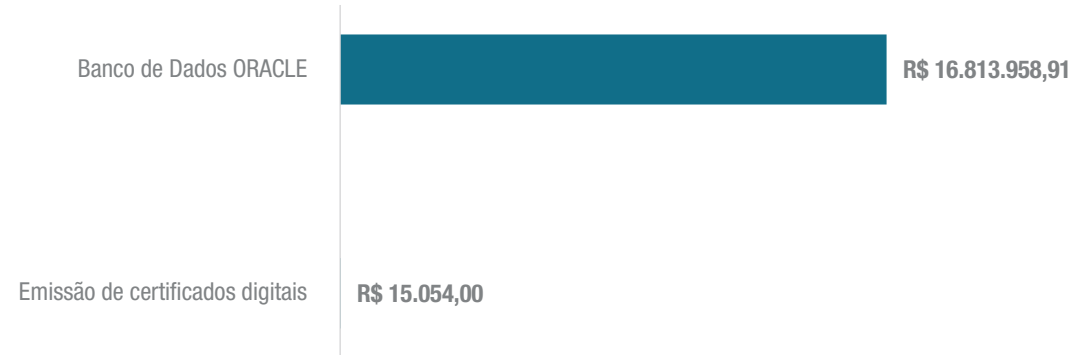
*O objeto "Eventos" possui vigência de 24 meses.

**O objeto "Apoio Administrativo" possui vigência de 24 meses.

***O objeto "Conservação e Limpeza (sede)" possui vigência de 30 meses

No gráfico 5.11 estão relacionadas as novas contratações de TI realizadas em 2024, sendo a maior delas a contratação do banco de Dados ORACLE.

GRÁFICO 5.11 - ANS 2024: NOVAS CONTRATAÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI



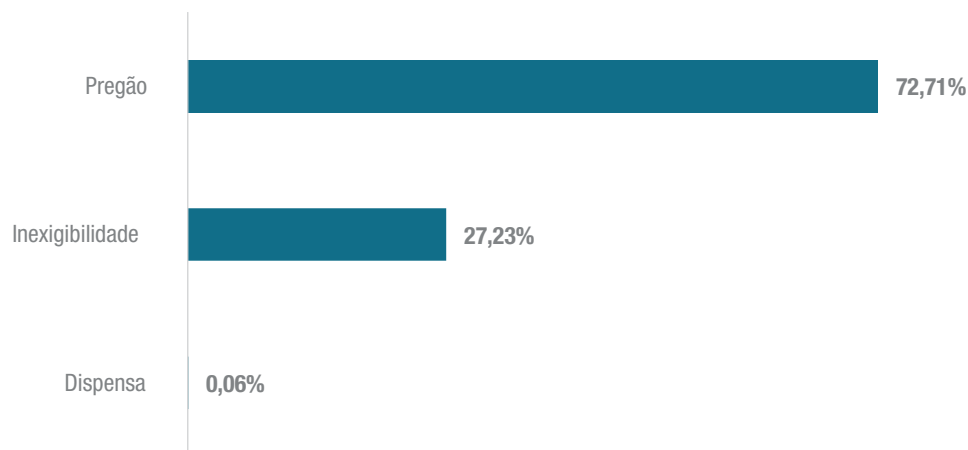
Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2025).

Nota: O objeto "Banco de Dados ORACLE" possui vigência de 52 meses.

5.2.4 CONTRATAÇÕES DIRETAS POR MODALIDADE

Em 2024, o montante contratado pela ANS foi distribuído da seguinte forma: 72,71% por meio de licitações na modalidade de pregão, 27,23% por inexigibilidade, e 0,06% por dispensa de licitação. Tais dados podem ser visualizados no gráfico 5.12 a seguir.

GRÁFICO 5.12 ANS 2024: DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL POR MODALIDADE DE LICITAÇÃO



Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2025).

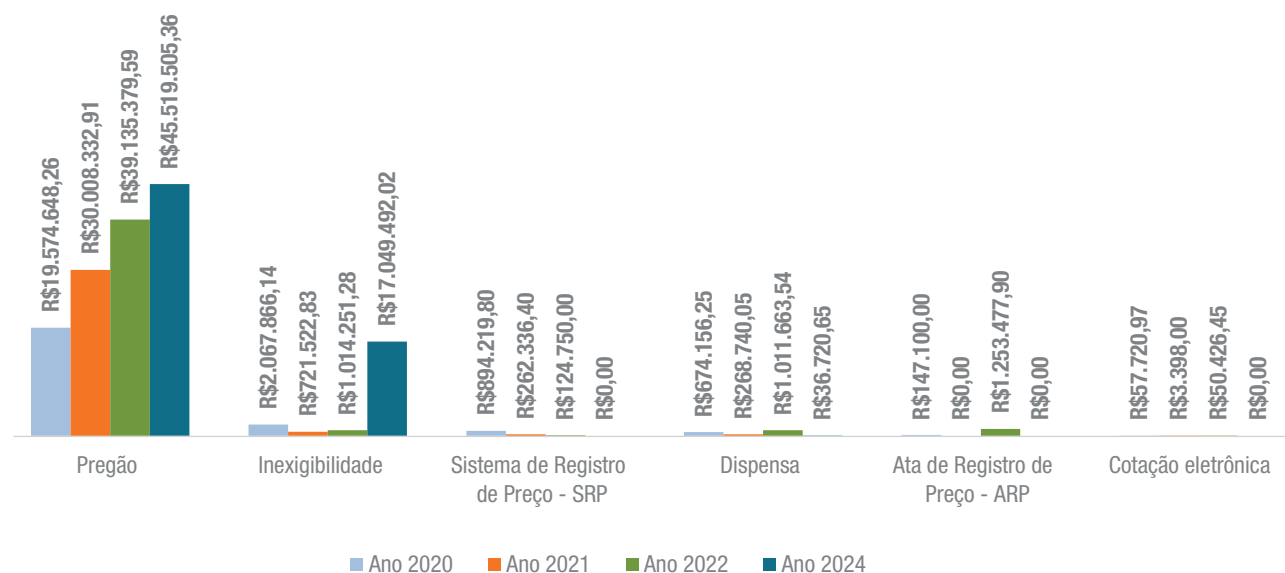
Em 2024, houve um aumento de 45,60% no montante de licitações na modalidade pregão em relação ao ano de 2023.

Em comparação ao ano de 2023, verifica-se que, em 2024, houve um aumento significativo, na ordem de 847,23%, no montante contratado por meio de contratações por Inexigibilidade. Esse crescimento expressivo, contudo, deve-se a uma contratação de Tecnologia da Informação e Comunicação de elevado valor, com vigência de 52 meses, não limitada apenas à execução no exercício de 2024.

Em 2024 houve redução de 47,36% em relação ao montante de contratações por Dispensa de Licitação e redução de 100% em relação ao montante de contratações do tipo: Ata de Registro de Preço, Cotação eletrônica e Sistema de Registro de Preços.

No gráfico 5.13 são comparados os montantes por modalidade nos anos de 2020 a 2024:

GRÁFICO 5.13 - ANS: COMPARATIVO DE VALORES (R\$) DE LICITAÇÕES POR MODALIDADE - 2020-2024



Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2025).

Em 2024, o montante das Contratações Diretas foi dividido em 99,79% por meio de Inexigibilidades e 0,21% por meio de Dispensas de Licitação. Comparando 2024 com 2023, o montante de contratações diretas por Inexigibilidade teve um aumento de 847,23%, enquanto por Dispensa reduziu em 47,36% e Cotação eletrônica em 100%.

Na tabela 5.7 são comparados os montantes das contratações diretas nos anos de 2020 e 2024:

TABELA 5.7 - ANS: COMPARATIVO DE CONTRATAÇÕES DIRETAS – 2020-2024

MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO DIRETA	ANO 2020 - VALOR (R\$)	ANO 2021 – VALOR (R\$)	ANO 2022 - VALOR (R\$)	ANO 2023 - VALOR (R\$)	ANO 2024 - VALOR (R\$)	% EM RELAÇÃO AO TOTAL DE 2024	QTD. DE LICITAÇÕES DE 2024	% ACRÉSCIMO OU DECRÉSCIMO EM RELAÇÃO A 2023
Inexigibilidade	2.067.866,14	721.522,83	1.014.251,28	1.799.936,32	17.049.492,02	99,79%	12	847,23%
Dispensa	674.156,25	268.740,05	1.011.663,54	69.758,60	36.720,65	0,21%	2	-47,36%
Cotação eletrônica	57.720,97	3.398,00	50.426,45	120.618,06	0	0,00%	0	-100,00%
TOTAL (R\$)	2.799.743,36	993.660,88	2.076.341,27	1.990.312,98	17.086.212,67	100,00%	14	758,47%

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2025).

5.3 GESTÃO PATRIMONIAL E DE INFRAESTRUTURA

A ANS controla os bens de consumo e patrimoniais por meio do Sistema Integrado de Administração de Serviços - SIADS.

A tabela 5.8 a seguir apresenta o saldo das contas de bens de consumo e bens patrimoniais no Sistema de Administração Financeira do Governo Federal para os anos de 2020 a 2024.

TABELA 5.8 - ANS: COMPARATIVO DE SALDO DE BENS EM CONSUMO E BENS PERMANENTES – 2020-2024

TIPO DE BEM	SALDO (R\$) CADASTRADO NO SIAFI EM 31/12/2020	SALDO (R\$) CADASTRADO NO SIAFI EM 31/12/2021	SALDO (R\$) CADASTRADO NO SIAFI EM 31/12/2022	SALDO (R\$) CADASTRADO NO SIAFI EM 31/12/2023	SALDO (R\$) CADASTRADO NO SIAFI EM 31/12/2024	SISTEMA UTILIZADO	STATUS DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIADS
Bens de Consumo	315.643,92	307.944,69	651.832,39	557.221,27	655.852,32	SIADS – Módulo Almojarifado	Finalizada em abril de 2019
Bens Patrimoniais	45.761.999,91	45.670.637,63	45.349.957,37	46.068.155,32	50.299.761,86	SIAFI – Registro no Permanente	Módulo patrimônio em implementação.

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (dezembro, 2024).

5.3.1 GESTÃO PATRIMONIAL

5.3.1.1 IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA SIADS - MÓDULO PATRIMÔNIO

O trabalho vem sendo dificultado pelas movimentações internas e adaptações que vem sendo realizadas, principalmente no Edifício Barão de Mauá, sede da ANS. Com o advento da criação de Espaços Compartilhados, a unidade responsável tem a necessidade de efetuar as conferências por diversas vezes.

O trabalho de implantação do Módulo SIADS – Patrimônio dos bens permanentes foi concluído.

O SIADS foi implementado em 2024, porém ainda não se encontra plenamente em uso em razão de ajustes necessários dos controles internos do patrimônio à plataforma do referido sistema, assim, entrará efetivamente em produção no ano de 2025.

5.3.1.2 DESFAZIMENTO DE BENS

No exercício de 2024, foram autuados 6 processos de doação e/ou transferência de bens, dentre os quais 5 não puderam ser concluídos por força do período eleitoral, sendo: 33910.025075/2024-75, 33910.023220/2024-83, 33910.008899/2024-81, 33910.029995/2024-62 e 33910.040374/2023-59. Foi concluído um processo de desfazimento de bens, totalizando a doação/transferência de 21 bens inservíveis, em valor total de R\$ 26.583,11, contemplando o Instituto Federal e Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia (), nos termos do Decreto nº 9.373/2018, conforme se pode observar na tabela 5.9 a seguir.

TABELA 5.9 - ANS: PROCESSOS DE DESFAZIMENTO DE BENS – 2019-2024

ANO	PROCESSO SEI	TIPO DE DESFAZIMENTO	ÓRGÃO	QUANTIDADE DE BENS	VALOR TOTAL
2019	33910.007725/2019-33	Doação	Secretaria de Estado da Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro	26	R\$ 34.045,42
2019	33910.013978/2019-46	Doação	Sec. de Estado de Educação do Estado do RJ	140	R\$ 103.242,76
2019	33910.014728/2019-23	Transferência	Tribunal Marítimo da Marinha do Brasil	352	R\$ 811.826,78
2019	33910.016312/2019-40	Transferência	Marinha do Brasil - Centro de Instrução Almirante Alexandrino	482	R\$ 821.259,65
2020	33910.022350/2019-31	Doação	CRC-INAC - Instituto Nova Ágora de Cidadania	677	2.359.982,93
2021	33910.029690/2020-27	Transferência	Superintendência Regional de Administração do Ministério da Economia no Estado do Rio de Janeiro	76	R\$ 22.505,30
2021	33910.000386/2021-89	Doação	Governo do Estado do Rio de Janeiro - Coordenação de Patrimônio da Secretaria de Estado da Casa Civil	73	R\$ 24.792,70

ANO	PROCESSO SEI	TIPO DE DESFAZIMENTO	ÓRGÃO	QUANTIDADE DE BENS	VALOR TOTAL
2021	33910.005912/2020-16	Transferência	Universidade Federal do Paraná (UFPR)	21	R\$ 21.698,57
2021	33910.012249/2021-97	Transferência	Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ/CE	200	R\$ 238.349,98
2022	33910.029907/2021-80	Doação	Hospital Municipal Souza Aguiar	226	R\$ 189.641,36
2022	33910.000473/2022-17	Doação	Hospital Municipal Souza Aguiar	84	R\$ 134.234,49
2022	33910.018860/2022-18	Transferência	Universidade Federal de São Carlos/SP	179	R\$ 9.699,05
2023	33910.019207/2023-49	Doação	Instituto de Inovação e Economia Circular – IEC/ CRC Recife.	39	R\$ 21.823,82
2023	33910.011973/2023-65	Transferência	Universidade Federal Rural de Pernambuco	30	R\$ 28.870,47
2023	33910.024730/2023-97	Transferência	Universidade Federal Rural de Pernambuco	91	R\$ 283.381,97
2024	33910.025736/2024-62	Transferência	Instituto Federal e Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia (IFBA)	21	R\$ 26.583,11
TOTAL				2.717	R\$ 5.131.938,36

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (janeiro, 2025).

5.3.1.3 ALMOXARIFADO VIRTUAL NACIONAL

O Almojarifado Virtual Nacional visa à contratação de empresa especializada na operação logística do processo tradicional de compra e armazenamento de materiais de consumo administrativo (recebimento, armazenagem, separação, expedição, distribuição, guarda, inventário e conservação), por meio de ferramenta informatizada fornecidas pelas empresas contratadas.

A ANS implantou, no exercício de 2022, o Almojarifado Virtual Nacional.

Até o presente momento as solicitações da ANS têm sido centralizadas na Coordenadoria de Patrimônio e Almojarifado, excetuando-se a Coordenadoria de Administração Descentralizada no Distrito Federal que solicita seus próprios itens.

5.3.2 GESTÃO DE INFRAESTRUTURA

Com a implementação do Programa de Gestão e Desempenho - PGD da administração pública federal, houve a necessidade de redimensionamento dos espaços da ANS, tanto na Sede na Cidade do Rio de Janeiro quanto nos Núcleos.

Houve a contratação de alguns serviços que foram interrompidos quando da decretação de estado pandêmico, principalmente aqueles considerados essenciais, que precisaram ser retomados sob um novo escopo de prestação de serviços a fim de atender a nova realidade imposta pelo PGD. Especialmente para a sede da ANS, foram necessárias contratações para os serviços de conservação e limpeza, copeiragem, transporte e vigilância predial, que estão em plena execução, proporcionando a capacidade de recebimento do público interno e externo.

Com esta ação foi possível encerrar diversos contratos anteriormente vigentes nesses núcleos da ANS para serviços básicos de limpeza, segurança, manutenção predial e de ar-condicionado, energia elétrica, telefonia.

Esses serviços passaram a ser fornecidos pelos órgãos que compartilham os imóveis, gerando economia para a ANS que passou a pagar pelos serviços por rateio com base na área ocupada nestes órgãos. Restam vigentes apenas dois contratos de aluguel, dos Núcleos de Ribeirão Preto e do Distrito Federal, que mesmo sem o compartilhamento tiveram suas áreas reduzidas, proporcionando redução contratual do valor da locação do espaço.

Ambos estão em busca por parcerias para compartilhamento de espaço junto às Secretarias de Patrimônio da União locais e aos demais órgãos da administração pública.

5.3.2.1 DO COMPARTILHAMENTO DE ESPAÇOS

A ANS vem implementando, desde 2017 a estratégia de firmar parcerias para ocupação de espaços em outros órgãos e entes da administração pública, obtendo a redução relevante de custos com locação de imóveis e demais contratos necessários para manter a infraestrutura dos serviços nos seus núcleos.

Em 2023, foram estabelecidas parcerias entre a ANS e outros órgãos da administração pública objetivando racionalizar custos, bem como prezar pela adequada utilização dos espaços existentes na sede da ANS.

Desta forma, foram instaladas no imóvel da sede da ANS, por meio de compartilhamento a Agência Nacional de Cinema e a Agência Nacional de Transportes Terrestres, que ocupam, atualmente e respectivamente o 3º pavimento e parte do 6º pavimento.

Importante ressaltar, o resultado das ações de compartilhamento sendo estas divididas em 2 fases. Na 1ª fase, a ANS ocupando espaços em imóveis de outros órgãos por meio de compartilhamento, cessão ou doação, com redução estimada de 79, 87% dos custos com locação de imóveis de R\$ 7.266.098,64 (sete milhões, duzentos e sessenta e seis mil noventa e oito reais e sessenta e quatro centavos), para R\$ 1.462.981,79 (um milhão, quatrocentos e sessenta e dois mil novecentos e oitenta e um reais e setenta e nove centavos), conforme pode ser observado na tabela 5.10.

TABELA 5.10 - ANS: COMPARAÇÃO DOS VALORES PAGOS PELA OCUPAÇÃO DAS UNIDADES ANTES E DEPOIS

UNIDADE	MENSAL - ANTES	ANUAL - ANTES	MENSAL - DEPOIS	ANUAL - DEPOIS	% DE REDUÇÃO OU AUMENTO EM RELAÇÃO AO VALOR PAGO ANUAL ANTERIORMENTE
Núcleo/PA	22.656,50	271.878,00	24.885,42	298.625,07	9,84%
Núcleo/SP - Fase 1	110.318,91	1.323.826,92	0,00	0,00	-100,00%
Núcleo/SP - Fase 2	58.478,54	701.742,48	10.205,63	122.467,56	-82,55%
Núcleo/CE	29.310,75	351.729,00	7.047,48	84.569,76	-75,96%
Núcleo/RS	20.090,17	241.082,04	5.984,14	71.809,68	-70,21%
Núcleo/BA	15.903,43	190.841,16	8.220,00	98.640,00	-48,31%
Núcleo/PR	17.824,78	213.897,36	4.374,22	52.490,60	-75,46%
Núcleo/MG	34.005,43	408.065,16	12.637,85	151.630,20	-62,84%
Núcleo/MT	9.709,81	116.517,72	1.582,88	18.994,56	-83,70%
Núcleo/PE – Fase 1	41.740,70	500.888,40	0,00	0,00	-100,00%
Núcleo/PE – Fase 2	43.227,30	518.727,60	13.742,69	164.912,28	-68,21%
Sede/RJ - Fase 1	85.952,41	1.031.428,92	0,00	0,00	-100,00%
Sede/RJ - Fase 2	116.289,49	1.395.473,88	33.236,84	398.842,08	-71,42%
TOTAL (R\$)	605.508,22	7.266.098,64	121.917,15	1.462.981,79	-79,87

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (dezembro, 2024).

Na segunda fase, a ANS cede ou compartilha espaços com os demais órgãos em sua sede, proporcionando redução dos seus custos de operação. Em 2023 foram R\$ 916.322,61 (novecentos e dezesseis mil e trezentos e vinte dois reais e sessenta e um centavos) de economia com compartilhamento.

Em 2024, até o mês de dezembro foram economizados R\$ 915.132,83 (novecentos e quinze mil, cento e trinta e dois reais e oitenta centavos), sendo o total economizado de R\$ 1.831.455,44 (um milhão, oitocentos e trinta e um mil, quatrocentos e cinquenta e cinco reais e quarenta e quatro centavos), conforme pode ser observado na tabela 5.11.

TABELA 5.11 – ANS: COMPARATIVO DE RECEBIMENTOS POR COMPARTILHAMENTO DE ESPAÇO DA ANS – 2023-2024

ÓRGÃO - COMPARTILHAMENTO	2023	2024	TOTAL ECONOMIZADO
ANTT	320.728,57	345.534,51	666.263,08
ANCINE	595.594,04	569.598,32	1.165.192,36
TOTAL ECONOMIZADO (R\$)	916.322,61	915.132,83	1.831.455,44

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (dezembro, 2024).

Em relação à infraestrutura predial, foram criados espaços compartilhados tendo em vista o regime de teletrabalho com a publicação da Instrução Normativa Conjunta SEGES-SGPRT /MGI nº 24/2023 e que serão ampliados em 2025.

5.3.2.2 DO ESPAÇO 360° ANS

Destacamos a finalização do Espaço 360° no 6° pavimento na Sede da ANS, firmado com o Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos. O projeto Sala 360° é uma das iniciativas do Programa de Gestão Estratégica e Transformação do Estado - TransformaGov. Foi instituído pelo Decreto nº 10.382/2020, que objetiva avaliar e modernizar a gestão estratégica dos órgãos integrantes da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Consiste na constituição de uma rede de espaços de trabalho de uso compartilhado e rotativo (coworking), distribuídos geograficamente nos grandes municípios, com infraestrutura adequada para trabalho remoto, disponibilizados para uso dos servidores dos órgãos membros da rede, tendo sido a primeira do tipo, localizada na cidade do Rio de Janeiro.

Foram realizados até dezembro de 2024: 92 agendamentos para coworking, 9 agendamentos para auditório, 1 para sala de reunião e 2 para sala de treinamento. Todos esses agendamentos para o público externo.

O Espaço 360° ANS dispõe da seguinte estrutura:

- 1 miniauditório com capacidade para até 35 pessoas – 55,18m²;
- 1 sala de treinamento com capacidade para 25 pessoas - 54,76m²;
- 1 sala de reunião com capacidade para 6 pessoas no próprio ambiente, não há disponível equipamento audiovisual ou para videoconferência. – 14,05m²;
- 2 salas individuais (espaço para reunião virtual individual) com computadores fixos equipados com fone e câmera para possibilitar a participação em reuniões por vídeo com privacidade, mantendo o silêncio nos ambientes de uso comum – 26,11m²;
- 1 espaço de coworking (comum) com 10 posições livres para uso com equipamento pessoal (notebook) e 3 posições com computadores fixos (com fone e câmera).
- 1 lounge com sofás para 4 pessoas.

5.3.2.3 DAS OBRAS PEDIAIS, MANUTENÇÕES PREVENTIVAS E CORRETIVAS

Em 2024, foi iniciada a fase 2, que refere-se a contratação de projetos específicos de climatização, incêndio, acústica e exaustão mecânica, previstas para finalizar em 2025/2026 do projeto de reforma do 14° pavimento, que irá viabilizar a locação de espaços para eventos disponibilizando salas modulares equipadas que poderão ser utilizadas em diversos formatos visando atender as necessidades da ANS, com a realização de treinamentos internos, reuniões técnicas e palestras possibilitando ainda economia de até

50% com aluguel de espaços para eventos, que ainda está em andamento face a necessidade de aguardar a disponibilidade orçamentária e financeira.

A terceira, e última fase, é a reforma em si, com instalação de divisórias, pisos, pintura e forro modulável.

Também foram concluídos neste ano de 2024, os projetos arquitetônicos para contratação da reforma dos Núcleos de São Paulo e Paraná, que devem ser licitados e executados em 2025.

5.3.2.4 DAS CONTRATAÇÕES NACIONAIS

Durante o exercício de 2024, a ANS efetivou a nova contratação de serviços, mantendo a estratégia de busca pela redução dos custos de seus contratos, especialmente em sua sede.

Por força do delicado momento orçamentário, os contratos de apoio administrativo com dedicação exclusiva de mão de obra, que atendem a sede e as unidades descentralizadas, foram reduzidos, conforme percentuais demonstrados na tabela 5.12 a seguir perfazendo uma supressão de 37 postos e economia total de R\$ 263.401,52.

TABELA 5.12 – ANS 2024: REDUÇÃO DE CONTRATOS DE TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA

CONTRATO	EMPRESA	POSTOS REDUZIDOS	REDUÇÃO MONETÁRIA	PERCENTUAL DE REDUÇÃO
SEDE	Planejar Terceirização e Serviços S.A	29	R\$ 222.610,83	21,49%
NÚCLEOS	Plansul Planejamento e Consultoria Ltda	8	R\$ 40.790,69	25%
TOTAL			37	R\$ 263.401,52

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (janeiro, 2025).

5.3.3 GESTÃO DE TRANSPORTES

5.3.3.1– TRANSPORTE TERRESTRE

Em relação ao Transporte Terrestre, no ano de 2024 houve uma redução de 13,0% em relação ao gasto de 2023. Em 2023 o custo total com transporte terrestre foi de R\$ 289.641,40 (duzentos e oitenta e nove mil, seiscentos e quarenta e um reais e quarenta centavos), já em 2024 foi de R\$ 253.428,24 (duzentos e cinquenta e três mil, quatrocentos e vinte oito reais e vinte e quatro centavos). A tabela 5.13 mostra a diferença de valor gasto por cada tipo de transporte do ano de 2019 ao ano de 2024.

TABELA 5.13 – ANS: GASTO COM TRANSPORTE TERRESTRE POR ANO E POR TIPO – 2019-2024

ANO	TIPO TRANSPORTE TERRESTRE	GASTO COM TRANSPORTE TERRESTRE	% ANUAL EM RELAÇÃO AO TIPO DE TRANSPORTE	% REDUÇÃO OU ACRÉSCIMO EM RELAÇÃO A 2019	SITUAÇÃO EM RELAÇÃO 2019
2019	Agenciamento de Táxi	R\$ 27.710,07	5,54%	0,00%	
2019	Transporte de Cargas	R\$ 39.905,90	7,98%	0,00%	
2019	Locação de Veículos RJ	R\$ 265.240,17	53,07%	0,00%	
2019	Locação de Veículos Núcleos - Acima de 100KM	R\$ 167.027,12	33,42%	0,00%	
2020	Agenciamento de Táxi	R\$ 5.687,30	1,72%	-79,48%	Redução 79,48%
2020	Transporte de Cargas	R\$ 100.325,31	30,35%	151,40%	Aumento 151,40%
2020	Locação de Veículos RJ	R\$ 201.087,09	60,83%	-24,19%	Redução de 24,19%
2020	Locação de Veículos Núcleos - Acima de 100KM	R\$ 23.496,50	7,11%	-85,93%	Redução de 85,93%
2021	Agenciamento de Táxi	R\$ 6.339,52	2,45%	-77,12%	Redução de 77,12%
2021	Transporte de Cargas	R\$ 216.308,44	83,51%	442,05%	Aumento de 442,05%
2021	Locação de Veículos RJ	R\$ 33.827,52	13,06%	-87,21%	Redução de 87,21%
2021	Locação de Veículos Núcleos - Acima de 100KM	R\$ 2.548,86	0,98%	-98,47%	Redução de 98,47%
2022	Agenciamento de Táxi	R\$ 0,00	0,00%	-100,00%	Redução de 100% em relação à 2019
2022	Transporte de Cargas	R\$ 78.600,19	32,13%	96,96%	Aumento de 96,96% em relação à 2019
2022	Locação de Veículos RJ	R\$ 63.193,06	25,83%	-76,18%	Redução de 76,18% em relação à 2019

ANO	TIPO TRANSPORTE TERRESTRE	GASTO COM TRANSPORTE TERRESTRE	% ANUAL EM RELAÇÃO AO TIPO DE TRANSPORTE	% REDUÇÃO OU ACRÉSCIMO EM RELAÇÃO A 2019	SITUAÇÃO EM RELAÇÃO 2019
2022	Locação de Veículos Núcleos - Acima de 100KM	R\$ 102.846,30	42,04%	-38,43%	Redução de 38,42% em relação à 2019
2023	Agenciamento de Táxi	R\$ 0,00	0,00%	-100,00%	Redução de 100%
2023	Transporte de Cargas	R\$ 21.531,70	7,43%	-46,04%	Redução de 46,04%
2023	Locação de Veículos RJ	R\$ 155.346,39	53,63%	-41,43%	Redução de 41,43%
2023	Locação de Veículos Núcleos - Acima de 100KM	R\$ 112.763,31	38,93%	-32,49%	Redução de 32,49%
2024	Transporte de Cargas	R\$ 21.414,52	8,45%	--46,0%	Redução de 46,0%
2024	Locação de Veículos RJ	R\$ 161.693,05	63,80%	-39,04%	Redução de 39,04%
2024	Locação de Veículos Núcleos - Acima de 100KM	R\$70.320,67	27,75%	-58,0%	Redução de 58,0%

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (janeiro, 2025).

5.3.3.2 TRANSPORTE AÉREO

Em relação ao transporte aéreo, no ano de 2024, as passagens aéreas foram compradas apenas mediante contrato firmado com agência de viagens. Ocorreram 315 viagens aéreas ao custo total de R\$ 1.456.635,07 (um milhão, quatrocentos e cinquenta e seis mil e seiscentos e trinta e cinco reais e sete centavos).

Comparando os gastos com transporte aéreo em 2024 com o ano de 2023 observamos uma redução de 69,20%, conforme podemos observar na tabela 5.14.

TABELA 5.14 – ANS: GASTO COM TRANSPORTE AÉREO E DIÁRIAS POR ANO – 2019 -2024

TIPO	ANO 2019	ANO 2020	ANO 2021	ANO 2022	ANO 2023	ANO 2024	SITUAÇÃO COMPARADA COM 2019	SITUAÇÃO EM RELAÇÃO A 2023
Gastos com Passagens Aéreas	2.059.254,69	203.288,77	196.935,94	1.424.096,88	2.923.797,48	901.401,61	-56,23%	-69,17%
Gastos com Diárias	945.085,07	67.466,82	91.902,68	552.219,56	1.040.340,67	553.802,69	-41,40%	-46,77%
TOTAL GASTO COM TRANSPORTE AÉREO	3.004.339,76	270.755,59	288.838,62	1.976.316,44	3.964.138,15	1.455.204,30	-51,56%	-63,29%

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (janeiro, 2025).

Na tabela 5.15, observa-se uma redução de 79,32% em relação ao total de bilhetes emitidos em 2024 comparados ao ano de 2019. Contudo, ao se comparar com o ano de 2023, houve uma redução de 64,43%.

TABELA 5.15 - ANS: COMPARATIVO DE QUANTIDADE DE BILHETES AÉREOS UTILIZADOS – 2019-2024

TIPO	ANO 2019	ANO 2020	ANO 2021	ANO 2022	ANO 2023	ANO 2024	SITUAÇÃO 2024 COMPARADA COM 2019	SITUAÇÃO 2024 COMPARADA COM 2023
Quantidade de Bilhetes Aéreos	2.795	182	100	964	1.625	578	-79,32%	-64,43%

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura - Painel de Viagens (janeiro, 2025).

5.4 GESTÃO DE PESSOAS

5.4.1 CONFORMIDADE LEGAL

5.4.1.1 LEGISLAÇÃO APLICADA

A ANS, de modo a aplicar corretamente o disposto na Lei nº 8.112/1990, bem como nas orientações do órgão central de gestão de pessoas, realiza consultas diárias ao Diário Oficial da União com o objetivo de monitorar a publicação de novos atos, além de consultas ao repositório SIGEPE-LEGIS. Em conjunto, são seguidas as disposições emanadas pelos órgãos de controles interno e externo.

5.4.1.2 APONTAMENTOS DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE

A ANS passou pelos seguintes quantitativos de diligências dos órgãos de controle (CGU e TCU) no ano de 2024 e diligências no ambiente, por meio das trilhas de auditoria. As diligências realizadas em 2024 foram devidamente corrigidas ou justificadas pela ANS conforme tabela 5.16 a seguir.

TABELA 5.16 - ANS: COMPARATIVO DE DILIGÊNCIAS – 2019-2024

DILIGÊNCIAS	QTD. 2019	QTD. 2020	QTD. 2021	QTD. 2022	QTD. 2023	QTD. 2024
TCU	1	0	4	5	4	2
CGU	2	0	1	1	1	8
Trilhas de auditoria (SIAPE)	1	0	1	2	0	3
TOTAL	4	0	6	8	5	13

Fonte: Gerência de Recursos Humanos (dezembro, 2024).

5.4.1.3 INDICADORES DE CONFORMIDADE

A ANS realiza a avaliação da conformidade nos processos de gestão de pessoas por meio do(s):

- controle e acompanhamento da entrega das declarações de bens e renda;
- controle e acompanhamento dos registros no e-Pessoal do TCU; e
- atendimentos das determinações e recomendações dos órgãos de controle e o acompanhamento de concessões, licenças e benefícios.

Em 2024, todos os servidores entregaram a declaração de bens e renda ou autorizaram seu acesso, conforme dispõe a Lei nº 8.730/1993.

Os atos de admissão, desligamento, concessão de pensão civil e aposentadoria foram registrados no e-Pessoal, conforme Instrução Normativa TCU nº 78/2018.

Em 2024, houve uma redução de 76,92% no número de solicitações realizadas pela Ouvidoria por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e aumento de 23,25% no número de solicitações de Acesso à Informação (Fala.BR) em comparação ao exercício de 2023, nos termos da Lei nº 12.527/2011, conforme tabela 5.17 a seguir:

TABELA 5.17 - ANS: COMPARATIVO DE DEMANDAS EXTERNAS DE RECURSOS HUMANOS – 2020-2024

TIPO DE DEMANDAS	QTD. EM 2020	QTD. EM 2021	QTD. EM 2022	QTD. EM 2023	QTD. 2024	% DE ACRÉSCIMO OU REDUÇÃO COMPARADO À 2023
Solicitações de Ouvidoria	8	3	15	13	3	Redução de 76,92%
Serviço de Informação ao Cidadão (Fala.BR)	45	26	47	43	53	Aumento de 23,25%
TOTAL	53	29	62	56	56	0%

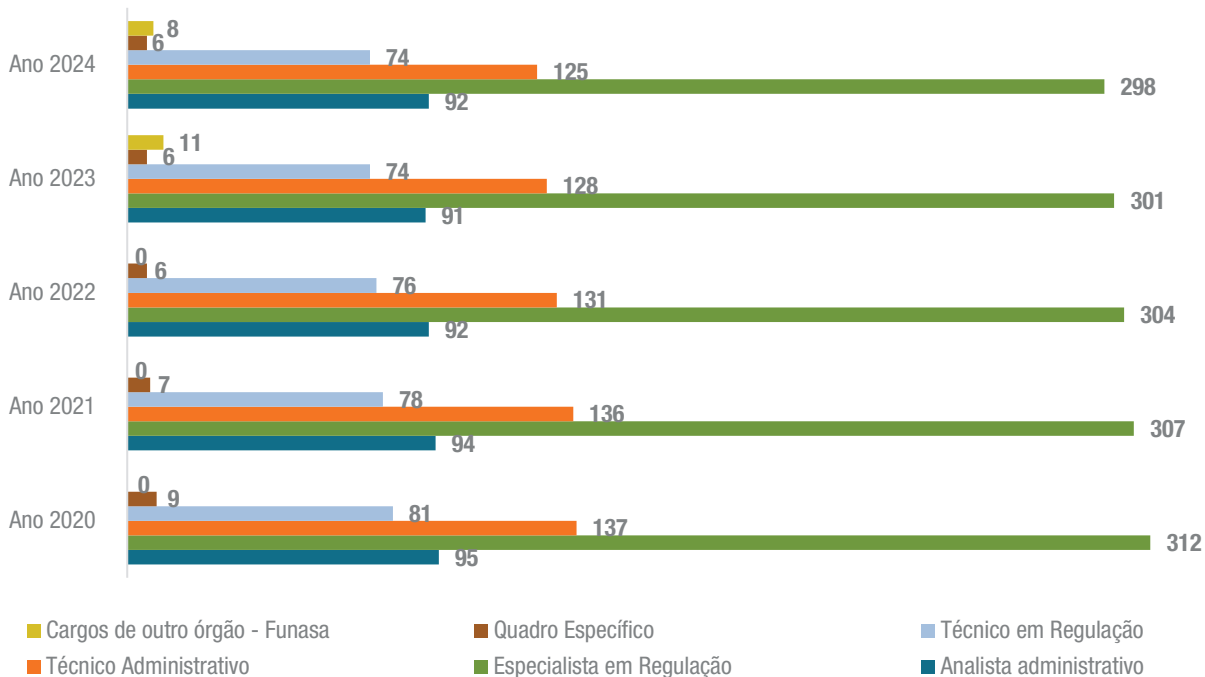
Fonte: Gerencia de Recursos Humanos (dezembro, 2024).

5.4.2 AVALIAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

O quadro de pessoal da ANS, devido à especificidade do seu papel institucional, é composto por quatro carreiras, sendo: duas de nível intermediário e duas de nível superior, dispostas na Lei nº 10.871/2004, contando com o total de 589 servidores efetivos ativos, sendo que doze destes estão cedidos e dois estão em licença sem vencimentos.

Além dos 589 servidores efetivos a ANS, conta-se ainda com 6 servidores do quadro específico - redistribuídos, bem como 8 servidores da Fundação Nacional de Saúde - FUNASA que tiveram sua alteração de lotação para a ANS. Pode-se observar a distribuição dos servidores efetivos no gráfico 5.14.

GRÁFICO 5.14 - ANS: DISTRIBUIÇÃO DE SERVIDORES EFETIVOS - 2020-2024



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2024).

Na tabela 5.18 foram acrescentados os servidores provenientes da FUNASA.

TABELA 5.18 - ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL DA ANS – 2020-2024

CARGO	ANO 2020	ANO 2021	ANO 2022	ANO 2023	ANO 2024
Analista administrativo	95	94	92	91	92
Especialista em Regulação	312	307	304	301	298
Técnico Administrativo	137	136	131	128	125
Técnico em Regulação	81	78	76	74	74
Quadro Específico	9	7	6	6	6
Cargos de outro órgão - Funasa	0	0	0	11	8
TOTAL	634	622	609	611	603

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2024).

A ANS acompanha a solicitação para a criação de mais 214 vagas de nível superior por meio do Projeto de Lei nº 6.244/2013, sendo 127 para Especialista em Regulação de Saúde Suplementar e 87 para Analista Administrativo.

Na tabela 5.19 observa-se que 66,21% das vagas da carreira são de nível superior:

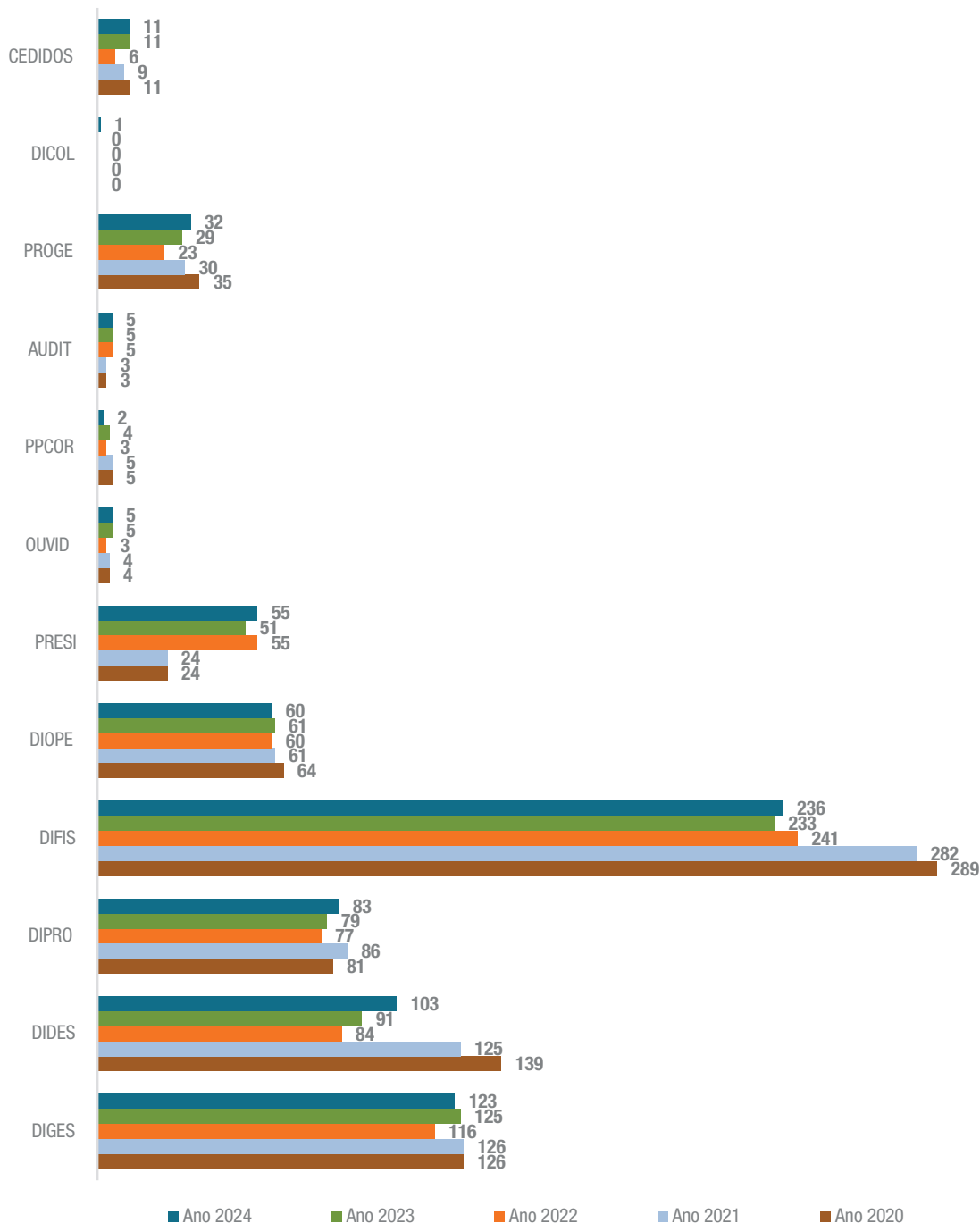
TABELA 5.19 - ANS 2024: % DISTRIBUIÇÃO DA CARREIRA POR NÍVEL

NÍVEL DE ESCOLARIDADE	QTD. DE VÍNCULOS	% EM RELAÇÃO AO TOTAL DE SERVIDORES
Nível Superior	390	66,21%
Nível Médio	199	33.79%
TOTAL	589	100%

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2024).

O gráfico 5.15 apresenta o comparativo da distribuição da força de trabalho da ANS de 2020 a 2024.

GRÁFICO 5.15 - ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR UNIDADE – 2020-2024



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2024).

Além das carreiras da ANS, compõem a força de trabalho da entidade: servidores da FUNASA, servidores cedidos, ocupantes de cargos comissionados sem vínculo, movimentados, servidores com exercício descentralizado da carreira e estagiários.

Na tabela 5.20 podemos observar a composição da força de trabalho por situação funcional.

TABELA 5.20 - ANS 2024: COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR SITUAÇÃO FUNCIONAL

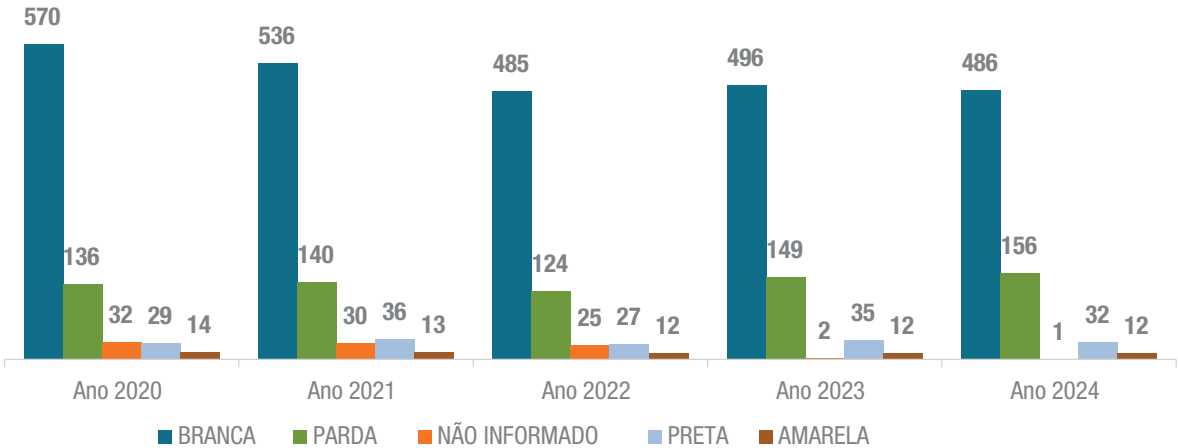
SITUAÇÃO FUNCIONAL	QTD. ANO 2024	% POR SITUAÇÃO FUNCIONAL	QTD. FEMININO	QTD. MASCULINO
Ativo permanente*	584	81,56%	310	274
Ativo Permanente - Funasa	8	1,12%	6	2
Cedido	11	1,54%	8	3
Exercício Descentralizado de Carreira	20	2,79%	7	13
Nomeado Cargo Comissionado (sem vínculo)	14	1,96%	7	7
Requisitado de Outros Órgãos	2	0,28%	2	0
Movimentado (art. 93 da Lei 8112/90)	31	4,33%	20	11
Requisitado	17	2,37%	7	10
Estagiário	29	4,05%	21	8
TOTAL	716	100,00%	388	328

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2024).

Nota: *Nesta tabela o valor do ativo permanente apresentado em outras tabelas como 589 considerava o valor de 584 somado de 11 ativos permanentes cedidos e retirado do cálculo 6 servidores redistribuídos para ANS de quaro específico. O valor de 584 incluído no item Ativo permanente foi obtido. Considera-se, então, no item Ativo permanente que o valor de 584 soma dois servidores Ativo permanente usufruindo de licença sem vencimentos, 576 servidores ativo permanente da carreira da ANS e mais seis servidores que foram redistribuídos para ANS pertencentes ao quadro específico.

No gráfico 5.16 pode-se observar a distribuição da força de trabalho por etnia.

GRÁFICO 5.16 - ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR ETNIA – 2020-2024



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2024).

A força de trabalho da ANS, em 2024, possuía dezoito pessoas com deficiência o que equivale a 2,55% da força de trabalho da ANS, conforme se pode observar na figura 5.1.

FIGURA 5.1 - ANS 2024: PERCENTUAL DE MEMBROS DA FORÇA DE TRABALHO COM DEFICIÊNCIA

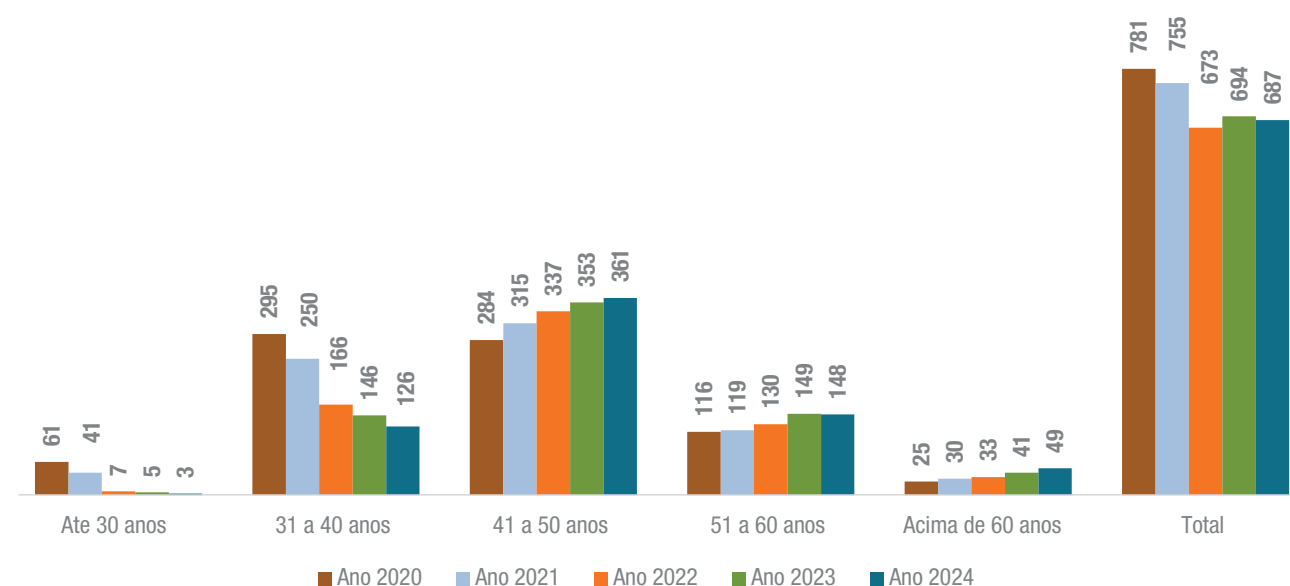


Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2024).

Em 2024, a força de trabalho da ANS apresentou um total de 78,24% de pessoas com idade superior a 41 anos, o que demonstra o envelhecimento gradual do corpo funcional. Este resultado traz um alerta para a necessidade de recomposição da força de trabalho por meio de concursos públicos.

Conforme se pode observar no gráfico 5.17, são apresentados os comparativos do total da força de trabalho distribuída por faixa etária para os anos de 2020-2024 em que se constata uma redução de pessoal nas faixas até 40 anos e um aumento nas demais faixas conforme os anos vão passando.

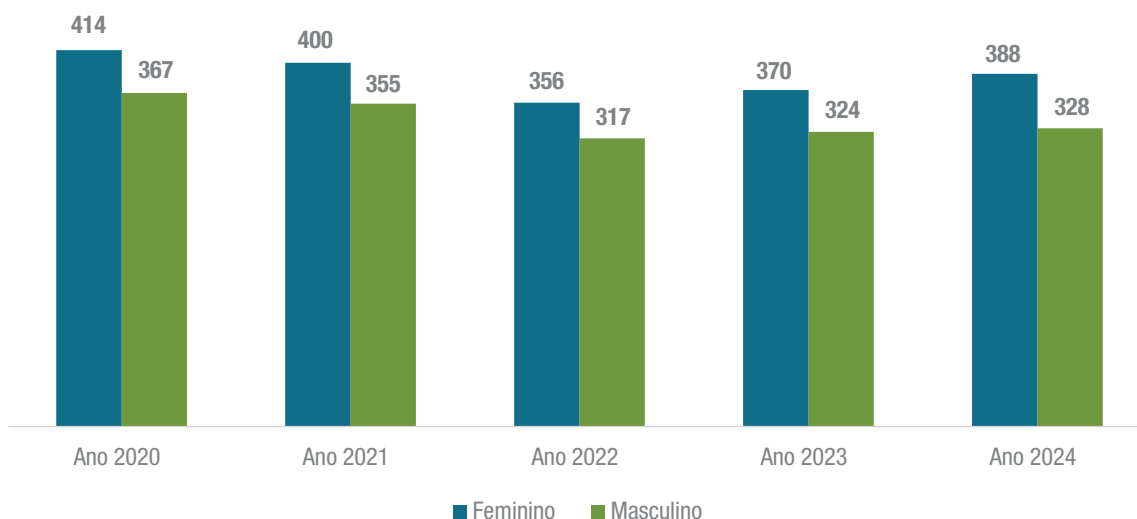
GRÁFICO 5.17 - ANS: COMPARATIVO DA COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR FAIXA ETÁRIA – 2020-2024



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2024).

Em 2024, a força de trabalho da ANS era composta por 54,19% de pessoas do sexo feminino. Conforme se pode observar no gráfico 5.18, apresenta-se o comparativo da força de trabalho por sexo para o período de 2020 a 2024:

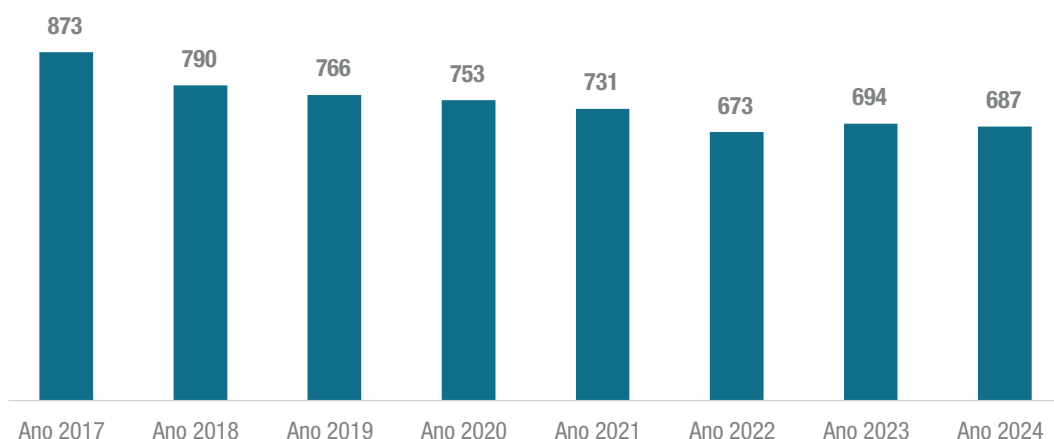
GRÁFICO 5.18 - ANS: COMPARATIVO DA COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR SEXO – 2020-2024



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2024).

Em 2017, a força de trabalho da ANS era composta de 873 pessoas, se comparada com o quantitativo de 2024 de 687 pessoas (exceto estagiários) houve uma redução do quantitativo da força de trabalho de 21,31% conforme o gráfico 5.19.

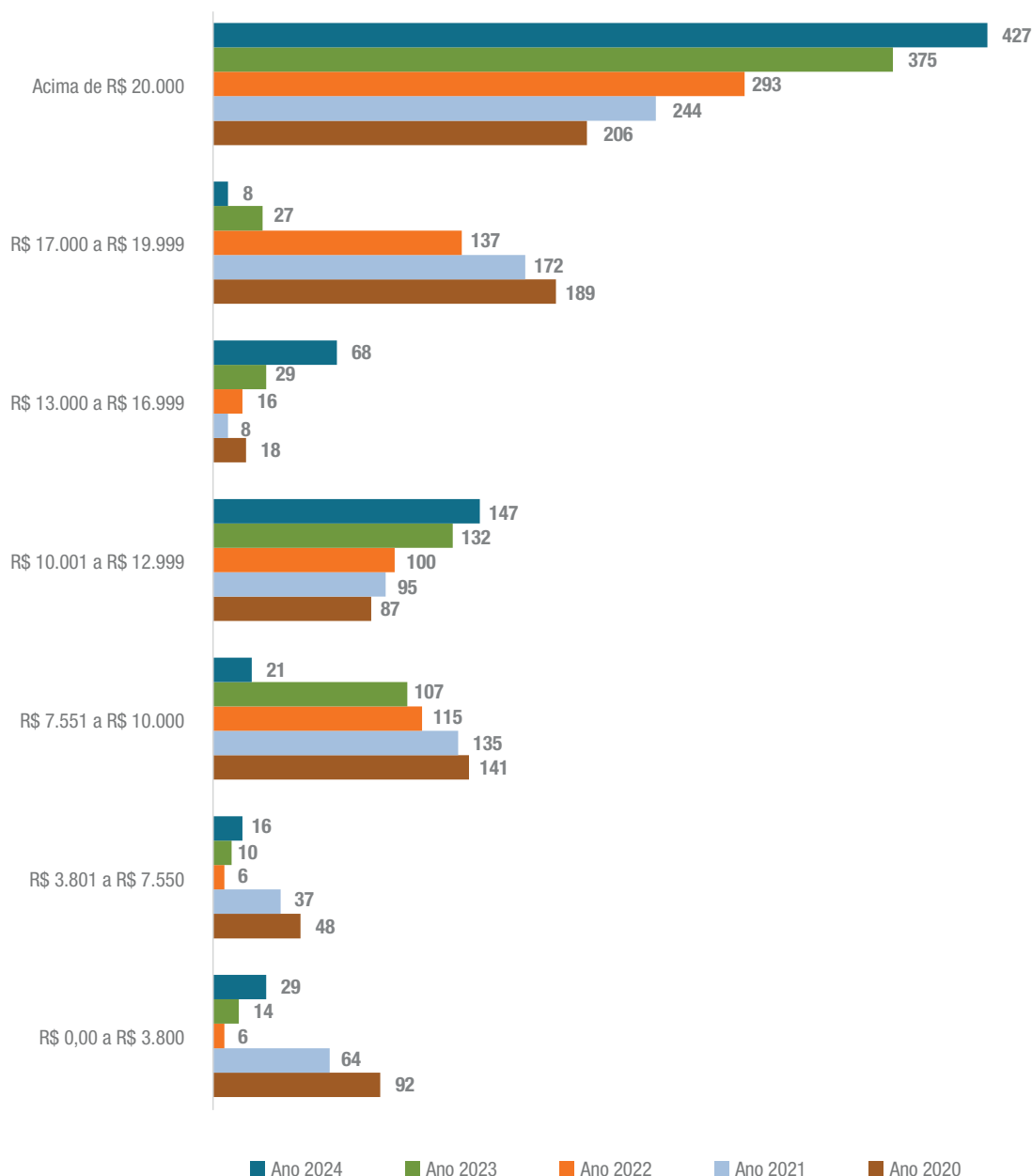
GRÁFICO 5.19 - ANS: COMPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO – 2017-2024 (EXCETO ESTAGIÁRIOS)



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2024).

A seguir, no gráfico 5.20, observa-se a comparação da distribuição da força de trabalho por faixa salarial de 2020 a 2024.

GRÁFICO 5.20 - ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR FAIXA DA REMUNERAÇÃO - 2020-2024



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2024).

5.4.3 ESTRATÉGIA DE RECRUTAMENTO E ALOCAÇÃO DE PESSOAS

Não houve realização de concurso público no ano de 2023. Com efeito, a ANS solicitou novamente ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI autorização para realização de concurso público e processo seletivo simplificado para contratação por tempo determinado.

No caso do concurso público, foram solicitadas, em 2023, 104 vagas, distribuídas da seguinte forma: oito vagas de Analista Administrativo, 38 vagas de Especialista em Regulação, vinte vagas de Técnico em Regulação e 38 vagas de Técnico Administrativo. Contudo, a ANS foi autorizada, em 2023, a realizar concurso público para o provimento de somente 35 vagas de Especialista em Regulação de Saúde Suplementar. Vale mencionar que a ANS aderiu ao Concurso Público Nacional Unificado - CPNU, em outubro de 2023.

Já no caso do processo seletivo simplificado para contratação por tempo determinado, a ANS, solicitou autorização para o provimento de 153 cargos, não tendo obtido autorização ainda para a realização.

5.4.3.1 MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAS

A ANS mantém um sistema informatizado para registro de pedidos de remoção e remanejamento, a qualquer tempo. A ANS atua na gestão das solicitações de alteração de lotação, promovendo mobilidade dos servidores entre as diversas áreas.

Foram realizados, no ano de 2024, três editais de processos seletivos para movimentação de pessoal, com base na Portaria nº 8.471/2022, tendo sido concretizada uma movimentação para a ANS.

Em dezembro de 2024, a ANS publicou edital para concessão de uma Gratificação de Nível Intermediário para Área de contratações de TI - GSISP, atualmente em andamento.

5.4.3.2 NOMEAÇÃO EM CARGOS COMISSIONADOS

A ANS observa os critérios gerais do Decreto nº 9.727/2019 para a nomeação dos servidores em cargos comissionados.

5.4.3.3 DIMENSIONAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO

Em 2021, foi iniciado o Dimensionamento da Força de Trabalho - DFT na ANS, de acordo com as diretrizes do MGI, que busca identificar a melhor distribuição ou necessidades relacionadas à força de trabalho. Será utilizado o Sistema de Dimensionamento de Pessoas – SISDP, sistema oficial do Ministério da Gestão e Inovação para realização do DFT.

O projeto está em fase piloto em duas áreas distintas, sendo uma na DIDES e outra na DIFIS, conforme indicação da Diretoria Colegiada da ANS. Haverá treinamento para os pontos focais e coordenadores de todas as diretorias sobre o SISDIP, e a implantação de seus dados para plena utilização em 2025.

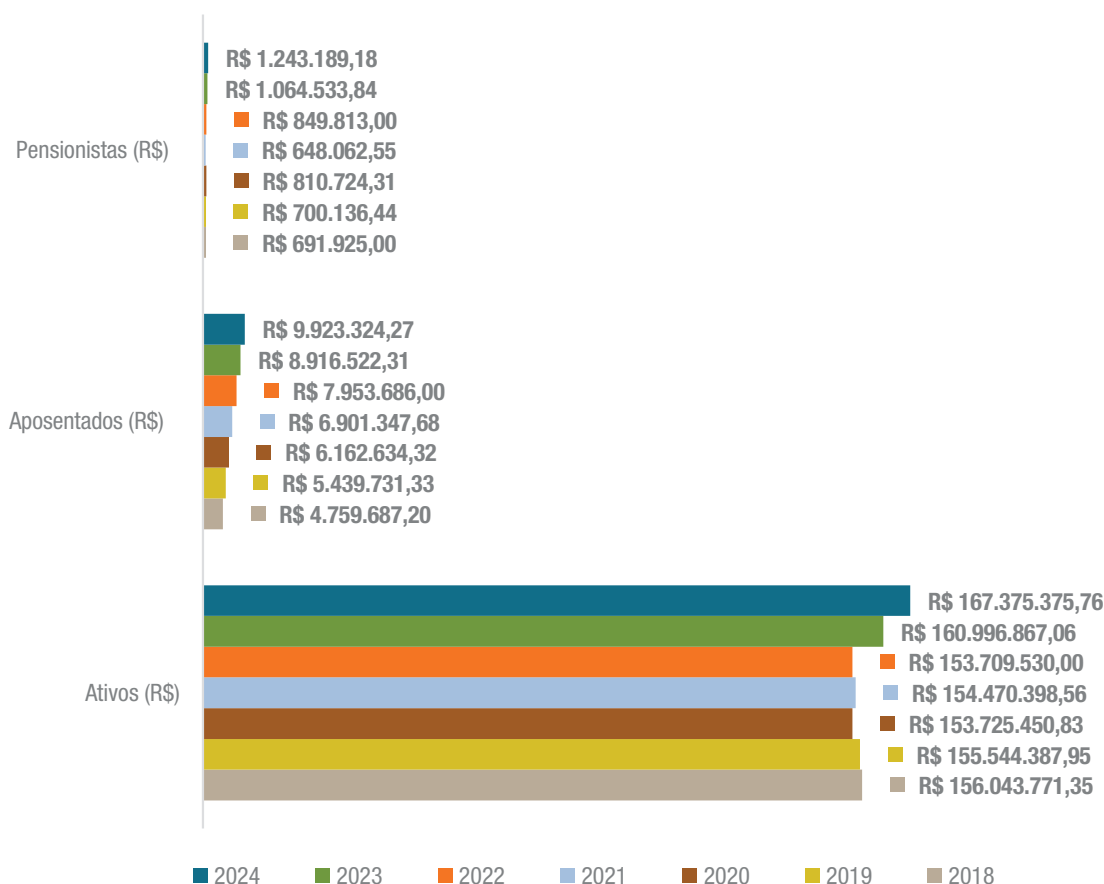
Com o objetivo de alinhamento de ações, todas as entregas descritas para o Programa de Gestão e Desempenho - PGD também serão utilizadas no DFT.

5.4.4 DETALHAMENTO DA DESPESA DE PESSOAL

A despesa com pessoal engloba os servidores efetivos, comissionados, temporários e estagiários.

Em 2024, se comparada a despesa de pessoal total com a de 2018, verifica-se um aumento de 10,56%. Observamos um aumento de 7,26% em relação aos servidores ativos, um aumento de 108,49% em relação aos aposentados e 79,67% em relação aos pensionistas, resultados que corroboram o envelhecimento da força de trabalho e a necessidade de novo concurso público, como pode ser observado no gráfico 5.21.

GRÁFICO 5.21 - ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DA DESPESA COM PESSOAL - 2018-2024



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2024).

5.4.5 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, REMUNERAÇÃO E MERITOCRACIA

5.4.5.1 PROGRESSÃO E PROMOÇÃO

A progressão e a promoção funcional na ANS são realizadas em conformidade com as determinações da Lei nº 10.871/2004, do Decreto nº 6.530/2008 e da Resolução Administrativa nº 78/2022.

Desde que haja disponibilidade orçamentária, todos os servidores que alcancem os requisitos legais são progredidos e/ou promovidos na carreira.

A ANS possui 295 servidores que chegaram ao topo da carreira até 2024 - Padrão III da Classe Especial - que não participam mais do processo de avaliação de desempenho para fins de progressão e promoção na carreira.

Há um número expressivo de servidores ocupantes dos cargos de nível superior (Especialista em Regulação e Analista Administrativo) estacionados na classe B padrão V por ainda não terem atendido aos requisitos vigentes para promoção, a saber: falta de titulação de pós-graduação ou ausência de tempo mínimo de experiência necessário para promover com a titulação.

Em 2024, de um total de 589 servidores que fazem parte das carreiras da ANS de Analista Administrativo, Especialista em Regulação, Técnico Administrativo e Técnico em Regulação. Dos 342 servidores que foram avaliados, dos quais 221 avançaram na carreira sendo que 186 progrediram e 35 foram promovidos, de acordo com a tabela 5.21 a seguir.

TABELA 5.21 - ANS 2024: PROGRESSÃO E PROMOÇÃO DE SERVIDORES

CARGO	SERVIDORES	AVALIADOS	PROGREDIDOS	PROMOVIDOS	TOTAL DE PROGREDIDOS OU PROMOVIDOS
Analista Administrativo	92	54	16	0	16
Especialista em Regulação	298	158	79	11	90
Técnico Administrativo	125	90	61	19	80
Técnico em Regulação	74	40	30	5	35
TOTAL	589	342	186	35	221

Fonte: Gerência de Recursos Humanos – Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2024).

5.4.5.2 GRATIFICAÇÃO DE DESEMPENHO

Na ANS, a avaliação de desempenho para fins de pagamento de gratificação, prevista na Lei nº 10.871/2004, segue o exposto no Decreto nº 7.133/2010 e na Resolução Administrativa nº 72/2021.

A avaliação é feita via Sistema de Avaliação de Desempenho Individual e, desde 01/01/2017, aplicada apenas ao quadro específico, formado por servidores redistribuídos.

O quadro de servidores específico, em 2024, contava com seis servidores ativos, avaliados em observância aos normativos que tratam do tema.

A tendência é que, com o passar dos anos, e consequentemente, com a vacância dos cargos ocupados pelos servidores do quadro específico, a avaliação para fins de gratificação deixe de existir na ANS.

5.4.5.3 REMUNERAÇÃO

Para melhor entendimento da remuneração dos cargos comissionados, dos cargos efetivos da ANS e da distribuição de cargos comissionados pelos cargos efetivos apresentam-se as tabelas 5.22, 5.23 e 5.24, baseadas na Lei nº 11.526/2007, com redação alterada pela Lei 14.673/2023, conforme a seguir:

TABELA 5.22 - ANS 2024: QUANTIDADE DE SERVIDORES POR CARGO COMISSIONADO E REMUNERAÇÃO

TIPO DE CARGOS COMISSIONADOS	CARGO	CORRELAÇÃO COM DAS PORTARIA Nº 186, DE 17/08/2000	REMUNERAÇÃO A PARTIR DE 01/05/2023 (R\$)	CÁLCULO DE 60% DA REMUNERAÇÃO (R\$)	TOTAL DE CARGOS COMISSIONADOS OCUPADOS POR TIPO EM 2024	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO MASCULINO	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO FEMININO
Diretor Presidente	CD I	Natureza especial	R\$ 19.001,04	R\$ 11.400,62	1	100%	0%
Diretor	CD II	Natureza especial	R\$ 18.050,99	R\$ 10.830,59	4	75%	25%
Secretário-Executivo	CGE I	DAS - 6	R\$ 17.100,92	R\$ 10.260,55	1	0%	100%

TIPO DE CARGOS COMISSIONADOS	CARGO	CORRELAÇÃO COM DAS PORTARIA Nº 186, DE 17/08/2000	REMUNERAÇÃO A PARTIR DE 01/05/2023 (R\$)	CÁLCULO DE 60% DA REMUNERAÇÃO (R\$)	TOTAL DE CARGOS COMISSIONADOS OCUPADOS POR TIPO EM 2024	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO MASCULINO	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO FEMININO
Diretor-adjunto/ Gerente-Geral/ Ouvidor/ Procurador Geral/ Secretário- Executivo Adjunto	CGE II	DAS – 5	R\$ 15.200,82	R\$ 9.120,49	14	50%	50%
Gerente/ Auditor Chefe/ Corregedor/ Assessor	CGE III	DAS - 5	R\$ 14.250,77	R\$ 8.550,46	31	42%	58%
Coordenador/ Assessor/ Assessor- Chefe	CGE IV	DAS - 4	R\$ 9.500,51	R\$ 5.700,31	9	44%	56%
Assessor especial	CA I	DAS - 5	R\$ 15.200,82	R\$ 9.120,49	0	0%	0%
Assessor	CA II	DAS - 5	R\$ 14.250,77	R\$ 8.550,46	0	0%	0%
Assessoria	CA III	DAS - 3	R\$ 3.967,43	R\$ 2.380,46	4	50%	50%
TOTAL DE CARGOS COMISSIONADOS DE LIVRE NOMEAÇÃO					64	46,88%	53,12%
Cargo comissionado técnico	CCT V	DAS - 5	R\$ 3.612,59		68	56%	44%
Cargo comissionado técnico	CCT IV	DAS - 4	R\$ 2.639,94		77	42%	58%
Cargo comissionado técnico	CCT III	DAS - 3	R\$ 1.339,54		20	29%	71%
Cargo comissionado técnico	CCT II	DAS - 2	R\$ 1.180,88		10	44%	56%
Cargo comissionado técnico	CCT I	DAS - 1	R\$ 1.045,63		1	100%	0%
TOTAL DE CARGOS COMISSIONADOS TÉCNICOS					176	47,16%	52,84%
TOTAL DE CARGOS COMISSIONADOS					240	47,08%	52,92%

Fonte: Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal – SIOIRG (dezembro, 2024) e Lei nº 11.526/2007, Lei 14.673/2023 e Portaria nº 158/2019.

Na tabela 5.22 acima observamos 240 cargos comissionados ocupados por servidores. Cabe informar que em dezembro de 2024 existiam 3 cargos comissionados vagos, sendo: 1 CGE II, 1 CGE III e 1 CCT III o que totaliza 243 cargos comissionados.

TABELA 5.23 - ANS 2024: QUANTITATIVO DE SERVIDORES EFETIVOS POR PADRÃO

CARGOS	CLASSE	PADRÃO	EFEITOS FINANCEIROS A PARTIR DE 01/05/2023 (ATUAL)	QTD. DE SERVIDORES NO PADRÃO 2024	VALOR TOTAL (R\$) EM 2024	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO MASCULINO	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO FEMININO
Técnico Administrativo	Especial	III	11060,32	38	R\$ 420.292,16	42%	58%
		II	10774,53	0	R\$ 0,00	0%	0%
		I	10494,73	23	R\$241.378,79	52%	48%
	B	V	9944,35	9	R\$ 89.499,15	67%	33%
		IV	9686,93	3	R\$ 29.060,79	0%	100%
		III	9437,25	37	R\$ 349.178,25	57%	43%
		II	9192,90	9	R\$ 82.736,10	12%	88%
		I	8954,87	6	R\$ 53.729,22	67%	33%
	A	V	8487,92	0	R\$ 0,00	0%	0%
		IV	8271,00	0	R\$ 0,00	0%	0%
		III	8057,64	0	R\$ 0,00	0%	0%
		II	7850,07	0	R\$ 0,00	0%	0%
		I	7648,17	0	R\$ 0,00	0%	0%
Técnico em Regulação de Saúde Suplementar	Especial	III	11451,74	33	R\$ 377.907,42	42%	58%
		II	11165,95	3	R\$ 33.497,85	0%	100%
		I	10889,58	5	R\$ 54.447,90	200%	80%
	B	V	10347,22	1	R\$ 10.347,22	100%	0%
		IV	10092,08	2	R\$ 20.184,16	50%	50%
		III	9841,26	20	R\$ 196.825,20	30%	100%
		II	9598,05	8	R\$ 76.784,40	25%	75%

CARGOS	CLASSE	PADRÃO	EFEITOS FINANCEIROS A PARTIR DE 01/05/2023 (ATUAL)	QTD. DE SERVIDORES NO PADRÃO 2024	VALOR TOTAL (R\$) EM 2024	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO MASCULINO	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO FEMININO
Técnico em Regulação de Saúde Suplementar	B	I	9360,03	2	R\$ 18.720,06	0%	100%
	A	V	8942,28	0	R\$ 0,00	0%	0%
		IV	8678,44	0	R\$ 0,00	0%	0%
		III	8465,08	0	R\$ 0,00	0%	0%
		II	8257,51	0	R\$ 0,00	0%	0%
		I	8053,32	0	R\$ 0,00	0%	0%
Analista Administrativo	Especial	III	21325,15	53	R\$ 1.130.232,95	55%	45%
		II	20802,72	2	R\$ 41.605,44	80%	20%
		I	20279,14	2	R\$ 40.558,28	67%	33%
	B	V	19756,72	34	R\$ 671.728,48	68%	32%
		IV	19233,14	0	R\$ 0,00	0%	0%
		III	18711,84	0	R\$ 0,00	0%	0%
		II	18187,13	1	R\$ 18187,13	100%	0%
		I	17664,69	0	R\$ 0,00	0%	0%
	A	V	17142,27	0	R\$ 0,00	0%	0%
		IV	16619,84	0	R\$ 0,00	0%	0%
		III	16096,26	0	R\$ 0,00	0%	0%
		II	15573,82	0	R\$ 0,00	0%	0%
		I	15050,25	0	R\$ 0,00	0%	0%

CARGOS	CLASSE	PADRÃO	EFEITOS FINANCEIROS A PARTIR DE 01/05/2023 (ATUAL)	QTD. DE SERVIDORES NO PADRÃO 2024	VALOR TOTAL (R\$) EM 2024	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO MASCULINO	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO FEMININO
Especialista em Regulação de Saúde Suplementar	Especial	III	22929,74	170	R\$ 3.898.055,80	47%	53%
		II	22386,70	43	R\$ 962.628,10	49%	51%
		I	21843,68	25	R\$ 546.092,00	36%	64%
	B	V	21300,65	53	R\$ 1.128.934,45	40%	60%
		IV	20758,76	2	R\$ 41.517,52	50%	50%
		III	20214,57	1	R\$ 0,00	0%	100%
		II	19672,69	2	R\$ 39.345,38	50%	50%
		I	19128,51	0	R\$ 0,00	0%	0%
	A	V	18586,63	0	R\$ 0,00	0%	0%
		IV	18043,6	0	R\$ 0,00	0%	0%
		III	17499,42	2	R\$ 34.998,84	50%	50%
		II	16957,52	0	R\$ 0,00	0%	0%
		I	16413,35	0	R\$ 0,00	0%	0%
TOTAL				589	R\$ 10.628.687,61		

Fonte: Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal – SIORG (dezembro, 2024) e Lei nº 11.526/2007, Lei 14.673/2023 e Portaria nº 158/2019.

TABELA 5.24 - ANS 2024: % DE DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS COMISSIONADOS POR CARGO/ SITUAÇÃO FUNCIONAL

TIPO DE CARGO/FUNÇÃO	QTDE. DE CARGO COMISSIONADO 2024	% POR CARGO/FUNÇÃO	QTDE. GÊNERO MASCULINO	QTDE. GÊNERO FEMININO	PERCENTUAL 2024
Analista Administrativo	33	13,58%	23	10	Ativo Permanente 84,36%
Especialista em Regulação	112	46,09%	49	63	
Técnico Administrativo	43	17,70%	17	25	
Técnico em Regulação	15	6,17%	7	8	
Redistribuídos	2	0,82%	0	2	
Requisitado	12	4,94%	8	4	Outros 15,64%
Requisitado de outros Órgãos	2	0,82%	0	2	
Exercício descentralizado	5	2,06%	1	4	
Movimentado	2	0,82%	1	1	
Sem vínculo	14	5,76%	7	7	
Vagos	3	1,23%	0	0	
TOTAL CARGOS COMISSIONADOS	243	100%	113	127	100%

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2024).

5.4.6 CAPACITAÇÃO: ESTRATÉGIAS E NÚMEROS

O Plano de Desenvolvimento de Pessoas - PDP identificou as necessidades de desenvolvimento alinhadas aos instrumentos do Planejamento Estratégico da ANS, elaborando um planejamento efetivo e executável dentro do exercício.

A construção colaborativa do PDP contou com a participação de todas as unidades da ANS. Foi elaborada uma página de divulgação interna no Sharepoint para disponibilizar informações sobre o PDP e sua execução em linguagem simples.

Em 2024, a execução das ações de capacitação foi impactada pelas dificuldades orçamentária e financeiras vivenciadas pela ANS, que ocasionaram na suspensão e/ou adiamento de algumas ações. Assim, foram incentivadas as participações em cursos externos gratuitos e priorizadas ações internas por meio de parcerias com outras instituições, utilização de instrutores internos e formatos de capacitação mais curtos abrangendo uma quantidade maior de servidores, voltados a temas relacionados à gestão pública e regulação.

Foi mantida a parceria com a Escola Nacional de Administração Pública - ENAP que atendeu a demanda da ANS na disponibilização de vagas em algumas capacitações abertas, em especial na área de Qualidade Regulatória. O Termo de Cooperação firmado com o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, possibilitou a oferta de capacitação interna relacionada a mediação de conflitos pela Escola de Mediação, referência na temática, que desenvolveu capacitações customizadas às necessidades da ANS.

Em relação ao Desenvolvimento Gerencial foi priorizado o desenvolvimento de competências relacionadas a comunicação e saúde mental no contexto do Programa de Gestão e Desempenho - PGD.

A ANS incentivou os servidores a participarem de cursos gratuitos ofertados pela ENAP relacionados aos temas previstos no PDP de 2024.

A seguir na tabela 5.25 são apresentados os quantitativos das principais ações desenvolvidas em capacitação:

TABELA 5.25 - ANS: COMPARATIVO DAS PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS EM CAPACITAÇÃO – 2021-2024

ANO	QTDE DE SERVIDORES QUE PARTICIPARAM AO MENOS 1 AÇÃO DE CAPACITAÇÃO	TOTAL DE PARTICIPAÇÕES EM AÇÕES DE CAPACITAÇÃO*	TOTAL DE SERVIDORES CURSANDO PÓS-GRADUAÇÃO	QTDE DE EDITAIS: - INGRESSO EM CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO COM	MÉDIA DE HORAS DE CAPACITAÇÃO POR SERVIDOR (H/H/T)	MÉDIA DE HORAS DE CAPACITAÇÃO POR CAPACITADO	TOTAL (R\$) INVESTIDOS EM CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE SERVIDORES.
2021	487	1.530	24	3	22,5	70,6	R\$ 590.042,53
2022	517	1.971	12	3	46,50	60,50	R\$1.012.674,30
2023	554	1.894	6	1	60,50	17,70	R\$1.380.248,00
2024	599	2.512	11	2	44,6	10,6	R\$ 346.589,29

Fonte: Gerência de Recursos Humanos (janeiro, 2025).

Nota:

*Considerando que alguns servidores participaram de mais de uma ação.

**Despesas liquidadas até 31/12/2024, sendo que foram pagos R\$ 340.851,17.

5.4.6.1 AÇÕES DE CAPACITAÇÕES INTERNAS:

Em 2024, das 2.512 participações em ações de capacitação, 1.768 foram em ações internas previstas no PDP 2024, com nota média de 9,5 de avaliação global nas avaliações de reação realizadas, o que indica alto nível de satisfação e qualidade dos cursos realizados, conforme pode ser observado na tabela 5.26.

TABELA 5.26 - ANS: COMPARATIVO DAS PRINCIPAIS AÇÕES DE CAPACITAÇÕES INTERNAS – 2021-2024

ANO	AÇÕES INTERNAS DE CAPACITAÇÃO	QTD. DE TURMAS	QTD. DE PARTICIPAÇÕES EM AÇÕES DE CAPACITAÇÃO INTERNAS	MÉDIA GLOBAL NAS AVALIAÇÕES DE REAÇÃO DAS AÇÕES REALIZADAS
2021	33	39	1.097	9,3
2022	37	56	1.249	9,5
2023	38	50	1.040	9,3
2024	25	28	1.768	9,5

Fonte: Gerência de Recursos Humanos (janeiro, 2025).

Na tabela 5.27 são relacionadas as ações internas de capacitação realizadas em 2024, com carga horária total de 9.348,20 horas tendo 1768 pessoas capacitadas.

TABELA 5.27 - ANS 2024: AÇÕES INTERNAS DE CAPACITAÇÃO

AÇÕES INTERNAS REALIZADAS	QTD. DE TURMAS (A)	QTD. PARTICIPANTES (B)	CARGA HORÁRIA P/ TURMA (C)	TOTAL DE CARGA HORÁRIA (AxBXC)	MÉDIA GLOBAL AVALIAÇÃO DE REAÇÃO
1ª Roda de conversa sobre violência laboral e ao assédio moral e sexual na ANS	1	65	2	130,00	**
Webinário gestão pública em foco - “Inteligência Artificial”	1	134	2	268,00	10,00
Webinário gestão pública em foco - “Orçamento e finanças”	1	101	2	202,00	9,24
Webinário gestão pública em foco - “Segurança da Informação”	1	54	2	108,00	9,74
CEANS ao Encontro da Ética	1	88	3,5	308	**
CEANS ao Encontro da Ética na IA	1	83	2	166	**
Comunicação assíncrona*	1	27	2	54,00	9,36
Curso Introdutório em Avaliação de Tecnologia em Saúde	1	8	7	56,00	9,64
Diálogos da regulação	2	192	2	384	9,69

AÇÕES INTERNAS REALIZADAS	QTD. DE TURMAS (A)	QTD. PARTICIPANTES (B)	CARGA HORÁRIA P/ TURMA (C)	TOTAL DE CARGA HORÁRIA (AXBXC)	MÉDIA GLOBAL AVALIAÇÃO DE REAÇÃO
Governança de dados	1	26	42	1.092,00	9,45
Mediação de Conflitos - Módulo I	1	49	26	1274,00	9,37
Mediação de Conflitos - Módulo II	1	37	26	962,00	9,27
Mentoria - Comunicação assíncrona*	2	43	2	172,00	9,19
Método comunica simples	1	24	14	336,00	9,67
Métodos de Análise de Impacto Regulatório	1	9	30	270,00	***
Modelagem no SharePoint	1	18	15	270,00	9,23
NIP assistencial	2	65	2	130	9,62
NIP não assistencial	1	21	3,2	67,20	9,83
NIP não assistencial - RN 593	1	9	1	9,00	9,60
Oficina sei 4.1 - treinamento	1	201	2	402,00	9,26
Primeiros socorros em saúde mental*	1	16	18	288,00	9,60
Sei 4.1	1	413	2	862,00	***
Teamspira*	2	58	10	1.160,00	9,59
Técnicas de entrevistas, interrogatório e detecção de mentiras	1	14	24	336,00	9,00
Treinamento em Processo Administrativo Sancionador	1	13	6	78,00	-
TOTAL	28	1768		9.348,20	9,49

Fonte: Gerência de Recursos Humanos (janeiro, 2025).

Notas:

*Ações do Programa de Desenvolvimento Gerencial

** Avaliação de reação realizada utilizando o instrumento da área de Eventos (ASSEI)

*** Avaliação de reação realizada utilizando o instrumento da ENAP

5.4.7 QUALIDADE DE VIDA E SAÚDE OCUPACIONAL

5.4.7.1 POLÍTICA DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA LABORAL E AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NA ANS

Com objetivo de estimular ações de prevenção e enfrentamento à Violência Laboral e ao Assédio Moral e Sexual foi criado um grupo de trabalho em 2023 para estabelecer uma Política para a ANS e um Protocolo de acolhimento às vítimas de violência laboral, assédio moral e sexual no âmbito da ANS para auxiliar na prevenção e enfrentamento destas situações.

Foi realizada consulta interna em março de 2024 onde foram disponibilizadas a Política e o Protocolo para contribuição dos trabalhadores da ANS.

A minuta de normativo se encontra em análise na Procuradoria Geral da ANS.

A publicação da “Política de prevenção e enfrentamento à violência laboral e ao assédio moral e sexual” permitirá que a agência alcance resultados estruturais e duradouros que assegurem impacto relevante nas relações de trabalho e no clima organizacional da ANS.

5.4.7.2 AÇÕES DE PREVENÇÃO À SAÚDE E QUALIDADE VIDA

Desde 2019 até 2024 foram realizadas 265 Ações de Prevenção à Saúde e Qualidade de Vida. Em 2024 foram realizadas o total de 24 Ações de Prevenção à Saúde e Qualidade Vida sendo 10 para dias comemorativos, 2 para informativos relevantes e 11 voltadas a prevenção à saúde da força de trabalho da ANS.

5.4.7.3 ATENDIMENTOS DE SAÚDE OCUPACIONAL

Em 2024, a ANS realizou 3.852 (três mil oitocentos e cinquenta e dois) atendimentos relacionados à Saúde Ocupacional, sendo 1.290 (um mil duzentos e noventa) atendimentos médicos; 390 atendimentos de Enfermagem, 214 atendimentos de Nutricionista, 1.041 (um mil quarenta e um) atendimentos de Fisioterapia, 544 atendimentos de Psicologia e 373 atendimentos em Serviço Social. Os serviços da nutricionista foram dispensados em novembro de 2024 por causa do contingenciamento de recursos orçamentários.

5.4.7.4 INDICADOR DE ABSENTEÍSMO-DOENÇA

A ANS tem acompanhado os resultados do Indicador de Absenteísmo-Doença desde janeiro de 2023 e tem se mantido dentro da meta de 3%. Em dezembro de 2024 foi de 1,30%, sendo que o menor valor foi de 0,06% em janeiro de 2023 e o maior foi de 2,49% em maio de 2024.

5.5 ESCRITÓRIO DE PROCESSOS

O Escritório de Processos trabalha para garantir que as operações internas sejam eficientes, alinhadas com a estratégia institucional e orientadas para a melhoria contínua.

Através de um trabalho minucioso de mapeamento, modelagem e alinhamento de processos, é promovida uma cultura organizacional que valoriza a transparência, a inovação e o compromisso com os resultados.

O gerenciamento do Escritório de Processos é um dos processos que compõe o macroprocesso de Gestão Estratégica, Planejamento e Orçamento da Cadeia de Valor da ANS. Os principais resultados produzidos pelo Escritório de Processos podem ser observados na figura 2.

■ FIGURA 5.2 - PRINCIPAIS RESULTADOS DO ESCRITÓRIO DE PROCESSOS



Fonte: Gerencia de Qualificação Institucional (janeiro, 2025).

Mapeamento e modelagem de processos: Foram identificados, mapeados e modelados os processos internos da ANS, criando representações visuais que facilitam o entendimento e a análise detalhada de cada etapa. Esse trabalho resulta na publicação de um manual que documenta todas as informações e atividades relacionadas aos processos, promovendo a gestão e compartilhamento do conhecimento sobre o que é feito na ANS;

Os 28 processos críticos identificados foram mapeados entre 2021 e 2023. Com a mudança da arquitetura de processos ocorrida em 2024, estão previstos novos processos críticos para serem mapeados em 2025;

Alinhamento com Estratégias Organizacionais: foi desenvolvida e é utilizada a Arquitetura de Processos da ANS. O objetivo é garantir que os 566 processos de trabalho estejam alinhados com a Cadeia de Valor, assegurando que as operações diárias contribuam diretamente para os resultados institucionais desejados.

Promoção da Cultura de Processos: É incentivada uma cultura organizacional focada em processos, que promova o entendimento completo dos fluxos de trabalho entre todos os colaboradores da ANS, e estimule a contribuição ativa para a melhoria contínua. A implementação do novo Programa de Gestão e Desempenho - PGD foi realizada em conjunto pelas equipes do Escritório de Processos e Recursos Humanos, para que o PGD ANS se tornasse um programa indutor da melhoria dos resultados organizacionais.

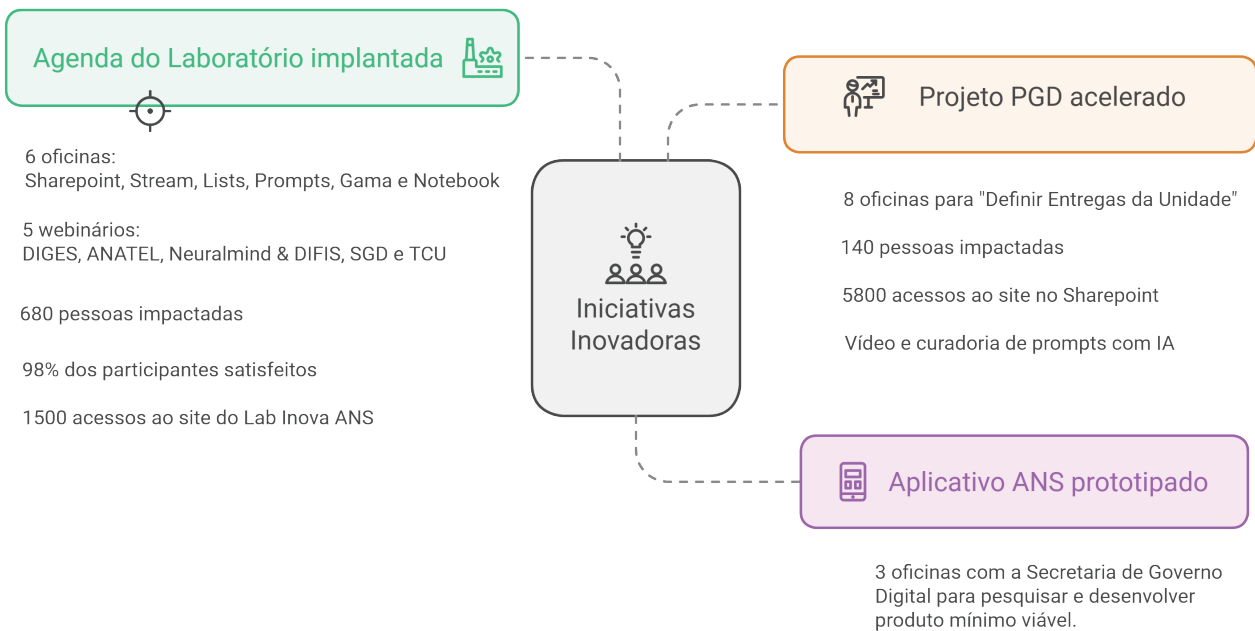
Em 2024, foram mapeados mais 11 processos de trabalho para atender diversas solicitações.

5.6 GERENCIAMENTO DA INOVAÇÃO - LAB INOVA ANS

O Lab Inova ANS é um ambiente colaborativo que busca fomentar a criatividade, experimentação e inovação por meio da adoção de metodologias ativas para cocriação e resolução de problemas.

O gerenciamento da inovação é feito no Laboratório de Inovação da ANS parte integrante do macroprocesso Modernização Organizacional, tendo como principal processo de trabalho desenvolver iniciativas de inovação. Os principais resultados do LAB INOVA ANS podem ser observados na figura 5.3.

FIGURA 5.3 - PRINCIPAIS RESULTADOS DO LAB INOVA ANS



Fonte: Gerencia de Qualificação Institucional (janeiro, 2025).

5.7 Gestão da Informação e Documentação

O planejamento da gestão da informação e documentação, o gerenciamento da documentação arquivística e a administração do acervo bibliográfico são processos que integram o macroprocesso de suporte Gestão da Informação.

O objetivo é garantir que os servidores, colaboradores, o público que se relaciona com a ANS e toda a sociedade tenha acesso rápido e fácil às informações arquivísticas da instituição.

A apresentação de resultados relativos à gestão arquivística reflete a eficiência e a modernização dos procedimentos administrativos.

A eficácia pode ser evidenciada através da organização e do acesso rápido a informações relevantes e o resultado da evolução do sistema de processo administrativo eletrônico - o SEI ANS.

Os principais resultados podem ser observados na figura 5.4.

FIGURA 5.4 - PRINCIPAIS RESULTADOS DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO



Fonte: Gerencia de Qualificação Institucional (janeiro, 2025).

Em 2024, foi realizada a atualização do Sistema Eletrônico de Informações - SEI 4.1, trazendo novas funcionalidades que auxiliam no aumento da produtividade dos servidores e colaboradores, na melhoria da experiência de uso e na segurança da informação.

A ANS usa o SEI há 7 anos e possui mais de 356 mil processos eletrônicos. Desses 65 mil foram digitalizados.

Em 2024, o total de documentos eletrônicos recebidos do público externo foi de 1.107.712 (um milhão, cento e sete mil e setecentos e doze) documentos, o que representa 99,5% do total de documentos recebidos.

A tramitação eletrônica de documentos foi consolidada na ANS, demonstrando o altíssimo nível de transformação digital dos serviços da agência.

A ANS utiliza o Tramita.gov que aumenta a eficiência na tramitação entre órgãos públicos. Essa evolução proporciona economia para a administração pública; segurança e conforto para os usuários dos serviços da ANS

Na expedição de documentos, 95,9% da expedição é eletrônica e 4,1% ocorrem pela expedição física via contrato de Correios.

A ANS teve seus instrumentos arquivísticos aprovados e publicados pelo Arquivo Nacional através da PORTARIA AN/MGI Nº 204, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2024. A existência do Código de Classificação e Tabela de Temporalidade da área fim aumenta a maturidade da ANS em termos de gestão documental e arquivística.

A ANS possui a sua própria biblioteca digital especializada em saúde suplementar com acesso digital e simplificado. A qualificação constante da Biblioteca tem como objetivo tornar-se referência em saúde suplementar, disseminando o conhecimento e orientando os servidores na pesquisa.

São mais de mil títulos entre livros, periódicos, trabalhos acadêmicos, relatórios técnicos, publicações técnico-científicas da ANS e documentos regulatórios.

Nela o usuário encontra uma coleção variada com temas de saúde pública, regulação, direito, economia, estatística e administração pública.

Em 2024 foram 5.431 acessos internos e externos às publicações da biblioteca.

5.8 GESTÃO DE SERVIÇOS DA ANS NO GOV.BR

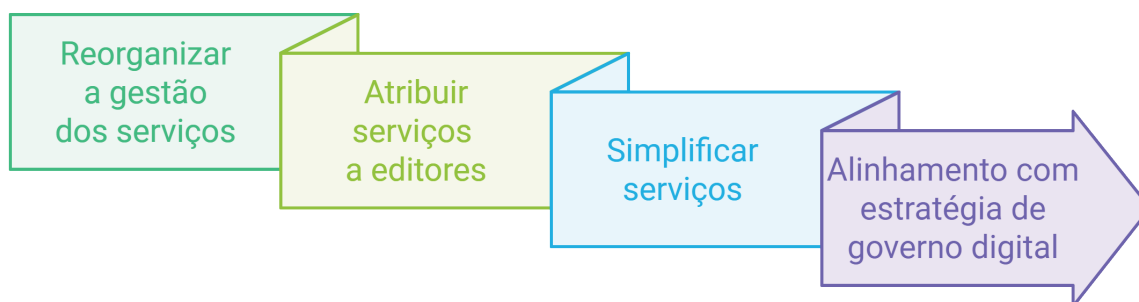
A ANS possui, atualmente, 44 serviços no portal gov.br.

O processo gerenciar portfólio de produtos e serviços faz parte do macroprocesso Modernização Organizacional.

O gerenciamento do conjunto de serviços da ANS busca manter a aderência às estratégias de governo digital.

Em 2024, o gerenciamento do conjunto de serviços foi reestruturado sendo que cada serviço conta com um editor específico, lotado na unidade regimentalmente responsável. Isso significa colaborar com os gestores e organizar o portfólio de serviços para atender as necessidades do público que se relaciona com a Agência, de forma mais simples e inteligente.

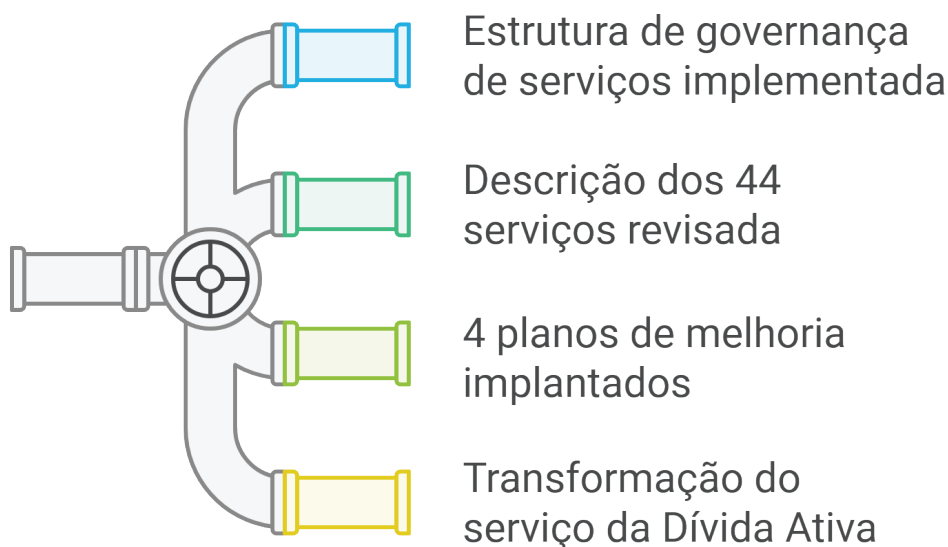
■ FIGURA 5.5 GESTÃO DE SERVIÇOS DA ANS



Fonte: Gerencia de Qualificação Institucional (janeiro, 2025).

Na figura 5.6 podemos observar os principais resultados produzidos no gerenciamento dos serviços externos da ANS.

■ FIGURA 5.6 - PRINCIPAIS RESULTADOS DA GESTÃO DE SERVIÇOS



Fonte: Gerencia de Qualificação Institucional (janeiro, 2025).

Nova estrutura de governança de serviços implementada: reorganização dos editores de serviço e construção de interface digital para consolidação das informações e acompanhamento dos serviços;

Revisão de qualidade dos serviços de todos 44 serviços: 100% dos links quebrados alterados, 100% da descrição dos serviços revisados, 100% dos serviços com autodiagnóstico realizados;

Transformação do serviço de dívida ativa da ANS, em parceria com a Secretaria de Governo Digital e com a Procuradoria Federal junto à ANS.

Implantação de Plano de Melhoria dos serviços: Acessar a Biblioteca, Obter Relatório de Processos, Obter Vista e Cópia e Obter Certidão emitida pela ANS.

5.9 GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

5.9.1 – GOVERNANÇA DE TI

Em 2024, a ANS deu continuidade aos esforços de aprimoramento da estrutura de governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC seguindo as orientações da Portaria nº 778/2019 ME/SGD, que dispõe sobre a implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP.

A ANS buscou pautar suas ações em padrões e boas práticas de governança de TIC nacionais (acórdãos do TCU, Instruções Normativas vigentes) e internacionais (COBIT, ITIL, PMBOK, ISO 27001, CMMI), destacando o aprimoramento da interoperabilidade, das comunicações e transparência ativa, avançando no projeto de continuidade do negócio e contingência, e incorporando medidas de segurança da informação nos processos institucionais.

O ano de 2024 foi marcado pela aprovação do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC 2024/2025, cujo foco é ampliar a transformação digital, aprimorar a gestão da segurança da informação, melhorar a infraestrutura e continuar a adequação dos processos à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, e a designação de servidores por meio de publicação de Portaria de Pessoal nº 251, de 8 de outubro de 2024, para gerir o Plano de Transformação Digital na ANS, perante a Secretaria de Governo Digital – SGD.

5.9.2 PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC 2024/2025

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC é um desdobramento do processo de planejamento estratégico da ANS e dialoga, intrinsecamente, com as diretrizes gerais da instituição.

O PDTIC 2024/2025 apresenta as estratégias prioritárias da área da Tecnologia da Informação e Comunicação para o período de 2024 e 2025.

Foi aprovado pelo Comitê de Tecnologia em 2024 e é constituído de 51 projetos associados a 17 metas e aos sete objetivos estratégicos. Até dezembro de 2024, dos 51 projetos, 10 foram concluídos, 26 foram iniciados e 15 estão aguardando início.

O PDTIC 2024/2025 é encontrado em: https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/aceso-a-informacao/transparencia-institucional/plano-diretor-de-tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/Plano_Diretor_de_Tecnologia_da_Informacao_e_Comunicacao_PDTIC_20242025_r04_1.pdf

O acompanhamento da implementação do PDTIC pode ser observado no link: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrJoiZTFmZTMxZDItMWEyZS00NjU0LWFjMTMtOTdkOTJmNDExODU1IiwidCI6IjlkYmE0ODBjLlRmYTctNDJmNC1iYmEzLTBmYjEzNzVmYmU1ZiJ9>

5.9.3 COMITÊ DE GOVERNANÇA DIGITAL - CGD

A Resolução Administrativa - RA nº 70/2020 criou o Comitê de Governança Digital - CGD, com a finalidade de deliberar sobre assuntos relativos à implementação das ações de governo digital e ao uso de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, garantindo modernidade, mobilidade e segurança ao ambiente computacional e as informações da ANS.

O CGD é composto pela Secretaria Executiva da Presidência da ANS, que o preside, e pelo Assessor-Chefe da Assessoria de Proteção de Dados e Informações, que exerce a função de secretariado, pelos Diretores-Adjuntos e pelos gerentes das áreas de Tecnologia da Informação, de Padronização, Interoperabilidade e Análise de Informação, de Comunicação Social e de Qualificação Institucional.

Em 2024, foram realizadas cinco reuniões ordinárias e uma reunião extraordinária, em que foram discutidos, dentre outros assuntos, o Plano de Transformação Digital da ANS, as políticas de Segurança da Informação, de Governança da Informação, de Proteção de Dados Pessoais e de Gestão Documental.

5.9.4 GESTÃO DE RISCOS EM TIC

O processo de levantamento, identificação e tratamentos apontados para os riscos do PDTIC foi realizado de acordo com a metodologia descrita no Guia do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação versão 2 e adaptado à metodologia utilizada pela ANS.

Em 2024, foram realizadas as análises de riscos dos processos de Monitoramento do PDTIC e Integração entre sistemas.

5.9.5 INDICADOR ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A ANS possui um variado conjunto de indicadores estratégicos relacionados aos processos relevantes e que impactam suas entregas. O indicador de Tecnologia da Informação é o Indicador de alinhamento das ações de TI aos objetivos da transformação digital.

Este indicador mede o nível de alinhamento das ações de TI aos objetivos da Transformação Digital. A meta para dezembro/2024 era de 100% de alinhamento, tendo sido atingida a meta de 100%.

5.9.6 CONTRATOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM 2024

Em 2024, a ANS teve 29 contratos ativos relacionados a TI, sendo 26 sob a gestão da área de TI e 3 contratos sendo geridos por outras áreas.

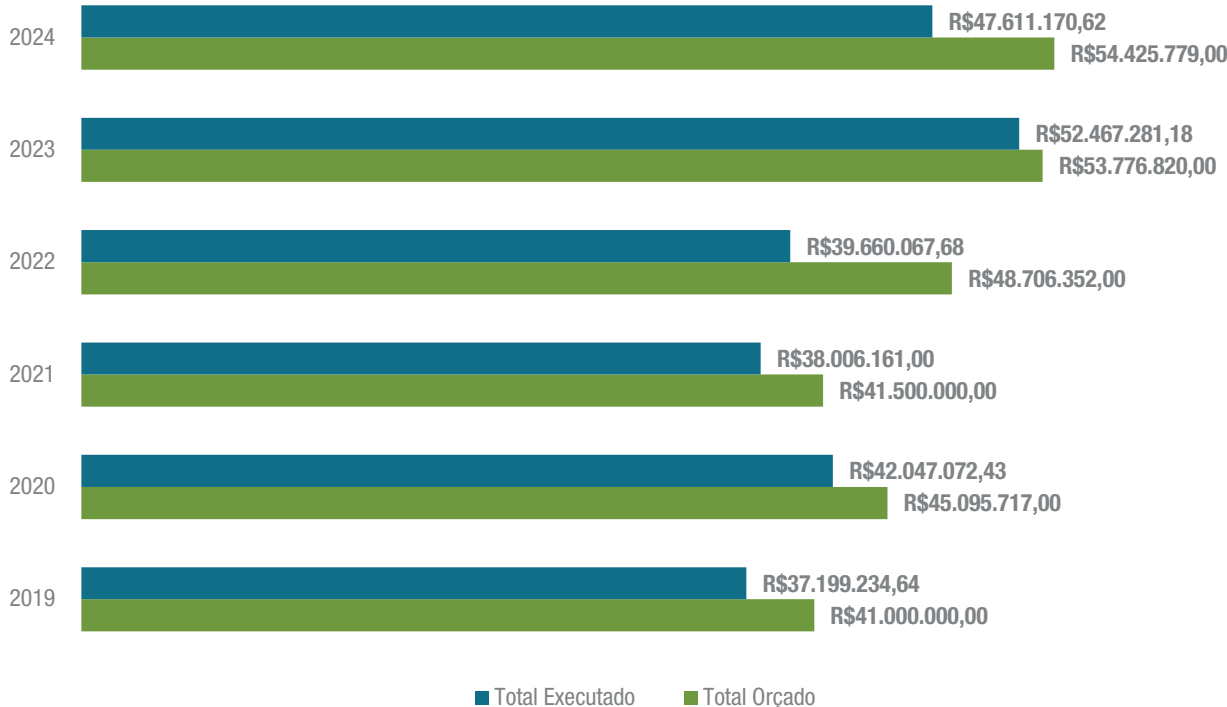
O percentual total de execução entre as despesas orçadas e despesas pagas em 2024 atingiu 87,48%, representando o total de gasto da ordem de R\$ 47.611.170,62 (quarenta e sete milhões, seiscentos e onze mil cento e setenta reais e sessenta e dois centavos).

O orçamento total da TI foi de R\$ 54.425.779,00 (cinquenta e quatro milhões, quatrocentos e vinte e cinco mil, setecentos e setenta e nove reais), divididos da seguinte forma: R\$ 52.845.484,00 (cinquenta e quatro milhões, quatrocentos e vinte e cinco mil setecentos e setenta e nove reais) para despesas de custeio (87,96% executado) e R\$ 1.580.295,00 (um milhão, quinhentos e oitenta mil duzentos e noventa e cinco reais) para despesas de investimento (71,5% executado).

Ressaltamos que ainda haverá acréscimo na execução orçamentária da competência de dezembro de 2024, bem como, acréscimos relativos a repactuações dos contratos com dedicação exclusiva de mão de obra, ainda não processadas, cuja última data base da categoria foi setembro de 2024, além de possíveis reajustes contratuais pendentes e ainda não processados com data base no ano de 2024.

No gráfico 5.22 pode-se comparar a execução do orçamento de TI do período de 2019 a 2024:

GRÁFICO 5.22 - ANS: COMPARATIVO DE EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO EM TI – 2019-2024



Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação (janeiro, 2025).

5.9.7 DEMANDAS E PROJETOS DE TIC

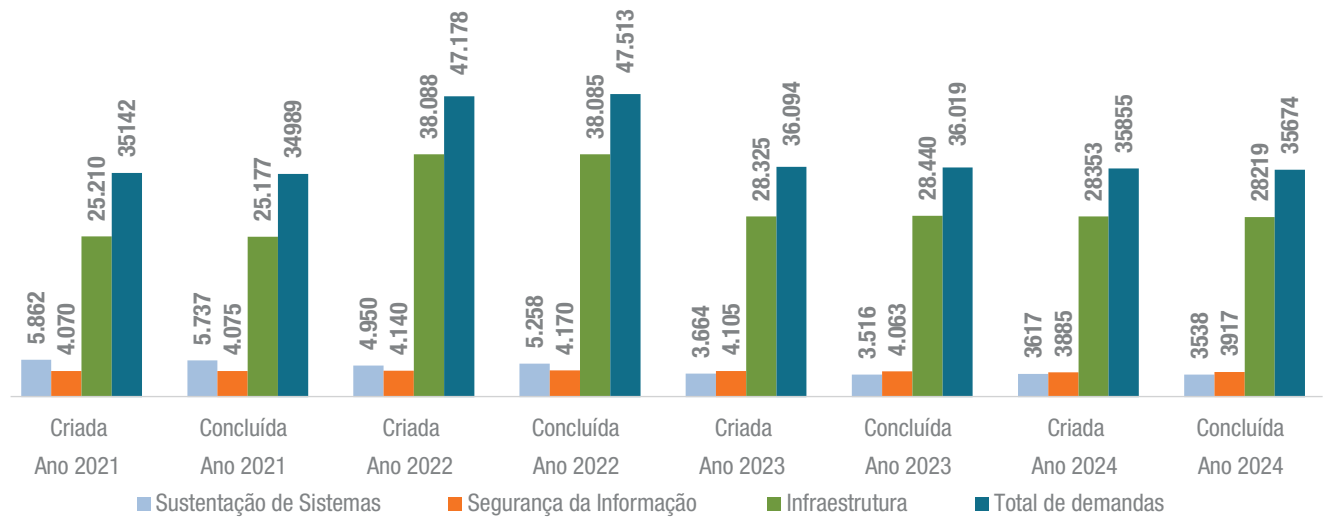
Durante o ano de 2024, a ANS concluiu 27 projetos, que estão relacionados a seguir.

PROJETOS CONCLUÍDOS:

- Análise de maturidade dos sistemas ANS
- API Dados Abertos - KONG
- Atualização blockchain b-CPF para b-Cadastro
- Atualização do Controlador de Domínio
- Atualização para o SEI 4.1
- Automação de respostas de serviços da ANS
- Bloqueio Portas USB
- DIOPS-XML Mensal
- Implantação b-CNPJ
- Implantação da nova solução de backup
- Implantação do Sistema Gestão de Ativos GLPI
- Implementação KAFKA
- Migração para nuvem pública
- Módulo de visualização de processos restritos pelo Interessado
- PoC - IBM LinuxOne
- PoC para substituição da PR_ATIVA_ROLE
- PoC - Viva Conexões
- PoCs - Ferramentas de Zero Trust e Microsegmentação
- Portal ANS Migração dos componentes do Portal Antigo
- Processamento ABI 97
- Processamento ABI 98
- Processamento ABI 99
- Processamento ABI 100
- Projeto de Implantação da VPN Big-IP F5 e Recadastramento de Concessão
- Projeto RIPD-RESSUS
- SIF 3.0 - Gestor
- Sistema de Pagamentos

Em 2024, foram contabilizadas 35.855 demandas abertas e 35.674 demandas atendidas conforme se pode observar a seguir no gráfico 5.23 por tipo de atendimento:

GRÁFICO 5.23 - ANS: DEMANDAS DE TI POR TIPO DE ATENDIMENTO – 2021-2024



Fonte: Gerência de tecnologia da Informação - SGTI, (janeiro, 2025).

5.9.8 PROJETOS ESTRATÉGICOS DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - PDTIC

Em 2024, a ANS concluiu os seguintes projetos estratégicos de TI conforme relacionados na tabela 5.28.

TABELA 5.28 - ANS 2024: PROJETOS ESTRATÉGICOS DE TI CONCLUÍDOS

PROJETOS ESTRATÉGICOS DE TI	OBJETIVO ESTRATÉGICO DO PDTIC	PRAZO PREVISTO DE ENTREGA	STATUS DE IMPLEMENTAÇÃO
Implantação do projeto processos-restritos	Modernizar e aprimorar os sistemas de TIC com foco na Transformação digital.	31/12/2025	Concluído - Projeto encerrado.
Atualização do SEI 4.0	Modernizar e aprimorar os sistemas de TIC com foco na Transformação digital.	31/12/2025	Concluído - Projeto encerrado.
Modernizar 3 sistemas ao fim do período, utilizando a plataforma low-code.	Modernizar e aprimorar os sistemas de TIC com foco na Transformação digital.	31/12/2025	Concluído: Licitação e contratos - Em produção e projeto finalizado. Calendário das Operadoras - Em produção e projeto finalizado. Perguntas e Respostas - Projeto encerrado.
Ampliar recursos de infraestrutura para as bases de dados da corporativas	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	31/12/2024	Concluído - Contrato assinado em 28/11/2024. Projeto concluído.

PROJETOS ESTRATÉGICOS DE TI	OBJETIVO ESTRATÉGICO DO PDTIC	PRAZO PREVISTO DE ENTREGA	STATUS DE IMPLEMENTAÇÃO
Disponibilização de certificados digitais válidos para ANS	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	31/10/2025	Concluído - Contrato válido até 2026.
Implantação da solução de análise de vulnerabilidades de infraestrutura de TIC, que mitigue riscos de ataques hackers	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	31/12/2025	Concluído - Solução implantada.
Implantação de solução de análise de vulnerabilidades de aplicações de TI	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	31/12/2025	Concluído - Solução implantada.
Implantação de solução de SIEM - Ferramenta de Gerenciamento e Correlação de Eventos de Segurança em TI, que monitore ameaças e responda a incidentes.	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	31/12/2025	Concluído - Solução implantada.
Implantação de solução de Análise Forense Digital	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	31/12/2025	Concluído - Solução implantada.
Processo de gestão de riscos em segurança da informação implementado	Aperfeiçoar mecanismos de gestão e governança de TIC	31/12/2025	Concluído - Processo implementado.

Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação (janeiro, 2024).

5.10 GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL - ESG

A ANS prossegue com suas ações relativas aos três pilares da sustentabilidade: social, econômico e ambiental conforme as legislações aplicáveis.

Em 2024, foi lançado o Guia de Governança e responsabilidade Socioambiental (ESG) da ANS.

Em 2024 foi iniciado o Projeto de Governança das Contratações que visa definir requisitos de Governança e Responsabilidade Socioambiental para os contratos levando em consideração o ciclo de vida dos produtos e serviços e o levantamento dos custos indiretos. Ademais, foi iniciado o processo de adesão à rede A3P e concluído o planejamento da contratação do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólido para 2025.

5.11 GESTÃO DE CUSTOS

5.11.1 CONFORMIDADE LEGAL

A partir da vigência da Lei Complementar nº 101/2000 - Lei de Responsabilidade Fiscal, há um esforço para se implantar uma metodologia de custos no setor público, a partir de um processo estruturado com responsáveis, concepção teórica definida, cronograma e recursos.

A ANS atende ao art. 50, § 3º, da Lei Complementar nº 101/2000, que estabeleceu que o sistema de custos deverá ser implementado de forma a permitir a avaliação e o acompanhamento da Gestão Orçamentária, Financeira e Patrimonial da Administração Pública; a Portaria STN nº 157/2011, que criou o Sistema de Custos do Governo Federal; e a Portaria STN nº 716/2011, que instituiu o Sistema de Informações de Custos - SIC.

5.11.2 ESTIMATIVA DE CUSTOS POR ÁREA DE ATUAÇÃO

A gestão das contas da ANS engloba diferentes dimensões. As dimensões fiscal e orçamentária remetem ao planejamento e controle, bem como ao equilíbrio das receitas e das despesas.

A informação de custos remete ao consumo dos recursos, que se distingue do fluxo de execução orçamentária da despesa (empenho, liquidação e pagamento), e à mensuração dos bens e serviços prestados à sociedade com tal consumo. Ou seja, além do dinheiro gasto é preciso identificar o que foi entregue à sociedade.

Nesse sentido, o custo se distingue da despesa orçamentária por estar vinculado ao efetivo consumo dos recursos utilizados na produção de bens e prestação de serviços públicos.

Assim, estruturar ferramentas e elaborar instrumentos que sejam capazes de prestar informações assertivas da dimensão de custos à sociedade é um desafio a ser vencido pelos gestores públicos.

Parte das informações necessárias ao custeamento dos produtos e serviços já está disponível nos sistemas estruturantes do Governo Federal que se integram ao SIC (SIAFI, SIAPE/SIGEPE, SIOP e SIORG), pois são informações necessárias ao desempenho das atividades das diversas áreas existentes na instituição.

Nesse contexto, a principal característica do SIC é permitir ao gestor fazer a associação desses dados (físicos e financeiros) para gerar a informação de custos.

A Secretaria do Tesouro Nacional criou o Certificado de Boas Práticas com o reconhecimento pelo desempenho na qualidade da informação de custos. Na última edição, a ANS conquistou a terceira posição entre as agências reguladoras.

O ranking de desempenho considera indicadores de implementação da contabilidade de custos por competência (regularidade e dispersão); de utilização das ferramentas de detalhamento de custos disponíveis no Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI Web (personalização) e de economicidade.

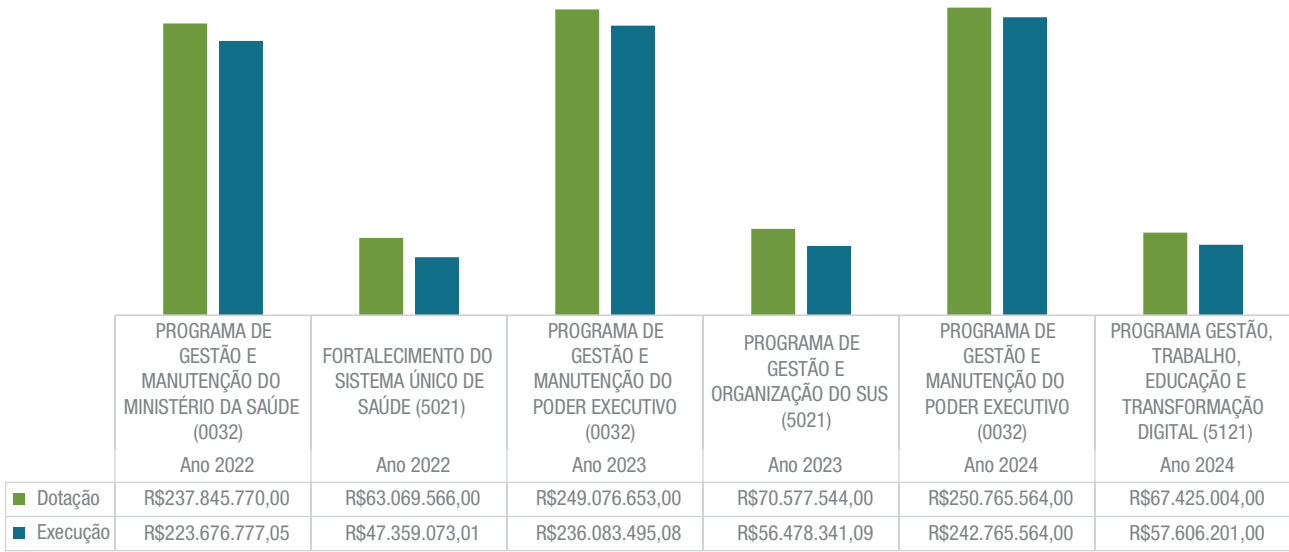
5.11.3 ESTIMATIVA DE CUSTOS POR PROGRAMA GOVERNAMENTAL

O Sistema de Informações de Custos - SIC surge como ferramenta que permite evidenciar se os custos dos programas das unidades da Administração Pública Federal se coadunam com os objetivos traçados de forma eficiente e eficaz.

A ANS tem por programa governamental finalístico o Programa de Gestão, Trabalho, Educação e Transformação Digital (5121), com estimativa de gastos orçados atualizados em R\$ 67.425.004,00 (sessenta e sete milhões, quatrocentos e vinte e cinco mil e quatro reais) para o ano de 2024, e percentual de execução orçamentário-financeiro médio de 85,43%, sem considerar os restos a pagar.

O programa governamental de suporte institucional é o Programa de Gestão e Manutenção do Poder Executivo (0032), com estimativa de gastos orçados atualizados em R\$ 250.765.564,00 (duzentos e cinquenta milhões, setecentos e sessenta e cinco mil e quinhentos e sessenta e quatro reais) para o ano de 2024, e percentual de execução orçamentário-financeiro médio de 96,64%, sem considerar os restos a pagar conforme pode-se observar no gráfico 5.24.

GRÁFICO 5.24 - ANS: PROGRAMAS GOVERNAMENTAIS - 2022- 2024

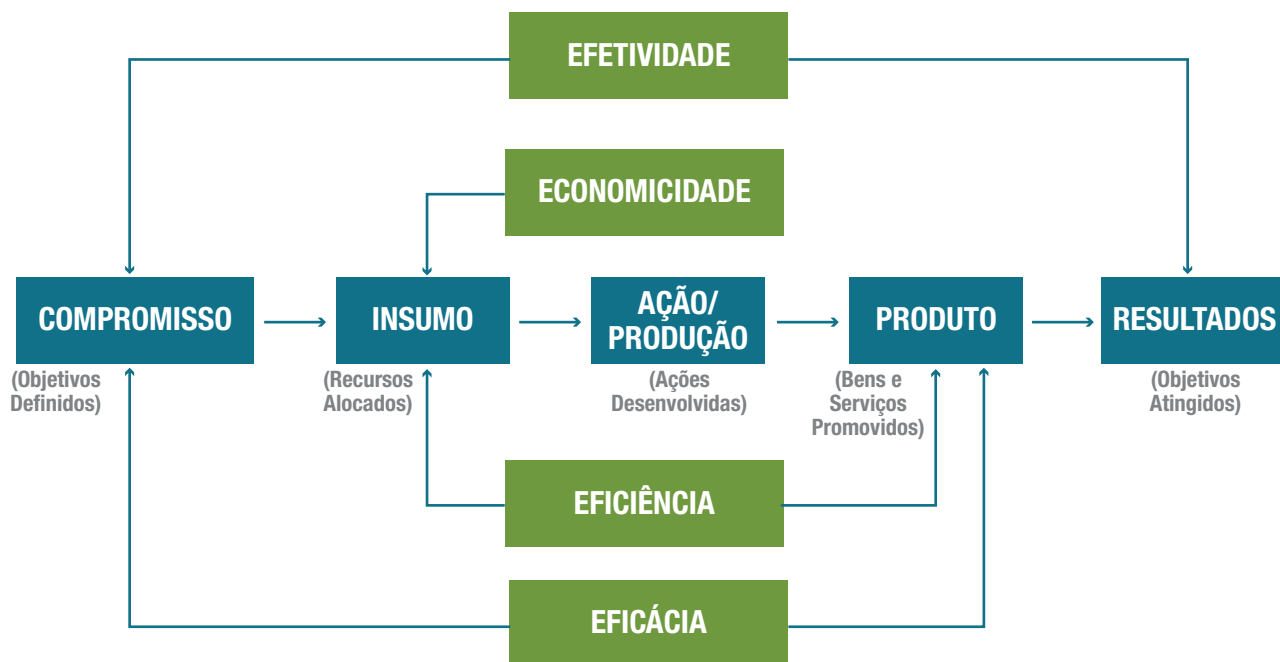


Fonte: Gerência Geral de Administração e Finanças (janeiro, 2025).

A informação de custos é um instrumento que possui finalidade de auxiliar os gestores públicos no processo de tomada de decisão e, dessa forma, obter resultados satisfatórios e de qualidade na prestação do serviço público utilizando os recursos disponibilizados com eficiência e eficácia.

A adequada apuração do custo das entregas de bens e serviços públicos permite a avaliação do desempenho do programa de governo nos termos do diagrama insumo-produto, conforme figura 5.7 a seguir.

FIGURA 5.7 - DIAGRAMA INSUMO-PRODUTO



Fonte: Manual de Auditoria Operacional do TCU - adaptado (novembro, 2020).

CAPÍTULO 6

INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS

A ANS, como órgão integrante do Orçamento Fiscal e da Seguridade Social do Governo Federal, executa sua contabilidade no Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI e elabora suas demonstrações contábeis conforme previsões da Lei n.º 4.320/1994, Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público, Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público e Manuais do SIAFI, contemplando o Balanço Patrimonial; a Demonstração das Variações Patrimoniais; o Balanço Orçamentário; o Balanço Financeiro; a Demonstração dos Fluxos de Caixa; a Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido e as Notas Explicativas às Demonstrações Contábeis.

As Demonstrações são extraídas diretamente do SIAFI e contemplam as informações consolidadas de todas as unidades integrantes do órgão 36213 - AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR, sendo elas as Unidades Gestoras 253003 – Agência Nacional de Saúde Suplementar (Sede), 253032 – Gerência Geral de Ressarcimento ao SUS, 253033 – ANS - Coord. de Adm. Descentralizada/DF e 253034 – ANS - Coord. de Adm. Descentralizada/SP.

O conjunto completo das Demonstrações Contábeis e Notas Explicativas do exercício de 2024 pode ser acessado na página da ANS, em Transparência Institucional, [Prestação de Contas](#).

6.1 – SOBRE O SETOR DE CONTABILIDADE E CERTIFICAÇÃO DOS DEMONSTRATIVOS

A ANS possui em sua estrutura organizacional uma Coordenadoria de Contabilidade, vinculada à Gerência Geral de Administração e Finanças, orgânica da Diretoria de Gestão. A unidade representa a Setorial Contábil da ANS (UG 253030) nos termos do Decreto n.º 6.976/09, sendo responsável pelo acompanhamento da execução contábil no órgão e pelo registro da respectiva conformidade contábil (certificação).

Esse registro tem por finalidade garantir a consistência, integridade, fidedignidade e confiabilidade dos demonstrativos contábeis gerados pelo Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal – SIAFI. Ele é executado, mês a mês, por profissional com formação em Ciências Contábeis, registrado no Conselho Regional de Contabilidade em dia com suas obrigações profissionais, e devidamente credenciado no SIAFI para esse fim.

O resultado dessa análise mensal é a Declaração Anual do Contador, documento que evidencia se as demonstrações contábeis encerradas no exercício estão, em aspectos relevantes, de acordo com a Lei 4.320/64, o Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público e o Manual SIAFI.

A declaração, assim como o resumo dos meios utilizados pelos profissionais da área na aferição da conformidade contábil, acompanha as Demonstrações Contábeis e Notas Explicativas.

6.2 – RESUMO DA SITUAÇÃO FINANCEIRA

A tabela 6.1 a seguir apresenta o resumo da situação financeira da ANS em 31/12/2024, conforme seus principais elementos patrimoniais.

TABELA 6.1 - ANS: BALANÇO PATRIMONIAL RESUMIDO - 2024-2023

R\$ mil		
ATIVO	2024	2023
ATIVO CIRCULANTE	398.198,59	228.454,78
Caixa e Equivalentes de Caixa	51.459,87	40.052,68
Créditos a Curto Prazo	343.987,25	185.745,60
Estoques	693,49	594,29
VPDs Pagas Antecipadamente	2.057,98	2.062,21
ATIVO NÃO CIRCULANTE	452.110,84	584.072,11
Ativo Realizável a Longo Prazo	333.474,74	513.596,69
Imobilizado	104.628,78	57.662,99
Intangível	14.007,31	12.812,42
TOTAL DO ATIVO	850.309,42	812.526,89
PASSIVO	2024	2023
PASSIVO CIRCULANTE	66.699,25	52.261,98
Obrigações Trabalh., Previd. e Assist. a Pagar a Curto Prazo	19.164,71	19.414,09
Fornecedores e Contas a Pagar a Curto Prazo	61,62	24,96
Demais Obrigações a Curto Prazo	47.472,92	32.822,93

PASSIVO NÃO CIRCULANTE	3.059,28	11.664,26
Fornecedores e Contas a Pagar a Longo Prazo	77,93	77,93
Provisões a Longo Prazo	2.972,61	11.577,59
Demais Obrigações a Longo Prazo	8,73	8,73
TOTAL DO PASSIVO	69.758,52	63.926,24

PATRIMÔNIO LÍQUIDO	2024	2023
Demais Reservas	61.171,89	-
Resultados Acumulados	719.379,01	732.058,70
Resultado do Exercício	151.752,73	-1.899.716,23
Resultados de Exercícios Anteriores	732.058,70	708.725,06
Ajustes de Exercícios Anteriores	-164.432,42	1.923.049,88
TOTAL DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO	780.550,90	748.600,65
TOTAL DO PASSIVO + PATRIMÔNIO LÍQUIDO	850.309,42	812.526,89

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI (dezembro, 2024).

6.3 – RESULTADOS

Neste item o resultado patrimonial, orçamentário e financeiro são apresentados nas Tabelas 6.2, 6.3 6.4, 6.5, 6.6. 6.7 e 6.8.

6.3.1 – RESULTADO PATRIMONIAL

Na Tabela 6.2 é apresentada a demonstração das variações patrimoniais resumida de 2024 e 2023.

TABELA 6.2 - ANS: DEMONSTRAÇÃO DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS RESUMIDA – 2024-2023

R\$ mil

VARIAÇÕES PATRIMONIAIS AUMENTATIVAS	2024	2023	AH	~R\$
Impostos, Taxas e Contribuições de Melhoria	40.384,07	35.770,19	12,90%	4.613,89
Variações Patrimoniais Aumentativas Financeiras	68.332,01	2.771,26	2365,74%	65.560,75
Transferências e Delegações Recebidas	421.221,45	484.394,49	-13,04%	-63.173,05
Valorização e Ganhos c/ Ativos e Desincorporação de Passivos	1.136,84	1.292,75	-12,06%	-155,91
Outras Variações Patrimoniais Aumentativas	1.451.373,45	1.259.780,06	15,21%	191.593,40
TOTAL DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS AUMENTATIVAS (I)	1.982.447,83	1.784.008,75	11,12%	198.439,08

VARIAÇÕES PATRIMONIAIS DIMINUTIVAS	2024	2023	AH	~R\$
Pessoal e Encargos	201.286,76	193.836,49	3,84%	7.450,28
Benefícios Previdenciários e Assistenciais	12.382,84	11.039,32	12,17%	1.343,52
Uso de Bens, Serviços e Consumo de Capital Fixo	99.089,06	92.927,71	6,63%	6.161,35
Transferências e Delegações Concedidas	545.678,40	757.687,54	-27,98%	-212.009,14
Desvalorização e Perda de Ativos e Incorporação de Passivos	971.957,02	2.626.156,02	-62,99%	-1.654.199,00
Tributárias	112,56	114,43	-1,63%	-1,87
Outras Variações Patrimoniais Diminutivas	166,87	1.963,47	-91,50%	-1.796,60
TOTAL DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS DIMINUTIVAS (II)	1.830.695,09	3.683.724,98	-50,30%	-1.853.029,88
RESULTADO PATRIMONIAL DO PERÍODO (I - II)	151.752,73	-1.899.716,23	107,99%	2.051.468,96

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI (dezembro, 2024).

Na tabela 6.2 observamos que, no exercício de 2024, a ANS apresentou Resultado Patrimonial positivo em R\$ 151.752.732,08 (cento e cinquenta e um milhões, setecentos e cinquenta e dois mil setecentos e trinta e dois reais e oito centavos), melhora considerável com relação a 2023 (+R\$ 2,05 bilhões), porém, tal como o resultado atípico de 2023 (Demonstrações Contábeis e Notas Explicativas - 2023), será melhor justificada a seguir.

Com relação às contas de variação patrimonial aumentativa, a ANS apresentou piora apenas em Transferências e Delegações Recebidas (-R\$ 63,17 milhões) e Valorização e Ganhos c/ Ativos e Desincorporação de Passivos (-R\$ 155,91 mil). No caso dessa última, registre-se que desde 2022 não observamos baixa de precatórios, o que impactava diretamente no saldo do grupo. Nas demais, tivemos aumentos relevantes em Impostos, Taxas e Contribuições de Melhoria (R\$ 4,61 milhões), Variações Patrimoniais Aumentativas Financeiras (R\$ 65,56 milhões) e Outras Variações Patrimoniais Aumentativas (R\$ 191,59 milhões). Tudo isso ocasionou uma melhora na classe da ordem de R\$ 198,44 milhões.

Quanto ao lado das variações patrimoniais diminutivas, apresentaram queda as contas Transferências e Delegações Concedidas (-212,01 milhões, embora de maneira contraintuitiva isso reflita na verdade piora no resultado orçamentário), Desvalorização e Perda de Ativos e Incorporação de Passivos (-R\$ 1,65 bilhões), tributárias e Outras Variações Patrimoniais Diminutivas (respectivamente -R\$ 1,87 mil e -R\$ 1,80 milhões). Por sua vez, observa-se aumento em gastos com Pessoal e Encargos (+R\$ 7,45 milhões), Benefícios Previdenciários e Assistenciais (+1,34 milhões) e Uso de Bens, Serviços e Consumo de Capital Fixo (+R\$ 6,16 milhões). O agregado representa melhora na classe em R\$ 1,85 bilhões.

Como mencionado anteriormente, tanto em 2023 quanto agora em 2024 não observamos movimentações de precatórios por parte dos Tribunais Regionais Federais, diferente do exercício de 2022. Desse modo, não há utilidade de se demonstrar separadamente o resultado da Agência sem esses registros (posto inexistentes nesse ano e no anterior).

Contudo, cabe pontuar que a melhora de 108% no resultado decorre da queda acentuada no registro do ajuste para perdas (R\$ 2,54 bilhões em 2023 e R\$ 769,07 em 2024, diferença de R\$ 1,77 bilhões, correspondendo a mais de 86% do resultado positivo – explicação mais detalhada na nota 19 do conjunto completo das demonstrações contábeis de 2024). Vale reforçar: no exercício de 2023 a Agência reconheceu elevado montante de créditos inscritos em dívida ativa no sistema SAPIENS Dívida - AGU, parte no mesmo exercício e parte contra ajustes de exercícios anteriores. Como consequência, as contas de ajuste para perdas de dívida ativa por ocasião de sua atualização apresentavam defasagem proporcional em relação aos novos saldos, o que na época justificou a vultuosidade dos registros de ajuste. Agora em 2024, tendo a rotina de atualização dos saldos inscritos em dívida ativa do sistema SAPIENS sido incorporadas ao fluxo de trabalho da contabilidade do órgão, a adequação dos valores registrados tende a se aproximar mais do esperado para recebimento ao longo do tempo, restando mais bem evidenciado o caráter retificador das contas de ajuste.

6.3.2 – RESULTADO ORÇAMENTÁRIO

A Tabela 6.3 apresenta o resumo da receita realizada x despesa empenhada em 2024 e 2023.

Tabela 6.3 - ANS: RESUMO RECEITA REALIZADA X DESPESA EMPENHADA – 2024-2023

	R\$ mil			
	2024	2023	AH	~R\$
RECEITA ARRECADADA (I)	429.391,71	540.664,38	-20,58%	-111.272,67
Receitas Tributárias	28.509,81	41.441,97	-31,21%	-12.932,16
Receita Patrimonial	620,62	1.457,64	-57,42%	-837,02
Receitas de Serviços	-	-	N/A	N/A
Outras Receitas Correntes	400.261,28	497.764,78	-19,59%	-97.503,50

DESPESA EMPENHADA (II)	318.279,69	313.937,21	1,38%	4.342,48
Pessoal e Encargos Sociais	205.919,38	199.729,54	3,10%	6.189,84
Outras Despesas Correntes	107.997,44	109.005,98	-0,93%	-1.008,54
Investimentos	1.651,47	3.010,03	-45,13%	-1.358,56
Inversões Financeiras	2.711,40	2.191,66	23,71%	519,74
SUPERÁVIT (I - II)	111.112,02	226.727,17	-50,99%	-115.615,15

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI (dezembro, 2024).

Em 2024, sob o ponto de vista orçamentário, a ANS tornou a apresentar superávit (R\$ 111,11 milhões), porém substancialmente menor do que no exercício passado (-50,99%, R\$ 115,62 milhões a menos).

No lado da receita arrecadada, tivemos queda em todas as origens, representando em termos absolutos uma piora de R\$ 111,27 milhões, calcada principalmente em -R\$ 97,50 milhões de arrecadação em Outras Receitas Correntes (majoritariamente multas), os quais foram reforçados negativamente ainda pela redução nos valores de Receitas Tributárias (R\$ 12,93 milhões a menos). Em menor vulto, Receitas Patrimoniais apresentou queda na ordem de -R\$ 837 mil.

No lado das despesas orçamentárias, apresentaram variações para cima despesas com Pessoal e Encargos (3,10%, R\$ 6,19 milhões) e Inversões Financeiras (23,71%, R\$ 519,74 mil), ao passo que Outras Despesas Correntes variou marginalmente para baixo (-0,93%, -R\$ 1 milhão) e Investimentos teve queda expressiva, embora pequena em termos absolutos (-45,13%, -R\$ 1,36 milhões).

No total, a despesa empenhada representou impacto de apenas R\$ 4,34 milhões no resultado orçamentário, com a piora da arrecadação explicando a redução do superávit de 2023 para 2024.

Na tabela 6.4 é apresentada a execução de restos a pagar no exercício de 2024 e 2023.

TABELA 6.4 - ANS: EXECUÇÃO DE RESTOS A PAGAR NO EXERCÍCIO – 2024-2023

R\$ mil

EXERCÍCIO	INSCRITOS		PAGOS		CANCELADOS		SALDO		EXECUÇÃO	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Restos a pagar não processados	21.267,94	12.147,60	16.285,82	8.664,51	4.398,64	3.062,70	583,48	420,39	97,26%	96,54%
Restos a pagar processados	20.813,08	11.924,51	20.813,08	11.924,51	0	0	0	0	100,00%	100,00%
TOTAL	42.081,02	24.072,11	37.098,90	20.589,02	4.398,64	3.062,70	583,48	420,39	98,61%	98,25%

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI (dezembro, 2024).

Pela tTabela 6.4 acima, a execução apresentou pequena melhora com relação ao exercício anterior, 98,61% contra 98,25%. Isso significa dizer que, em 2024, comparado a 2023, a ANS executou maior volume de restos a pagar, embora terminando com R\$ 583,48 mil a serem executados de restos a pagar

inscritos em exercícios anteriores, contra apenas R\$ 420,39 mil em 2023. Na Tabela 6.5 pode-se observar a inscrição de restos a pagar no exercício de 2024 e 2023.

TABELA 6.5 - ANS: INSCRIÇÃO DE RESTOS A PAGAR NO EXERCÍCIO – 2024-2023

R\$ mil									
EXERCÍCIO	PROCESSADOS			NÃO PROCESSADOS			TOTAIS		
	2024	2023	AH	2024	2023	AH	2024	2023	AH
Pessoal e Encargos Sociais	19.491,10	20.032,20	-2,70%	174,94	141,71	23,45%	19.666,04	20.173,91	-2,52%
Outras Despesas Correntes	3.141,62	760,91	312,88%	14.926,60	17.363,70	-14,04%	18.068,21	18.124,60	-0,31%
Investimentos	23,73	0	N/A	482,72	2.966,22	-83,73%	506,45	2.966,22	-82,93%
Inversões Financeiras	20,61	19,97	3,22%	0	375,93	-100,00%	20,61	395,9	-94,79%
TOTAL	22.677,05	20.813,08	8,96%	15.584,26	20.847,56	-25,25%	38.261,31	41.660,64	-8,16%

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI (dezembro, 2024).

No geral, a Agência inscreveu 8,16% de créditos em restos a pagar a menos do que no exercício anterior. Tal como no exercício passado, em restos a pagar processados a maior parte das inscrições encontra-se no grupo de despesa Pessoal e Encargos Sociais (R\$ 19,49 milhões, 2,70% a menos que em 2023), ao passo que nos restos a pagar não processados a maioria das inscrições ocorreu em Outras Despesas Correntes (R\$ 14,93 milhões, 14,04% a menos).

O primeiro caso (restos a pagar processados) explica-se pela forma como vem sendo realizada a apropriação da folha de pagamento de pessoal (vide notas 01 - Caixa e Equivalentes a Caixa e 05 - Obrigações Trabalhistas, Previdenciárias e Assistenciais a Curto Prazo do conjunto completo das demonstrações contábeis de 2024) desde 2018, somado ao fato de que o recolhimento de impostos e contribuições retidos na fonte são realizados até o dia 20 do mês subsequente ao fato gerador, o que fez as retenções sobre os pagamentos de dez/24 só virem a ocorrer em 20 de janeiro de 2025.

Some-se a isso, nesse exercício, o fato de os recursos para custeio das atividades da Agência terem sido liberados em maior parte ao final do exercício (o que explica +312,88% em restos a pagar processados de outras despesas correntes).

No segundo caso (restos a pagar não processados), a maior parte de seu volume decorre de despesas cujo implemento da condição necessária ao seu pagamento ainda não ocorreu, majoritariamente também no último mês do exercício. A variação negativa apenas acompanha a baixa observada nos valores de despesas empenhadas de alguns grupos de natureza de despesa.

6.3.3 – RESULTADO FINANCEIRO

Na tTabela 6.6 observamos que, no exercício de 2024, a ANS apresentou resultado financeiro positivo em aproximadamente R\$ 11,41 milhões. O mesmo pode ser evidenciado a partir do Balanço Patrimonial, de acordo com a variação do montante de Caixa e Equivalentes de 2023 para 2024.

TABELA 6.6 – ANS: RESULTADO FINANCEIRO A PARTIR DO BALANÇO PATRIMONIAL – 2024-2023

R\$ mil				
SUBGRUPO	31/12/2024	31/12/2023	VARIAÇÃO	AH (%)
Caixa e Equivalentes	51.459,87	40.052,68	11.407,19	28,48%

Fonte: Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI (dezembro, 2024).

Ainda que pequeno, o resultado representou uma melhora de 205,08% se comparado ao resultado de 2022 para 2023 (quando o déficit financeiro ficou em R\$ 10,86 milhões). Seu detalhamento é mais bem explicado no Balanço Financeiro, cujo resumo consta na tTabela 6.7 abaixo.

TABELA 6.7 – ANS: RESULTADO FINANCEIRO – COMPOSIÇÃO – 2024-2023

R\$ mil			
	31/12/2024	31/12/2023	AH (%)
Receita Orçamentária	429.391,71	540.664,38	-20,58%
Despesa Orçamentária	-318.279,69	-313.937,21	1,38%
	111.112,02	226.727,17	-50,99%
Transferências Financeiras Recebidas	419.218,88	484.385,33	-13,45%
Transferências Financeiras Concedidas	-543.618,21	-757.212,67	-28,21%
	-124.399,33	-272.827,34	54,40%
Recebimentos Extraorçamentários	845.011,70	782.471,77	7,99%
Pagamentos Extraorçamentários	-820.317,19	-747.227,72	9,78%
	24.694,51	35.244,05	-29,93%
RESULTADO FINANCEIRO DO EXERCÍCIO	11.407,20	-10.856,12	205,08%

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI (dezembro, 2024).

Sobre o resultado em si, cabe esclarecimento acerca de como são contabilizados os recursos financeiros, sem o que a análise se torna enviesada: no âmbito da ANS, nem sempre há correlação entre ingressos e dispêndios em se tratando de recursos provenientes da execução orçamentária. Isso porque, no momento da arrecadação, tudo o que é numerário decorrente de fonte tesouro (receita derivada, decorrente do poder de polícia atribuído à Agência) transita pelas Receitas Orçamentárias e pelas Transferências Financeiras Concedidas simultaneamente, de modo que tendem a se anular.

Os recursos financeiros colocados à disposição da ANS para subsidiar suas atividades, por sua vez, foram repassados pelo órgão superior – Ministério da Saúde (até setembro de 2019) e pelo órgão central

de programação financeira - Coordenação-Geral de Programação Financeira da Secretaria do Tesouro Nacional – COFIN/STN (de out/19 em diante, como consequência da Lei n.º 13.848/19), encontrando-se evidenciados em Transferências Financeiras Recebidas, enquanto os recursos financeiros de fato consumidos no órgão estão consolidados nas Despesas Orçamentárias.

Considerando os montantes e as relevantes variações, também vale comentário sobre os Recebimentos e Pagamentos Extraorçamentários: os valores que transitam por esses itens de demonstrativo, em sua maioria, dizem respeito a depósitos restituíveis no âmbito da UG Ressarcimento ao SUS (253032) e contemplam recursos provenientes da arrecadação prevista no art. 32 da Lei n.º 9.656/98.

Como esses valores apenas transitam pela ANS, tendo por destinatário o Fundo Nacional de Saúde (UG 257001), é de se esperar a quase equivalência ante recebimentos x pagamentos (95,64% em 2019, 93,36% em 2020, 103,22% em 2021, 98,97% em 2022, 95,49% em 2023 e 97,08% agora em 2024). Nota-se aumento em ambos: 7,99% nos recebimentos e 9,78% a mais de pagamentos extraorçamentários (R\$ 820,32 milhões esse ano enquanto em 2023 foram repassados R\$ 747,23 milhões).

Abaixo, de forma resumida, demonstramos o resultado financeiro sob a ótica da Demonstração dos Fluxos de Caixa, Tabela 6.8 a seguir.

TABELA 6.8 - ANS: GERAÇÃO DE CAIXA POR ATIVIDADE – RESUMO – 2024-2023

	R\$ mil		
	31/12/2024	31/12/2023	AH (%)
Fluxo de Caixa das Operações	18.221,29	-8.231,10	321,37%
Fluxo de Caixa de Investimento	-6.814,09	-2.625,00	-159,58%
Fluxo de Caixa de Financiamento	0	0	0,00%
GERAÇÃO LÍQUIDA DE CAIXA E EQUIVALENTES	11.407,20	-10.856,10	-205,08%
Caixa e Equivalentes Inicial	40.052,68	50.908,78	-21,32%
Caixa e Equivalentes Final	51.459,87	40.052,68	28,48%

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI (dezembro, 2024).

CAPÍTULO 7

DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TCU

7.1 – TRATAMENTO DE DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TCU

No quadro 7.1 estão representados trabalhos realizados pelo TCU no ano de 2024, encerrados ou em andamento, excluídos eventuais processos classificados como sigilosos pelo próprio TCU.

QUADRO 7.1 – ACOMPANHAMENTO DE AÇÕES REALIZADAS PELO TCU EM 2023

PROCESSO	TIPO DE PROCESSO	ASSUNTO	ESTADO
026.278/2024-3	Relatório de Auditoria	Auditoria sobre a governança e eficiência da rede de recuperação de multas e outros créditos não tributários da União - primeira etapa.	Aberto
024.298/2024-7	Denúncia	SIGILOSO	Encerrado
021.245/2024-0	Solicitação do Congresso Nacional	Ofício nº 099/2024/CFFC-P, de 19/8/2024, (protocolado no TCU em 4/9/2024), encaminha o REQ 176/2024, de autoria do Deputado Aureo Ribeiro, por meio do qual solicita ao TCU a realização de auditoria 'a fim de fiscalizar a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) a respeito de sua atuação regulatória e fiscalizatória sobre as operadoras de planos de saúde'.	Encerrado
015.521/2024-9	Aposentadoria	Atos de Aposentadoria da unidade emissora Agência Nacional de Saúde Suplementar, enviados ao TCU pela unidade de controle interno Controladoria-Geral da União para fins de análise e julgamento	Encerrado
014.356/2024-4	Relatório de Acompanhamento	Acompanhamento para avaliação da melhoria do ambiente regulatório federal	Aberto

PROCESSO	TIPO DE PROCESSO	ASSUNTO	ESTADO
010.390/2024-3	Relatório de Auditoria	PROTEGE-TI-24: Controles de Segurança da Informação nas organizações do SISP - Avaliação via SGD: Auditoria - Tema Segurança da informação e segurança cibernética - LAR 2023-2024	Aberto
009.980/2024-5	Relatório de Auditoria	Fiscalização sobre a implementação dos dispositivos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) na União.	Aberto
008.257/2024-8	Relatório de Levantamento	Levantamento sobre inclusão digital da população PCD	Aberto
006.690/2024-6	Relatório de Acompanhamento	10º Ciclo da Fiscalização Contínua de Folhas e Pagamento	Aberto
003.874/2024-9	Aposentadoria	Atos de Aposentadoria da unidade emissora Agência Nacional de Saúde Suplementar, enviados ao TCU pela unidade de controle interno Controladoria-Geral da União para fins de análise e julgamento	Encerrado

Fonte: Auditoria interna (janeiro, 2025).