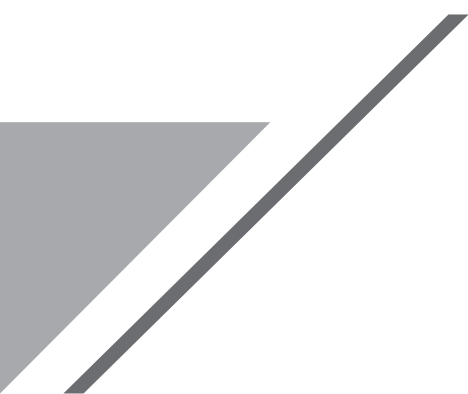


Relatório Anual de Gestão e de Atividades **Exercício 2025**



Relatório Anual de Gestão e de Atividades

Exercício 2025



Relatório Anual de Gestão e de Atividades **Exercício 2025**



©2026. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

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

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

Versão online

ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E INFORMAÇÕES:

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS
Gerência 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

Diretor-Presidente

Diretor de Desenvolvimento Setorial– DIDES

Wadih Nemer Damous Filho

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Eliane Aparecida de Castro Medeiros

Diretora de Gestão - DIGES

Carla de Figueiredo Soares

Diretor de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE

Jorge Antonio Aquino Lopes

Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO

Lenise Barcellos de Mello Secchin

SECRETARIO EXECUTIVO

Francisco José D'Angelo Pinto -SECEX/PRESI

COORDENAÇÃO TÉCNICA

Gerência de Planejamento e Acompanhamento - Secretaria Executiva

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 2026 – Exercício 2025 / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria
Colegiada. Secretaria Geral. Gerencia de Planejamento e Acompanhamento. Rio de Janeiro: ANS, 2026.
13,9 MB. il. color.; PDF

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

CDU 378(81))

Catálogo na fonte – Biblioteca ANS

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1.1 - ORGANOGRAMA DA ANS	33
FIGURA 1.2 – CADEIA DE VALOR DA ANS	35
FIGURA 1.3 - MODELO DE NEGÓCIOS E DADOS DO SETOR	37
FIGURA 2.1 – MAPA ESTRATÉGICO 2021 - 2025	39
FIGURA 2.2 - ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA ANS	47
FIGURA 3.1 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE RISCOS	51
FIGURA 3.2 - STATUS DOS TRABALHOS DE AVALIAÇÃO DE RISCOS NA ANS	52
FIGURA 3.3 - RISCOS DE INTEGRIDADE IDENTIFICADOS	54
FIGURA 4.10 – POLÍTICA DE PREÇOS E REAJUSTES	92
FIGURA 4.11 - PROCEDIMENTOS DE ADEQUAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA (PAEF)	99
FIGURA 4.12 – PROCESSOS DE LIQUIDAÇÃO EXTRAJUDICIAL	100
FIGURA 4.13 – ECONOMIA EM PROCESSAMENTO DE LIQUIDAÇÕES	101
FIGURA 4.14 – RESULTADOS DA PESQUISA EM 2025	102
FIGURA 4.15 - CAMPANHA ESPERAR PELO MOMENTO CERTO, CONTRA AGENDAMENTO DE CESARIANAS DESNECESSÁRIAS, VEICULADA NAS MÍDIAS SOCIAIS EM DEZEMBRO DE 2025.	119
FIGURA 4.16 - DIA NACIONAL DO TESTE DO PEZINHO – 6 DE JUNHO	120
FIGURA 4.17 - SEMANA MUNDIAL DA AMAMENTAÇÃO - 1 A 7 DE AGOSTO	120
FIGURA 4.18 - NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIACÃO PRELIMINAR E DEMANDAS DE INFORMAÇÃO	121
FIGURA 4.19 - FLUXO DA FISCALIZAÇÃO	124
FIGURA 4.1 – MONITORAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL	67
FIGURA 4.20 – PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR	124
FIGURA 4.21 - TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TCAC) E TERMO DE COMPROMISSO (TC)	128
FIGURA 4.22 - PARCEIROS DA CIDADANIA	130
FIGURA 4.2 – AGORA TEM ESPECIALISTAS	72
FIGURA 4.3 - PLANO DE RECUPERAÇÃO ASSISTENCIAL E REGIME ESPECIAL DE DIREÇÃO TÉCNICA	74
FIGURA 4.4 – ATUALIZAÇÃO DO ROL	76
FIGURA 4.5 – FORMAS DE ATUALIZAÇÃO DO ROL	76
FIGURA 4.6 – AVALIAÇÃO DE TECNOLOGIAS EM SAÚDE	76
FIGURA 4.7 – NOTIFICAÇÃO POR INADIMPLÊNCIA	87
FIGURA 4.8 – ATUALIZAÇÃO DA REGULAMENTAÇÃO DA TRANSFERÊNCIA DE CARTEIRA	88
FIGURA 4.9 – REAJUSTE DOS CONTRATOS INDIVIDUAIS	89
FIGURA 5.1 ANS 2025: PERCENTUAL DE MEMBROS DA FORÇA DE TRABALHO COM DEFICIÊNCIA	171
FIGURA 5.2: PRINCIPAIS RESULTADOS DO ESCRITÓRIO DE PROCESSOS	187
FIGURA 5.3: PRINCIPAIS RESULTADOS DO LAB INOVA ANS	189

FIGURA 5.4 PRINCIPAIS RESULTADOS DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	190
FIGURA 5.5: PRINCIPAIS RESULTADOS DA GESTÃO DE SERVIÇOS	191
FIGURA 5.6 - DIAGRAMA INSUMO-PRODUTO	200

LISTA DE TABELAS

TABELA.5.1.2- ANS 2025: LEVANTAMENTO DOS PRECATÓRIOS EMPENHADOS X LIQUIDADOS	148
TABELA 4.10 – INTERNAÇÕES IDENTIFICADAS NO RESSARCIMENTO AO SUS E REALIZADAS NO SUS EM 2024 (ABIS LANÇADOS EM 2025), SEGUNDO GRUPOS DIAGNÓSTICOS	108
TABELA 4.11 – IMPUGNAÇÕES E RECURSOS POR ANO E AVISOS DE BENEFICIÁRIOS IDENTIFICADOS - ABI	109
TABELA 4.12 – TOTAL DE OPERADORAS ACREDITADAS, POR NÍVEL, 2025	112
TABELA 4.13 - OPERADORAS CERTIFICADAS NO PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM APS, DEZEMBRO DE 2025	114
TABELA 4.14 – PROGRAMAS PROMOPREV – 2025	118
TABELA 4.15 - DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO CADASTRADAS ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE-2019-2025	122
TABELA 4.16 – PRODUÇÃO EQUIPE NIP - 2024 E 2025	123
TABELA 4.17 – DEMANDAS NIP PENDENTES DE CLASSIFICAÇÃO (EXCLUINDO A FASE ELETRÔNICA) - 2024 E 2025	123
TABELA 4.18 -TEMPO MÉDIO DAS FASES PROCESSUAIS DA 1ª INSTÂNCIA (EM DIAS) - 2024-2025	125
TABELA 4.19 - PROCESSOS INSTAURADOS – 2024-2025	126
TABELA 4.1 – QUANTIDADE DE OPERADORAS ENCAMINHADAS EM 2024 PARA ACOMPANHAMENTO INDIVIDUAL	69
TABELA 4.20 - DECISÕES ARQUIVADAS, ANULADAS E PENALIZADAS - 2024-2025	126
TABELA 4.21 - DOCUMENTOS COM DESCONTO DE 40% E 80%, E TRANSITÓRIO DE 60% - 2024-2025	126
TABELA 4.22 - DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO E INFORMAÇÃO CADASTRADAS ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE -2024-2025	131
TABELA 4.23 - VALOR DE MULTAS APLICADAS E ARRECADADAS DE 2001 A 2025	134
TABELA 4.24 - PERCENTUAL DE MULTAS ARRECADADAS 2025	134
TABELA 4.25 - MULTAS REFERENTES AO EXERCÍCIO 2025	135
TABELA 4.26 - DEMAIS SITUAÇÕES - MULTAS 2025	136
TABELA 4.2 – QUANTIDADE DE PROCEDIMENTOS REALIZADOS NA SAÚDE SUPLEMENTAR EM 2024 E VARIAÇÃO EM RELAÇÃO A 2023, POR TIPO:	71
TABELA 4.3 - ALTERAÇÕES DE REDE HOSPITALAR NO ANO DE 2025	86
TABELA 4.3 - MEDIDAS ADMINISTRATIVAS ADOTADAS EM 2025	75
TABELA 4.4 - ANÁLISES RELACIONADAS A MOVIMENTAÇÃO OU RESGATE DE ATIVOS GARANTIDORES FINANCEIROS E APA	95
TABELA 4.5 - ANÁLISES RELACIONADAS A PROCESSOS DE VINCULAÇÃO E DESVINCULAÇÃO DE IMÓVEIS COMO ATIVOS GARANTIDORES	96
TABELA 4.6 - ANÁLISES RELACIONADAS A PROCESSOS DE CONVÊNIO E ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA COM CENTRAIS DE CÚDIA E INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS ADMINISTRADORAS DE FDSS.	97

TABELA 4.7 - ANÁLISES RELACIONADAS FATOR REDUZIDO	97
TABELA 4.8 - EVOLUÇÃO DA QUALIDADE CADASTRAL NO SIB – 2018 A 2025	103
TABELA 4.9 – AVISOS DE BENEFICIÁRIOS IDENTIFICADOS POR ANO E TOTAL DE ATENDIMENTOS NOTIFICADOS	107
TABELA 5.1.1 ANS 2025: AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS	145
TABELA 5.1.3 ANS: ACOMPANHAMENTO DO PERCENTUAL DE OPERADORAS ATIVAS QUE NÃO RECOLHEM MAIS TPS – 2021-2025	152
TABELA 5.10 - ANS: COMPARATIVO DE DILIGÊNCIAS – 2019-2025	167
TABELA 5.11 ANS: COMPARATIVO DE DEMANDAS EXTERNAS DE RECURSOS HUMANOS – 2020-2025	167
TABELA 5.12.1 ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL DA ANS – 2020-2025	168
TABELA 5.12.2 ANS 2025: SITUAÇÃO DOS CARGOS EFETIVOS APROVADOS, OCUPADOS E LIVRES	169
TABELA 5.13 ANS 2025: % DISTRIBUIÇÃO DA CARREIRA POR NÍVEL	169
TABELA 5.14 ANS 2025: COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR SITUAÇÃO FUNCIONAL	171
TABELA 5.15 ANS 2025: PROGRESSÃO E PROMOÇÃO DE SERVIDORES	175
TABELA 5.16 ANS 2025: QUANTIDADE DE SERVIDORES POR CARGO COMISSIONADO E REMUNERAÇÃO	176
TABELA 5.17 ANS 2025: QUANTITATIVO DE SERVIDORES EFETIVOS POR PADRÃO	177
TABELA 5.18 - ANS 2025: % DE DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS COMISSIONADOS POR CARGO/ SITUAÇÃO FUNCIONAL	182
TABELA 5.19 ANS: COMPARATIVO DAS PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS EM CAPACITAÇÃO – 2021 -2025	183
TABELA 5.20.1 ANS: COMPARATIVO DAS PRINCIPAIS AÇÕES DE CAPACITAÇÕES INTERNAS – 2021-2025	183
TABELA 5.20.2 ANS: COMPARATIVO DOS INVESTIMENTOS COM AS PRINCIPAIS AÇÕES DE CAPACITAÇÕES INTERNAS – 2021-2025	184
TABELA 5.21 ANS 2025: AÇÕES INTERNAS DE CAPACITAÇÃO	184
TABELA 5.22 ANS 2025: PROJETOS ESTRATÉGICOS DE TI CONCLUÍDOS	193
TABELA 5.23 ANS 2025: INICIATIVAS PLANO DIRETOR DE LOGÍSTICA – PDLS – 2025-2028	197
TABELA 5.2 ANS 2025: OBJETOS DAS CONTRATAÇÕES VIGENTES	153
TABELA 5.3 ANS: COMPARATIVO DE GASTO COM CONTRATOS POR TIPO - 2020-2025	154
TABELA 5.4 ANS: COMPARATIVO DOS MONTANTES GASTOS COM CONTRATAÇÕES DE TERCEIRIZAÇÃO/MÃO-DE-OBRA - 2020-2025	156
TABELA 5.5 ANS: COMPARATIVO DA QUANTIDADE DE CONTRATOS DE TERCEIRIZAÇÃO/ MÃO-DE-OBRA - 2020-2025	157
TABELA 5.6.1 ANS: COMPARATIVO EM R\$ DE CONTRATAÇÕES DIRETAS – 2020-2025	161
TABELA 5.6.2 ANS: COMPARATIVO QUANTIDADE DE CONTRATAÇÕES DIRETAS – 2020-2025	162
TABELA 5.7 ANS: COMPARATIVO DE SALDO DE BENS EM CONSUMO E BENS PERMANENTES – 2021-2025	163
TABELA 5.8 ANS: GASTO COM ALMOXARIFADO VIRTUAL POR TIPO DE BENS DE CONSUMO – 2022-2025	165
TABELA 5.9 – ANS 2025: ACOMPANHAMENTO DA UTILIZAÇÃO DA SALA 360º	166
TABELA 6.1 - ANS: BALANÇO PATRIMONIAL RESUMIDO - 2025-2024	202
TABELA 6.2 - ANS: DEMONSTRAÇÃO DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS RESUMIDA – 2025-2024	203
TABELA 6.3 – ANS: RESULTADO AJUSTADO – 2025-2024	205
TABELA 6.4 - ANS: RESUMO RECEITA REALIZADA X DESPESA EMPENHADA – 2025-2024	205
TABELA 6.5 - ANS: EXECUÇÃO DE RESTOS A PAGAR NO EXERCÍCIO – 2025-2024	206
TABELA 6.6 - ANS: INSCRIÇÃO DE RESTOS A PAGAR NO EXERCÍCIO – 2025-2024	207
TABELA 6.7 – ANS: RESULTADO FINANCEIRO A PARTIR DO BALANÇO PATRIMONIAL – 2025-2024	208

LISTA DE QUADROS

QUADRO 2.1 – OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	40
QUADRO 2.2 – PAINEL DE INDICADORES ESTRATÉGICOS	41
QUADRO 2.3 – PROJETOS ESTRATÉGICOS	43
QUADRO 2.4 – AGENDA REGULATÓRIA 2023-2025	45
QUADRO 2.5 - ATIVIDADE CORRECIONAL - 2025	49
QUADRO 4.1 - INDICADORES ESTRATÉGICOS 2021-2025	54
QUADRO 4.10 – AUDIÊNCIAS PÚBLICAS DE ATUALIZAÇÃO DO ROL EM 2025	83
QUADRO 4.11 - MONITORAMENTO ENVIO DO RPC - SISTEMA DE COMUNICADO DE REAJUSTE DE PLANOS COLETIVOS	90
QUADRO 4.12 – AUTORIZAÇÕES DE FUNCIONAMENTO 2025	93
QUADRO 4.13 – ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS – NÍVEIS	112
QUADRO 4.14 – ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS EXCLUSIVAMENTE ODONTOLÓGICAS – NÍVEIS	113
QUADRO 4.15 – NÍVEIS DA CERTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	114
QUADRO 4.16 - DISTRIBUIÇÃO DAS OPERADORAS PARTICIPANTES DA SEGUNDA EDIÇÃO DO PROJETO CUIDADO INTEGRAL À SAÚDE POR MODALIDADE, PORTE, REGIÃO E NÍVEL DE ACREDITAÇÃO, 2023 – 2025	115
QUADRO 4.17 – NÍVEIS DA CERTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	117
QUADRO 4.18 – PLANO ANUAL DE GESTÃO 2026	138
QUADRO 4.2 – AGENDA REGULATÓRIA 2023-2025 – RESULTADO 2025	57
QUADRO 4.3 - AÇÕES CONCLUÍDAS – PGA 2025	59
QUADRO 4.4 – ATIVIDADES REALIZADAS NO ANO DE 2025 RELATIVAS AO PROCESSO DE REPRESENTAÇÃO SIP	67
QUADRO 4.5 – NÚMERO DE PROCEDIMENTOS REALIZADOS POR BENEFICIÁRIO DE 2019 A 2024, POR TIPO:	72
QUADRO 4.6 – ATUALIZAÇÕES DO ROL EM 2025, ORIGEM FORMROL	77
QUADRO 4.7 – ATUALIZAÇÕES DO ROL EM 2025, ORIGEM CONITEC	79
QUADRO 4.8 – ATUALIZAÇÕES DO ROL 2025 – ORIGEM DEMANDA INTERNA	81
QUADRO 4.9 – CONSULTAS PÚBLICAS DE ATUALIZAÇÃO DO ROL EM 2025	82
QUADRO 7.1 – ACOMPANHAMENTO DE AÇÕES REALIZADAS PELO TCU EM 2025	210

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 4.1 - PERCENTUAL DE EXECUÇÃO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS 2021-2025	56
GRÁFICO 4.10 - TAXA DE INTERMEDIÇÃO RESOLVIDA – 2016 - 2025	122
GRÁFICO 4.11 - ACERVO DE PROCESSOS SANCIONADORES NA 1ª INSTÂNCIA NOS NÚCLEOS DA ANS – 2016 - 2025	125
GRÁFICO 4.12 - RESULTADOS PRELIMINARES DE IGR APÓS APF E APP	127
GRÁFICO 4.13 - DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES PELA SUA NATUREZA-2024-2025	132
GRÁFICO 4.14 - DISTRIBUIÇÃO DO MEIO DE ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES E INFORMAÇÕES – 2024-2025	132
GRÁFICO 4.2 - QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE DE OUVIDORIA - 2023 A 2025	63
GRÁFICO 4.3 - ENVIO DO FORMULÁRIO DO REA-OUVIDORIAS POR OPERADORAS COM REGISTRO ATIVO NA ANS (%)	64
GRÁFICO 4.4 - DISTRIBUIÇÃO DAS OPERADORAS EM FAIXAS DE RISCO DO MAPEAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL, POR TRIMESTRE DE AVALIAÇÃO	70
GRÁFICO 4.5– COMPOSIÇÃO DA DESPESA ASSISTENCIAL MÉDICO-HOSPITALAR DO SETOR, POR ANO	73
GRÁFICO 4.6 – EVOLUÇÃO DAS ANÁLISES	94
GRÁFICO 4.7 – COMPOSIÇÃO EQUIPE AO LONGO DOS ANOS	108
GRÁFICO 4.7 – EVOLUÇÃO DE ADIANTAMENTOS DE RECURSOS ÀS OPERADORAS EM DIREÇÃO FISCAL E ÀS LIQUIDAÇÕES EXTRAJUDICIAIS.	100
GRÁFICO 4.8 – EVOLUÇÃO DO PASSIVO DE RESSARCIMENTO AO SUS DE JAN/2024 A DEZ/2025	109
GRÁFICO 4.9 – VALOR ANUAL REPASSADO AO FUNDO NACIONAL DE SAÚDE EM MILHÕES DE REAIS	110
GRÁFICO 5.10 ANS 2025: CONTRATAÇÕES ACIMA DE 1 MILHÃO DE REAIS	158
GRÁFICO 5.11 ANS 2025: NOVAS CONTRATAÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI	159
GRÁFICO 5.12 ANS 2025: DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL POR MODALIDADE DE LICITAÇÃO	160
GRÁFICO 5.13.1 ANS: COMPARATIVO DE VALORES (R\$) DE LICITAÇÕES POR MODALIDADE - 2020-2025	161
GRÁFICO 5.13.2 - ANS: ACOMPANHAMENTO DAS EXECUÇÕES DAS MULTAS APLICADAS EM PROCESSOS DE APURAÇÃO DE PENALIDADE NAS CONTRATAÇÕES - 2024-2025	163
GRÁFICO 5.14 ANS: DISTRIBUIÇÃO DE SERVIDORES EFETIVOS - 2020-2025	168
GRÁFICO 5.15 ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR UNIDADE – 2020-2025	170
GRÁFICO 5.16 ANS: COMPARATIVO DA COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR SEXO – 2020-2025	172
GRÁFICO 5.17 ANS: COMPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO – 2017-2025 (EXCETO ESTAGIÁRIOS)	172
GRÁFICO 5.18 ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DA DESPESA COM PESSOAL - 2018-2025	174
GRÁFICO 5.19 ANS: COMPARATIVO DE EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO EM TI – 2019-2025	196
GRÁFICO 5.1 ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA - GERAL - 2018-2025	142
GRÁFICO 5.20 ANS: DEMANDAS DE TI – CRIADAS X CONCLUÍDAS – 2021-2025	197
GRÁFICO 5.21 ANS: PROGRAMAS GOVERNAMENTAIS - 2022- 2025	200
GRÁFICO 5.2 ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA COM PESSOAL, BENEFÍCIOS E ENCARGOS - 2018-2025	142

GRÁFICO 5.3 ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA DE CUSTEIO, INVESTIMENTOS E INVERSÕES FINANCEIRAS - 2018-2025	143
GRÁFICO 5.4 - ANS: COMPARATIVO DE DESPESAS GERAIS POR TIPO (R\$) - 2018-2025	144
GRÁFICO 5.5 - ANS: COMPARATIVO DE DESPESA COM PESSOAL POR TIPO (R\$) - 2018-2025	144
GRÁFICO 5.6 - ANS: COMPARATIVO DE DESPESA DE CUSTEIO POR TIPO (R\$) - 2018-2025	145
GRÁFICO 5.7 ANS 2025: % EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DAS PRINCIPAIS AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS	146
GRÁFICO 5.8 ANS: COMPARATIVO DE MOVIMENTAÇÃO NO CADIN – 2019-2025	150
GRÁFICO 5.9 ANS: COMPARATIVO DA ARRECADAÇÃO DA TPS POR ANO – 2010-2025 (EM MILHÕES DE R\$)	151

SUMÁRIO

MENSAGEM DO DIRETOR-PRESIDENTE	13
SUMÁRIO EXECUTIVO	14
CAPÍTULO 1 VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO	30
1.1 IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE PRESTADORA DE CONTAS	30
1.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	31
1.3 CADEIA DE VALOR	34
1.4 ANÁLISE SITUACIONAL – AMBIENTE EXTERNO	35
CAPÍTULO 2 GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA	38
2.1 - GESTÃO ESTRATÉGICA NA ANS	38
2.2 MODELO E ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA	47
2.2 PRINCIPAIS AÇÕES DE SUPERVISÃO, CONTROLE E CORREIÇÃO	48
2.4 DETERMINAÇÃO DE MATERIALIDADE DAS INFORMAÇÕES	49
CAPÍTULO 3 RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS	51
3.1 MODELO DE GESTÃO DE RISCOS NA ANS	51
3.2 PRINCIPAIS RISCOS E SUA VINCULAÇÃO AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	52
3.3 PRINCIPAIS RISCOS E PLANOS DE TRATAMENTO DEFINIDOS	53
3.4 GESTÃO DA INTEGRIDADE	54
3.5 DESAFIOS E PERSPECTIVAS	52
CAPÍTULO 4 DESEMPENHO INSTITUCIONAL	53
4.1 RESULTADOS MENSURADOS PELOS INSTRUMENTOS DE GESTÃO	53
4.2 RESULTADOS E ENTREGAS DAS AÇÕES PLANEJADAS POR MACROPROCESSOS	65
PARTICIPAÇÃO SOCIAL	81
PARCERIAS TÉCNICAS PARA ATUALIZAÇÃO DO ROL	83
4.3 DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS	137
CAPÍTULO 5 ALOCAÇÃO DE RECURSOS E ÁREAS ESPECIAIS DE GESTÃO	141
5.1 GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA	141
5.2 GESTÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS	152
5.3 GESTÃO PATRIMONIAL E DE INFRAESTRUTURA	163
5.4 GESTÃO DE PESSOAS	166
5.5 ESCRITÓRIO DE PROCESSOS	187
5.6 GERENCIAMENTO DA INOVAÇÃO - LAB INOVA ANS	188
5.7 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	189
5.8 GESTÃO DE SERVIÇOS DA ANS NO GOV.BR	191
5.9 GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	192

5.10 GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL - ESG	197
5.11 GESTÃO DE CUSTOS	199
CAPÍTULO 6 INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS	201
6.1 SOBRE O SETOR DE CONTABILIDADE E CERTIFICAÇÃO DOS DEMONSTRATIVOS	201
6.2 RESUMO DA SITUAÇÃO FINANCEIRA	202
6.3 RESULTADOS	203
CAPÍTULO 7 DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TCU	210
7.1 TRATAMENTO DE DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TCU	210

MENSAGEM DO DIRETOR-PRESIDENTE

O Relatório Anual de Gestão e de Atividades de 2025 encerra o ciclo do Planejamento Estratégico 2021-2025 e da Agenda Regulatória 2023-2025. Assumi a Presidência da ANS em setembro de 2025, na fase final do exercício. As entregas aqui registradas são, em grande medida, resultado do trabalho contínuo do corpo técnico da Agência, cuja competência e dedicação sustentam a continuidade institucional.

Grande parte da agenda regulatória foi cumprida, com destaque para o encerramento das Avaliações de Resultado Regulatório programadas, a publicação de normas voltadas ao aprimoramento do relacionamento entre operadoras e beneficiários, a modernização das regras das autogestões e a disponibilização de painéis públicos de informação sobre redes assistenciais e reajustes de planos coletivos. Esses avanços ampliam a transparência do setor e reforçam os instrumentos de proteção do beneficiário.

A ANS enfrenta, contudo, restrições estruturais que precisam ser reconhecidas com clareza. Do ponto de vista orçamentário, a Agência opera sob cortes sucessivos e não recebe integralmente a Taxa de Saúde Suplementar, sua principal fonte de custeio, o que compromete a capacidade de investimento, a manutenção de contratos e a execução de iniciativas prioritárias. A gestão tem buscado mitigar esses efeitos, mas os limites são reais e afetam o ritmo das entregas.

No que se refere ao quadro de pessoal, a Agência opera com déficit relevante de servidores efetivos, acumulado ao longo de anos. A realização de concursos públicos recentes representa um avanço importante, e a incorporação dos novos servidores contribuirá para ampliar a capacidade operacional da ANS, contudo ainda é insuficiente e desafiadora.

O encerramento deste ciclo abre espaço para um novo planejamento estratégico e uma nova Agenda Regulatória, atualmente em elaboração. Esses instrumentos serão construídos com participação de operadoras, prestadores, beneficiários, órgãos de controle e demais atores do setor. A nova agenda regulatória representa uma oportunidade de avançar em temas estruturais, como a regulação orientada por desfechos clínicos, a integração com a atenção primária à saúde e o uso responsável de inteligência artificial. Estes temas exigem mais do que normas isoladas: exigem coordenação, diálogo e compromisso coletivo com o interesse público.

A ANS segue comprometida com a transparência, a integridade das informações e a defesa do beneficiário. O caminho que se abre é de transformação regulatória consistente, e ele será percorrido com responsabilidade, base técnica e abertura ao debate.

Wadih Damous
Diretor-Presidente da ANS

SUMÁRIO EXECUTIVO

A prestação de contas anual da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) constitui obrigação constitucional prevista no parágrafo único do art. 70 da Constituição Federal de 1988, regulamentada pela Instrução Normativa TCU nº 84/2020, e atende, adicionalmente, às disposições da Lei nº 13.848/2019, que estabelece a obrigatoriedade de elaboração do Relatório Anual de Atividades.

Mais do que um requisito formal, este relatório configura instrumento essencial de transparência e geração de valor público, permitindo à sociedade e aos órgãos de controle avaliar a atuação da Agência, a aplicação dos recursos públicos e os resultados alcançados na regulação do setor de saúde suplementar.

A ANS optou por consolidar, em um único documento, as informações relativas à sua atuação no exercício, integrando dimensões estratégicas, operacionais, orçamentárias e regulatórias, de modo a evidenciar a coerência entre planejamento, execução e resultados.



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**



708 servidores
465 terceirizados



R\$ 379,8 milhões
de orçamento



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

DADOS DO SETOR



696 operadoras – assistência médica



387 operadoras –
exclusivamente odontológicas



178 Administradoras de benefícios

53,09 milhões

Beneficiários de planos de assistência médica



44,6 milhões em planos coletivos

8,7 milhões em individuais

35,51 milhões

Beneficiários de planos exclusivamente odontológicos



29,8 milhões em planos coletivos

5,8 milhões em individuais



R\$ 336,9 bilhões

Receita de contraprestações
das operadoras médico-
hospitalares

R\$ 274,9 bilhões

Despesa assistencial

81,7%

Sinistralidade



R\$ 4,9 bilhões

Receita de contraprestações
exclusivamente
odontológicas

R\$ 1,9 bilhão

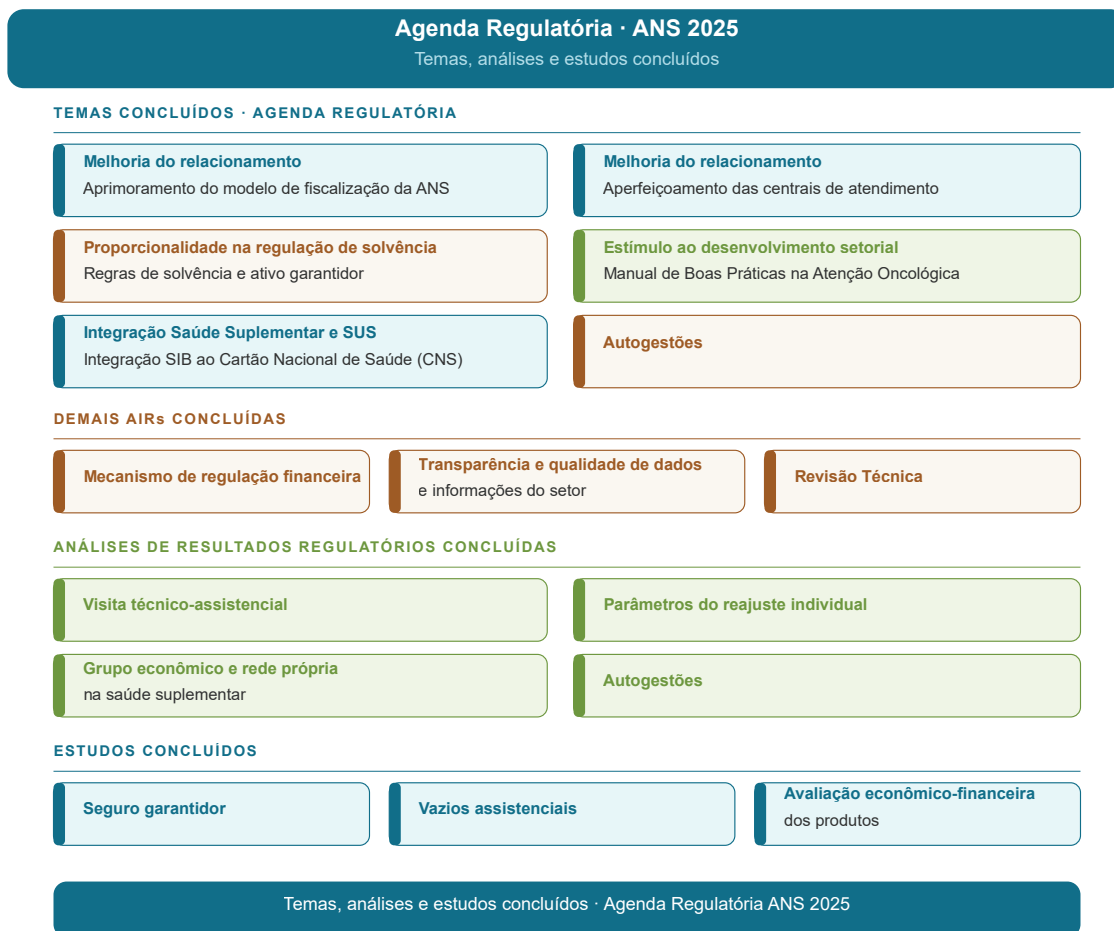
Despesa assistencial

40,6%

Sinistralidade

RESULTADOS

O exercício de 2025 foi marcado por restrições orçamentárias e de pessoal, que demandaram priorização de iniciativas estratégicas e ajustes no ritmo de execução de determinadas ações. Em 2025, a ANS concluiu o ciclo da Agenda Regulatória 2023–2025. Das 48 entregas previstas com possibilidade de conclusão no triênio, 38 foram efetivamente finalizadas até dezembro de 2025, reresultando em um índice de execução de 79,2%, indicando elevada capacidade de entrega, mesmo em contexto restritivo.



Destaca-se, ainda, que as cinco Avaliações de Resultado Regulatório (ARR) previstas foram integralmente concluídas, assim como todos os estudos preliminares programados, incluindo a ARR de Mecanismo de Regulação Financeira.

No período, houve a finalização de iniciativas regulatórias relevantes previstas no ciclo vigente, bem como a realização de Análises de Impacto Regulatório (AIR), contribuindo para a qualificação da tomada de decisão. Também foram conduzidas Avaliações de Resultado Regulatório (ARR), permitindo mensurar os efeitos das normas, além da produção de estudos técnicos que subsidiaram a atualização de normativos e políticas públicas.

O Planejamento Estratégico 2021–2025, estruturado em 9 objetivos estratégicos, terminou seu ciclo apresentando desempenho global positivo. Com monitoramento trimestral realizado no âmbito das Reuniões de Avaliação da Estratégia (RAE), em 2025 apenas 10% dos indicadores ficaram abaixo da meta. Quanto aos 20 projetos estratégicos previstos no ciclo do planejamento, 12 foram concluídos e 5 cancelados. Quatro projetos não foram concluídos, mas permaneceram em execução com bom nível de entregas. Diante das restrições do período, a atuação concentrou-se em iniciativas estratégicas prioritárias, com reprogramação de entregas não críticas.

Em 2025, o Plano de Gestão Anual (PGA) registrou execução de 69,2% (18 de 26 ações concluídas), resultado impactado por restrições internas como limitações de pessoal, orçamento e priorização de demandas urgentes. Ainda assim, o PGA segue consolidado como principal instrumento tático-operacional da Agência, com forte vinculação à avaliação de desempenho institucional.

Transparência e Participação Social ANS - 2025

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

705

Pedidos de acesso à informação respondidos

59

Recursos respondidos

100%

dentro do prazo legal

DESEMPENHO OPERACIONAL

Prazo Médio de Resposta

16,9

dias
abaixo do limite legal

Índice de Acessos Concedidos

73,05%

das solicitações
transparência passiva

TRANSPARÊNCIA ATIVA - CGU

49/49

Itens de transparência ativa cumpridos integralmente — ANS entre os órgãos com melhor desempenho

MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL

22

Consultas Públicas realizadas

11

Audiências Públicas realizadas

Os resultados evidenciam o **fortalecimento dos instrumentos de transparência, escuta ativa e participação social**, contribuindo para o aprimoramento da gestão e da atuação regulatória da ANS.

A Ouvidoria da ANS reafirmou seu papel como instrumento de controle social e no setor regulado, o REA-Ouvidorias evidenciou elevado grau de institucionalização e avançou na qualificação da Carta de Serviços, conforme o infográfico a seguir.

Dados Ouvidoria 2025

PRINCIPAIS RESULTADOS 2025

Ouvidoria ANS

- 8.389 manifestações
- 7.468 respostas conclusivas
- prazo médio: 4,3 dias

Perfil das manifestações

- Predomínio de reclamações (78,5%)
- Redução de manifestações típicas de ouvidoria

Ouvidorias das operadoras (REA)

- 95% das operadoras com ouvidoria (1.054/1.110)
- cobertura de 99,9% dos beneficiários
- 721.079 manifestações · 88,6% respondidas em até 7 dias úteis

Conselho de Usuários

- 1.144 conselheiros cadastrados (831 habilitados)
- 362 contribuições em serviços avaliados

Carta de Serviços

- 32 dos 44 serviços revisados

Ouvidoria ANS · Relatório de Resultados 2025

Monitoramento do Risco Assistencial



Avalia regularidade assistencial das operadoras



Baseado em: Garantia de Atendimento
+ Mapeamento de Risco
(Regulamentação geral: RN nº 479/2022)



Medidas possíveis:
visitas, suspensão, plano de recuperação, direção técnica

2025:



77 operadoras em acompanhamento



51 médico-hospitalares



26 exclusivamente odontológicas



34 para avaliação de visita técnico-assistencial

Baseado na RN nº 479/2022

O Mapeamento do Risco Assistencial assegurou, em 2025, o monitoramento contínuo e sistemático das operadoras, com avaliação trimestral baseada em indicadores assistenciais e atuariais, permitindo a classificação por níveis de risco e subsidiando a adoção de medidas regulatórias preventivas voltadas à manutenção da qualidade e da continuidade do atendimento.

Há predominância consistente de operadoras classificadas em risco baixo (Faixa 1) ao longo de todos os trimestres avaliados, indicando estabilidade do setor quanto aos indicadores assistenciais monitorados.

O Mapa Assistencial (ano-base 2025), consolida dados de 2019 a 2023 e indicadores preliminares de 2024, permitindo uma análise heterogênea do setor, segmentando a produção assistencial por modalidade de operadora e tipo de contratação do plano.

O setor registrou 1,94 bilhão de procedimentos, uma estabilidade operacional (+0,3% vs. 2023). Contudo, o perfil de uso mudou drasticamente em comparação ao período pré-pandemia (2019).

Consultas médicas e procedimentos odontológicos ainda não retornaram aos patamares históricos de 6,0 e 6,6, respectivamente.



INTERNAÇÕES

182 / mil

Taxa de frequência
por beneficiário

46,6%

das internações com
perfil cirúrgico

ASCENSÃO DOS GASTOS COM MEDICAMENTOS

10,2%

da despesa médico-hospitalar do setor
Impacto financeiro atual

+40%

crescimento real dos gastos com fármacos
desde 2019
Reflexo da biotecnologia

78,6%

das novas incorporações no Rol foram
medicamentos
70,5% antineoplásicos orais (câncer) - 2024

ANÁLISE POR SEGMENTO E MODALIDADE

PLANOS INDIVIDUAIS

6,8

consultas/ano - maior taxa de utilização do
setor

PLANOS COLETIVOS EMPRESARIAIS

5,2

consultas/ano - menores taxas de internação
e uso

OUTROS ATENDIMENTOS

3,9

atend./benef. - psicólogos, fisioterapeutas e
nutricionistas ▲ +2,8%

Plano de Recuperação Assistencial e Regime Especial de Direção Técnica

Em 2025, a ANS intensificou o monitoramento do risco assistencial, adotando medidas administrativas para garantir a continuidade e a qualidade do atendimento aos beneficiários.

Monitoramento Assistencial

Operadoras sob acompanhamento - 2025

Resposta Comprobatória

18 Operadoras

780.349 Beneficiários
assistidos

Plano de Recuperação Assistencial

12 Operadoras

312.831 Beneficiários

Direção Técnica

22 Operadoras

1.081.001 Beneficiários

Visitas Técnico-Assistenciais

4 Operadoras

80.743 Beneficiários

Retirada do Mercado

4 Operadoras

13.855 Beneficiários

+2,2 mi beneficiários assistidos
total sob monitoramento em 2025

Em dezembro, foi publicada a Resolução Normativa nº 653/2025 que aprovou o Regimento Interno da Cosaúde, após a análise das contribuições da Consulta Pública nº 149, assegurando transparência e participação social.

ATUALIZAÇÕES DO ROL

18 Resoluções Normativas publicadas

28 Novos itens incorporados ao Rol

Procedimentos, medicamentos, ampliações de uso e novas indicações terapêuticas.

PROPOSTAS VIA FORMROL

80 Propostas de atualização recebidas

26 Propostas elegíveis para análise técnica

PROCESSO REGULATÓRIO

26
Análise técnica

11
Reuniões Técnicas Cosaúde

14
Consultas Públicas

11
Audiências Públicas

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

35.157
Contribuições nas Consultas Públicas

341
Participantes nas Audiências Públicas

11
Audiências (presencial e virtual)

9 Novos itens incluídos via FormRol
Resultado final após análise técnica, reuniões da Cosaúde, consultas e audiências públicas.

A ANS consolidou um modelo cooperativo com 8 instituições de referência. As 5 parcerias já estabelecidas — Hospital Sírio-Libanês, UFRJ, Fiocruz, Hospital Alemão Oswaldo Cruz e Hospital de Clínicas de Porto Alegre — foram ampliadas em dezembro com a incorporação de 3 novos Núcleos de Avaliação de Tecnologias em Saúde (NATS), das universidades federais de São Paulo, Paraná e Minas Gerais.

Em 2025 a ANS lançou o Painel de Rede e Vazios Assistenciais na Saúde Suplementar, ferramenta inédita que mapeia detalhadamente a disponibilidade de profissionais e estabelecimentos que atendem beneficiários em todo o Brasil. (acesse: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiZWZlMjYyNWU0OC00GU1LTG2ZGltNmQ4MGUyZWQwNTgzliwidCI6IjlkYmE0ODBiLTNmYTctNDJmNC1iYmEzLTBmYjEzNz-VmYmU1ZiJ9>)



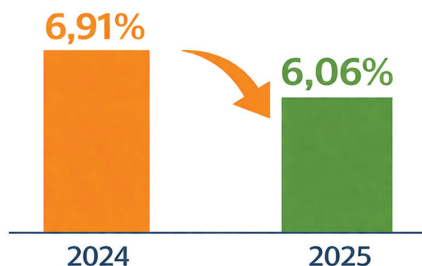
Foram concluídos 558 processos de substituição de prestadores e redimensionamento por redução.

No final do ano foi aberta Consulta Pública com o objetivo de obter contribuições sobre a atualização da regulamentação sobre Transferência de Carteira. Essa proposta tem objetivo de atualizar e aperfeiçoar

as regras relativas à alienação da carteira das operadoras de planos de assistência à saúde, atualmente disciplinadas pela Resolução Normativa nº 112, de 28 de setembro de 2005.

O reajuste de 2025 foi calculado com a metodologia aplicada desde 2019, que combina a variação das despesas assistenciais com o IPCA (excluído o subitem Plano de Saúde), com base em dados públicos disponíveis para consulta.

Reajuste dos Contratos Individuais 2025

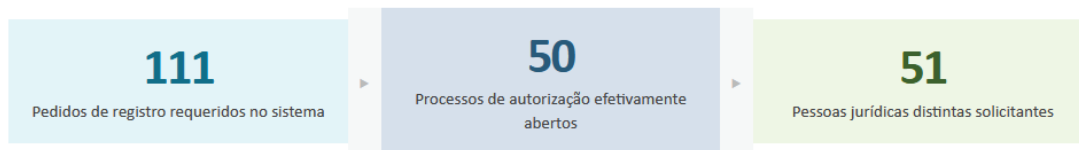


A ANS disponibiliza, em seu portal eletrônico, o Painel de Reajustes de Planos Coletivos, ferramenta que reúne os índices efetivamente praticados nos contratos coletivos, conforme informados pelas operadoras. A iniciativa amplia a transparência do setor e facilita o acesso da sociedade às informações. Acesse:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNzgzMduZMGMtYWEzMi00NDgOLWEyMDMtYzIIMDJjZTMwZGJkIiwidCI6IjlkYmE0ODBiLTNmYTctNDJmNC1iYmEzLTBmYjEzNzVmYmU1ZiJ9>

Autorização de Funcionamento Operadoras de Planos de Saúde - ANS 2025

FLUXO DE PEDIDOS DE REGISTRO



Para cada processo de autorização aberto, foram incluídas **2,22 solicitações** no sistema — indicando que as requerentes tiveram, em média, ao menos uma devolução de pedido antes da abertura formal do processo.

AUTORIZAÇÕES CONCEDIDAS

41 autorizações de funcionamento concedidas
Cumprimento dos requisitos documentais e econômico-financeiros mínimos previstos na RN nº 543/2022.

MODALIDADES COM MAIOR NÚMERO DE REGISTROS

1º Administradora de Benefícios
Modalidade com maior volume de registros obtidos em 2025

2º Medicina de Grupo
Segunda modalidade em número de registros no ano

Acompanhamento Econômico-Financeiro Regular ANS - 2025

ANÁLISES REALIZADAS EM 2025

364

Análises econômico-financeiras elaboradas

259

Operadoras contempladas nas análises

70,1 mi

Beneficiários vinculados às operadoras analisadas

COBERTURA DO MERCADO REGULADO

BENEFICIÁRIOS ANALISADOS

79,5%

do total de beneficiários do mercado regulado

OPERADORAS EM ACOMPANHAMENTO REGULAR

960

operadoras sob acompanhamento em 31/12/2025

REPRESENTATIVIDADE DAS OPERADORAS ANALISADAS

Operadoras analisadas

256

operadoras

26,7%

das operadoras em acompanhamento

Cobertura de beneficiários

86,5%

dos beneficiários em acompanhamento regular

A ANS publicou a RN nº 649/2025, alterando a RN nº 137/2006. Com vigência a partir de julho de 2026, a norma moderniza as autogestões ao ampliar o acesso, permitir multipatrocínio e compartilhamento de redes, e fortalecer a governança e a transparência — preservando a essência do modelo e ampliando a segurança jurídica.

Autorização Prévia Anual (APA) ANS - Posição em 31/12/2025

456

operadoras com APA ativa

Livre movimentação dos ativos garantidores assegurada ao final de 2025.

69,7%

das elegíveis

85%

dos ativos garantidores do setor sob livre movimentação

67,4%

dos vínculos de beneficiários das operadoras ativas elegíveis

Procedimentos de Adequação Econômico-Financeira (PAEF) ANS · 2025

POSIÇÃO EM 31/12/2025

48

operadoras em PAEF

Medidas corretivas graduais para anormalidades econômico-financeiras, conforme RN nº 523/2022.

5,8 mi
beneficiários
vinculados

MOVIMENTAÇÃO EM 2025

23

Operadoras ingressaram em PAEF
+35% em relação a 2024

30

PAEFs encerrados no ano

-14%

Redução total de operadoras em PAEF vs.
dezembro de 2024

DESFECHO DOS 30 PAEFs ENCERRADOS

15

50%

Retorno ao acompanhamento regular —
regularização econômico-financeira
alcançada

3

10%

Instauração de Direção Fiscal — nova
oportunidade de recuperação

12

40%

Cancelamento compulsório de registro —
não foi possível a recuperação

Direção Fiscal ANS · 2025

POSIÇÃO EM 31/12/2025

26

operadoras em direção fiscal

Regime aplicado a operadoras com capacidade de recuperação, conforme RN nº 522/2022.

1,1 mi
beneficiários
vinculados

MOVIMENTAÇÃO EM 2025

21

Direções fiscais instauradas no ano
6 corresponderam a novas operadoras

1

Registro cancelado como alternativa à
liquidação extrajudicial

2

Operadoras liquidadas extrajudicialmente

REDUÇÃO DE GASTOS PÚBLICOS · HONORÁRIOS DE DIRETORES FISCAIS

R\$ 3,7 mi

Média anual de adiantamentos
em 2010–2011

R\$ 200 mil

Média anual de adiantamentos
entre 2012–2025

R\$ 49 mi

Redução estimada acumulada
nos últimos 14 anos
sem correção monetária

Liquidação Extrajudicial

ANS · 2025

MOVIMENTAÇÃO EM 2025

5

Novas liquidações extrajudiciais decretadas

5

Processos encerrados por falência ou insolvência civil

3

Processos encerrados por ausência de ativos realizáveis

16

liquidações extrajudiciais em curso em 31/12/2025

Redução expressiva em relação às 86 liquidações em andamento em 2014.

-81%

vs. 2014

EVOLUÇÃO HISTÓRICA · PROCESSOS ENCERRADOS

2002–2011

78

liquidações encerradas
8 por ano

2012–2024

188

liquidações encerradas
14 por ano

REDUÇÃO DE GASTOS PÚBLICOS · ADIANTAMENTOS PARA LIQUIDAÇÕES

R\$ 10,4 mi

Média anual de adiantamentos
em 2010–2011

R\$ 3,7 mi

Média anual de adiantamentos
entre 2012–2025

R\$ 94 mi

Redução estimada acumulada
no período 2012–2025
sem correção monetária

Foram efetivados 38 cancelamentos de registros de operadoras, sejam esses a pedido ou compulsoriamente.

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar

IDSS 2025 · Ano-base 2024 · Divulgado em 23/12/2025

OPERADORAS AVALIADAS

873

operadoras ativas avaliadas

654

segmento médico-hospitalar
65 milhões de beneficiários

219

segmento odontológico
19,2 milhões de beneficiários

RESULTADO DO DESEMPENHO DO SETOR · 2024

0,7930

Média do IDSS de todas as operadoras
avaliadas, ponderada pelo número
de beneficiários no ano-base.

TOTAL DE BENEFICIÁRIOS COBERTOS

65 milhões

beneficiários médico-hospitalares

19,2 milhões

beneficiários odontológicos

IDSS 2025 · Resultados divulgados em 23/12/2025 · ANS

Nota: O IDSS adota uma lógica própria para a apuração do total de beneficiários, distinta daquela utilizada na Sala de Situação da ANS. Por se tratar de uma avaliação de desempenho por operadora, o total de beneficiários no IDSS corresponde à média anual de vínculos de cada operadora no ano-base. Assim, quando um mesmo beneficiário possui, por exemplo, um plano com cobertura médico-hospitalar e outro com cobertura exclusivamente odontológica em uma operadora classificada como medicina de grupo, esses dois vínculos são contabilizados separadamente, resultando em dois beneficiários/vínculos atribuídos ao segmento médico-hospitalar da operadora.

Agência Nacional de Saúde Suplementar
Pesquisa de Satisfação de Beneficiários · 2025

10

perguntas no total
em 3 blocos temáticos
instrumento de escuta qualificada

291

pesquisas analisadas
pelas operadoras em 2025

288

cumpriram os critérios
preconizados pela ANS

Cobertura do setor

69,3%

dos beneficiários
do setor representados

aproximadamente
58,4 milhões de beneficiários

Ressarcimento ao SUS · 2025

Recurso Repassado ao Fundo Nacional de Saúde – FNS

TOTAL ENVIADO AO FNS EM 2025

O Ressarcimento ao SUS realizou o envio do total de

R\$ 977.597.622,38

novecentos e setenta e sete milhões, quinhentos e noventa e sete mil,
seiscentos e vinte e dois reais e trinta e oito centavos

Programa de Monitoramento da Qualidade Hospitalar PM-QUALISS Hospitalar · Ciclo 2025

HOSPITAIS ELEGÍVEIS

Hospitais elegíveis

Hospitais gerais atuantes na saúde suplementar, acreditados conforme
os critérios do Programa QUALISS ou certificados em níveis intermediários:
Acreditação ONA nível 1 e nível 2.

ADESÃO · CICLO 2025

271

hospitais participantes
no ciclo 2025

+55

novos hospitais
aderiram ao ciclo 2025

14

indicadores no painel
geral reportados

SISTEMA DE INDICADORES HOSPITALARES · SIHOSP

Ferramenta tecnológica para coleta e processamento dos resultados do Programa,
além de possibilitar benchmarking entre os hospitais participantes.

Avanço que demonstra o comprometimento e o engajamento dos hospitais com a
transparência, a qualificação e a melhoria contínua do setor hospitalar.

Programa de Acreditação de Operadoras

Total de Operadoras Acreditadas, por Nível - 2025

OPERADORAS ACREDITADAS - 2025

25

Nível I – Ouro

4

Nível II – Prata

0

Nível III – Bronze

Programa de Promoção de Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças - PROMOPREV

Programas Quantidade de Programas

Programas Quantidade de Programas	Quantidade de Programas
Monitorados em 2025	393
Aprovados no monitoramento	317
Reprovados no monitoramento	75
Total de Programas vigentes em dezembro de 2025	504

NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIAÇÃO PRELIMINAR (NIP) E DEMANDAS DE INFORMAÇÃO

325.396 demandas de reclamação NIP

156.854 demandas de informação

***Taxa de Intermediação Resolvida: – TIR.78,9%.**

Representa 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.

Meios de atendimento para cadastro dessas demandas



43% de entradas pelo site



56% entradas por ligações



1% de entradas por outros meios

PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Auto de Infração

Finda a etapa pré-processual NIP sem resolução do conflito, as demandas analisadas e consideradas com indício de infração seguem para abertura de processo sancionador. A próxima manifestação da OPS no processo já será a defesa ao auto de infração lavrado

35.075 processos instaurados em 2025

12.784 decisões:

- Penalizando: 9994
- Arquivando ou anulando: 2790

Diligências Ordinárias 2025



2 em Direção Técnica



4 saíram do mercado



Multas Arrecadadas em 2025:



R\$ 253.246.956,47

considerando aquelas aplicadas também em anos anteriores.

A Ans recebeu reconhecimento pelas boas práticas regulatórias. O Selo Ouro foi concedido à Resolução Normativa nº 623/2024, que estabelece novas regras de atendimento aos beneficiários por operadoras e administradoras de benefícios. O Selo Prata foi atribuído à Resolução Normativa nº 585/2023, que dispõe sobre novas regras para alteração da rede hospitalar dos planos de saúde.



ANS recebe
selo Prata e
Ouro de Boas
Práticas
Regulatórias

A atuação da ANS, no exercício, evidencia uma Agência cada vez mais orientada por resultados, evidências e compromisso com a sociedade.

Os avanços observados refletem a consolidação de um modelo regulatório que:

- promove equilíbrio entre os interesses do setor e dos beneficiários;
- fortalece a sustentabilidade do mercado;
- amplia a qualidade e o acesso aos serviços de saúde.

Os resultados alcançados refletem não apenas a execução das ações previstas, mas também a capacidade de adaptação institucional frente a um cenário de restrições, reforçando a importância do contínuo fortalecimento das capacidades regulatórias, tecnológicas e de gestão da Agência. A prestação de contas reafirma o compromisso institucional com a transparência, a responsabilidade na gestão pública e a geração de valor para a sociedade.

A ANS segue atuando para garantir a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, contribuindo para um sistema mais eficiente, justo e sustentável.

CAPÍTULO 1

VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

1.1 IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE PRESTADORA DE CONTAS

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) é a agência responsável pela regulação, normatização, controle e fiscalização dos planos privados de saúde no Brasil. Criada pela Lei nº 9.961/2000, a Agência atua com base no marco legal estabelecido também pela Lei nº 9.656/1998.

Sua missão é defender o interesse público na assistência suplementar à saúde, regulando as operadoras e suas relações com prestadores e consumidores, além de contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no País.

A visão institucional da ANS é ser referência em excelência técnica e qualidade na produção regulatória, orientada pelos valores da transparência, previsibilidade regulatória, compromisso com resultados, conhecimento técnico, sustentabilidade setorial, ética e inovação.

Compete à ANS propor políticas e diretrizes para a regulação do setor, bem como estabelecer normas para a constituição, organização, funcionamento e fiscalização das operadoras de planos de saúde.

Entre suas principais atribuições destacam-se:

- a definição de modelos assistenciais;
- a adequação e uso de tecnologias em saúde;
- a adoção de regimes especiais;
- os mecanismos de recuperação econômico-financeira;
- a aplicação de penalidades;
- a garantia da cobertura assistencial;
- o estímulo à concorrência;
- a normatização contratual;
- o ressarcimento ao SUS; e
- a arrecadação das taxas regulatórias.

1.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A ANS é dirigida por uma Diretoria Colegiada (DICOL) composta por cinco diretores, entre eles o Diretor-Presidente, responsável pela condução estratégica da Agência. A estrutura organizacional é formada pelas seguintes diretorias:

- 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:

WADIH NEMER DAMOUS FILHO

Início do Mandato: 28/08/2025

Diretor-Presidente

Diretor de Desenvolvimento Setorial



Formado em Direito pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro – UERJ, com mestrado em Direito Constitucional e do Estado pela PUC-Rio, Wadih Damous é advogado e político com ampla atuação nas áreas de justiça, direitos humanos e defesa do consumidor.

Em sua trajetória profissional exerceu os cargos de:

- Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública – 2023/2025
- Deputado Federal pelo Rio de Janeiro – 2015/2018
- Presidente da Ordem dos Advogados do Brasil – Seção Rio de Janeiro - OAB-RJ – 2007/2012
- Presidente do Sindicato dos Advogados do Rio de Janeiro – 2002/2006
- Presidente da Comissão da Verdade do Rio de Janeiro – 2013/2014
- Presidente da Comissão Nacional de Direitos Humanos da OAB – 2014 – 2015

JORGE ANTONIO AQUINO LOPES

Início do Mandato: 25/04/2022

Diretor de Normas e Habilitação das Operadoras



Graduado em medicina, Jorge Aquino tem MBA em Saúde pela COPPEAD/UFRJ e capacitação em análise de risco pela COPPE/UFRJ, com ampla experiência no gerenciamento de equipes multidisciplinares.

Em sua trajetória profissional, destacam-se as seguintes atividades/cargos:

- Membro do departamento de Medicina Interna da UERJ;
- Médico intensivista da Rede Municipal do Rio de Janeiro
- Coordenador da UNASUS – Universidade Aberta do SUS – UERJ
- Executivo do Telesaúde – UERJ
- Fundador do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU
- Executivo do Sistema Nacional de Transplantes – SNT
- Membro da Registro Brasileiro de Doadores Voluntários de Medula Óssea – Redome
- Executivo da Diretoria Assistencial da Riossaúde
- Especialista em Planejamento de Redes Assistenciais
- Especialista em Sistemas de Informações Gerenciais em Saúde
- Especialista em Logística e Operações em Serviços de Saúde
- Especialista em Padronizações, Normas e Rotinas de Serviços de Saúde

ELIANE APARECIDA DE CASTRO MEDEIROS

Início do Mandato: 15/03/2022

Diretora de Fiscalização



Formada em direito, com especialização em políticas públicas, Medeiros é aposentada da Defensoria Pública de Minas Gerais. De 2012 a 2013, foi assistente jurídica da Secretaria Extraordinária de Gestão Metropolitana do governo de Minas Gerais.

Em sua trajetória profissional exerceu os cargos de:

- Defensora Pública no Estado de Minas Gerais – 1988/2020
- Secretária de Saúde no município de Santa Luzia - MG – 2014
- Assistente jurídica na Secretária Extraordinária de Gestão Metropolitana do Governo do Estado de Minas Gerais – 2011/2013
- Secretária de Saúde, Chefe de Gabinete da Secretaria de Educação, Diretora de Recursos Humanos da Secretaria de Administração e Gerente da Procuradoria Jurídica na Prefeitura Municipal de Ipatinga/MG – 2009/2011
- Assistente jurídica na Secretária de Estado e Defesa Social no Governo do Estado de Minas Gerais – 1998/2000.

CARLA DE FIGUEIREDO SOARES

Início do Mandato de interino: 08/09/2025

Diretora de Gestão Interina



Bacharel em direito e em comunicação social, com especialização em regulação de saúde suplementar e direito público, Carla Soares ingressou na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS em 2005, onde já ocupou os cargos de Secretária Geral, Gerente-Geral de Regulação Assistencial, Gerente-Geral de Regulação e Estrutura dos Produtos e Diretora-Adjunta de Normas e Habilitação dos Produtos, posição que ocupa desde 2020.

Em sua trajetória profissional destacam-se as seguintes funções:

- Diretora-Adjunta de Normas e Habilitação dos Produtos – 2016 – 2018 / 2022 – 2025;
- Diretora-Adjunta Substituta de Normas e Habilitação dos Produtos – 2020 – 2022;
- Gerente Geral de Regulação da Estrutura dos Produtos – 2020;
- Gerente-Geral de Regulação Assistencial – 2018 – 2020
- Diretora-Presidente substituta – 01/2025 – 08/2025

LENISE BARCELLOS DE MELLO SECCHIN

Início do Mandato: 28/08/2025

Diretora de Normas e Habilitação dos Produtos



Servidora pública da carreira de Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos desde 2000, Lenise Secchin é mestre em Administração Pública pela Fundação Getúlio Vargas - FGV, possui especializações pela George Washington University, pela Indiana University, e pela National University of Singapore /ENAP. É também pós-graduada em Gestão e Controladoria Governamental pela União Educacional de Brasília - UNEB. Ao longo de sua carreira, atuou no Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no Ministério da Fazenda e na Controladoria-Geral da União. Desde 2009 integra a Agência Nacional de Saúde Suplementar, onde ocupou diferentes funções até assumir a Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos.

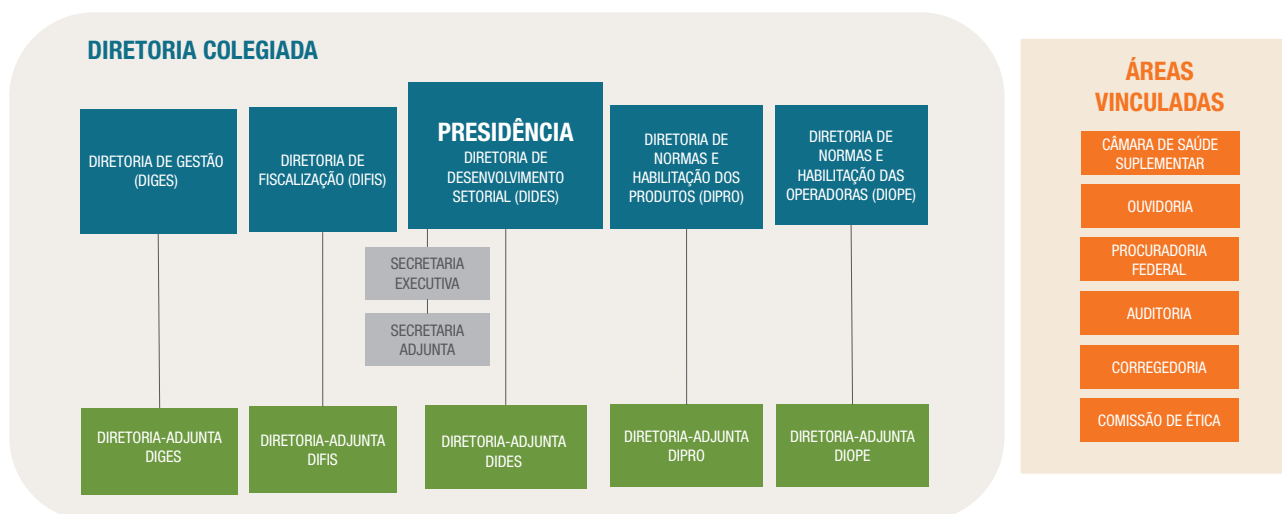
Em sua trajetória profissional destacam-se as seguintes funções:

- Secretária-Executiva – 2022 – 2025
- Chefe de Gabinete da Presidência – 2015 – 2022
- Diretora-Adjunta de Normas e Habilitação dos Produtos – 2015
- Diretora-Adjunta de Gestão – 2014-2015
- Diretora-Adjunta de Fiscalização – 2013-2014
- Diretora-Adjunta Substituta de Desenvolvimento Setorial – 2011-2013
- Gerente-Geral de Ressarcimento ao SUS – 2010-2013
- Gerente de Ressarcimento ao SUS – 2009-2010

As informações sobre os diretores estão públicas no caminho <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/quem-somos-1>

O organograma da ANS é apresentado, a seguir, na figura 1.1.

FIGURA 1.1 - ORGANOGRAMA DA ANS



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (mar./2025).

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 sua estrutura básica, composta pela Diretoria Colegiada, 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 DICOL 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.

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

A Cadeia de Valor da ANS, elaborada no âmbito do Planejamento Estratégico 2021–2025, explicita o funcionamento da organização e o alinhamento de seus processos estratégicos e operacionais à geração de valor para a sociedade. Está estruturada em 20 macroprocessos essenciais ao cumprimento da missão institucional, organizados em três perspectivas: Governança, Finalísticos e Suporte, conforme ilustrado na figura 1.2.

FIGURA 1.2 – CADEIA DE VALOR DA ANS



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (jan./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

- O aumento dos gastos obrigatórios (previdência, saúde, salários) e emendas parlamentares limita o espaço para investimentos, restringindo o orçamento federal. Apesar de uma arrecadação recorde de R\$ 2,89 trilhões em 2025, o governo enfrentou dificuldades em zerar o déficit, dependendo de receitas extraordinárias e cortes de gastos;
- Para 2026, segundo o Boletim Focus publicado em 2 de fevereiro de 2026 pelo Banco Central, há expectativa de redução do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA para 3,99%, uma redução considerável em comparação a projeção do IPCA em janeiro de 2025 que era de 5,50%;
- A taxa Selic em 2025 consolidou-se em um patamar elevado, fechando o ano em 15,00% ao ano. Com a expectativa de redução da inflação, segundo o Boletim Focus, a projeção é de que a taxa Selic, em dezembro de 2026, seja de 12,25%;
- O resultado para o Produto Interno Bruto - PIB de 2025 estimado pelo Banco Central foi de 2,3%;
- O mercado de trabalho segue em trajetória positiva, marcado pelo aumento da taxa de ocupação. Em dezembro de 2025, a taxa de desemprego no Brasil foi de 5,1%, a menor da série histórica iniciada em 2012, segundo o IBGE.

AMBIENTE POLÍTICO

- O cenário eleitoral brasileiro para 2026 apresenta forte polarização, com eleições gerais previstas para outubro, quando serão escolhidos presidente, governadores, senadores e deputados;
- 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

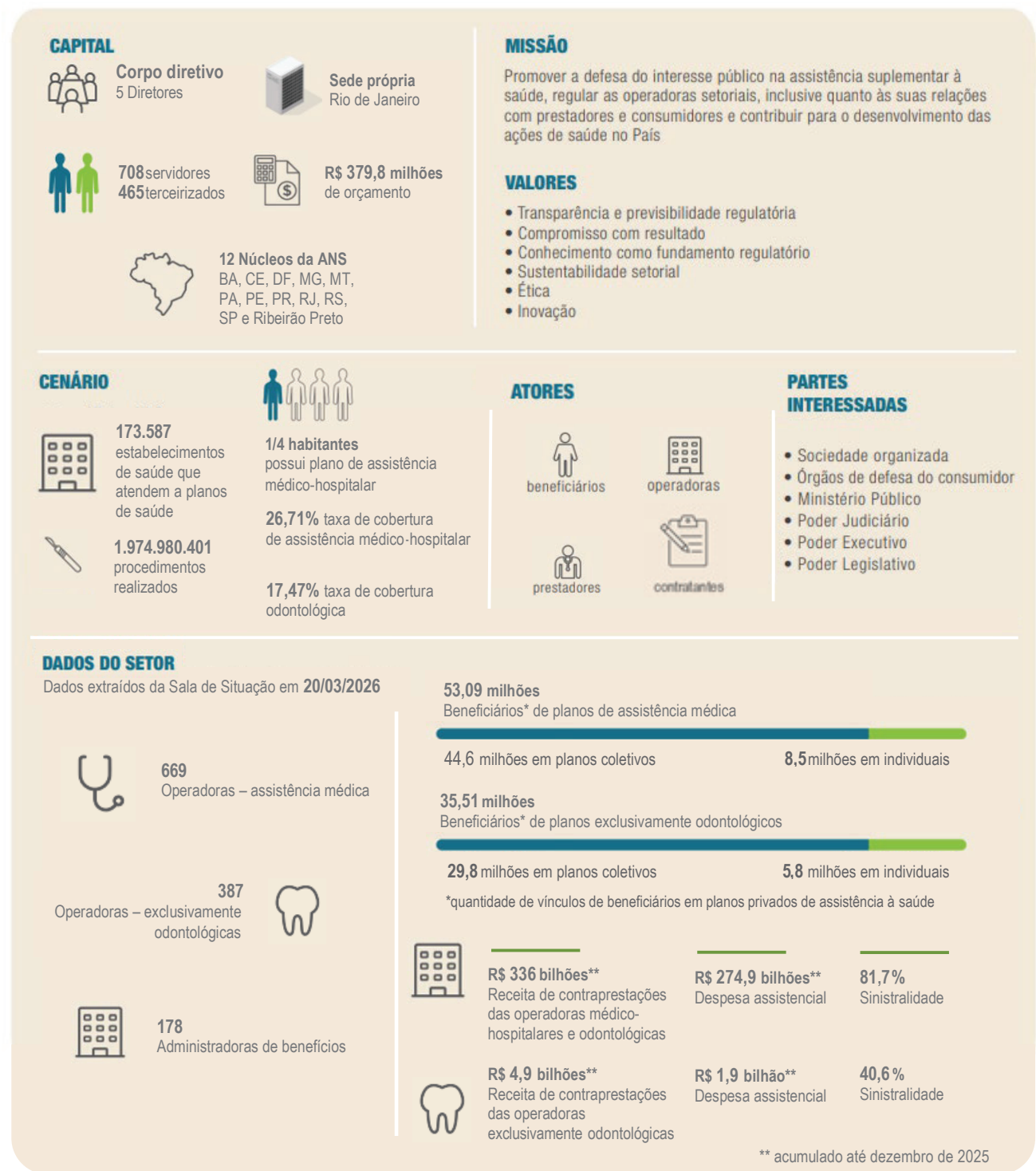
- Constante surgimento de novos meios de comunicação, geração e difusão de informações;
- Crescente pressão, por parte dos atores setoriais e sociedade, por transparência e acesso à informação em tempo real, com garantia da proteção de dados pessoais e institucionais;
- Aumento do investimento em startups 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.

A figura 1.3 representa o modelo de negócios e os dados do setor de saúde suplementar.

FIGURA 1.3 - MODELO DE NEGÓCIOS E DADOS DO SETOR



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fev./2025).

CAPÍTULO 2

GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA

2.1 - GESTÃO ESTRATÉGICA NA ANS

A Lei nº 13.848/2019 introduziu importantes exigências 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 alcançar os objetivos estabelecidos como desafios para o ciclo 2021-2025, foram desenvolvidos como elementos centrais do Planejamento Estratégico diversos instrumentos relevantes, entre eles a Cadeia de Valor da ANS e o Mapa Estratégico da ANS. Também foram definidos o conjunto de indicadores e as metas a serem atingidas no período, bem como o portfólio de projetos estratégicos.

A Cadeia de Valor da ANS 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 apresenta, de forma sintética e gráfica, a estratégia da ANS, evidenciando a relação entre as diretrizes institucionais e os objetivos estratégicos definidos para o cumprimento de sua missão.

Os objetivos estratégicos, detalhados no quadro 2.1, estão organizados em três dimensões: Resultados Institucionais, Processos Internos e Infraestrutura e Aprendizagem, conforme demonstrado na figura 2.1. Essas dimensões orientam o desempenho institucional e o comportamento organizacional, com vistas ao alcance da visão de futuro e dos desafios estabelecidos para o ciclo 2021–2025.

FIGURA 2.1 – MAPA ESTRATÉGICO 2021 - 2025



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (jan./2023).

Os objetivos estratégicos definidos para o ciclo 2021-2025 são apresentados no quadro 2.1 que ajudam a compreender a especificidade e o alcance dos desafios propostos.

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 (jan./2023).

2.1.3 PAINEL DE INDICADORES

Foi definido um conjunto de indicadores para o monitoramento dos resultados dos objetivos estratégicos do ciclo 2021–2025, permitindo a mensuração e a análise de sua evolução. O quadro 2.2 apresenta 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.
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
	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

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fev./2026).

Os indicadores IR (Índice de Resolutividade) e IAPCT (Índice de Aprimoramento dos Processos Críticos de Trabalhos) foram excluídos da grade na 4ª Reunião de Avaliação da Estratégia – RAE-2024, realizada em 24/02/2025.

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/aceso-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 composto por projetos que materializam os principais desafios do ciclo 2021–2025. Alinhados aos objetivos estratégicos, os projetos foram priorizados com base em sua relevância e impacto para a sociedade, com foco na geração de valor público e no cumprimento da missão institucional. O quadro 2.3 apresenta a relação dos 7 Projetos Estratégicos da ANS em desenvolvimento em 2025.

QUADRO 2.3 – PROJETOS ESTRATÉGICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	NOME DO PROJETO	PRODUTO
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
Promover ambiente regulatório que favoreça a sustentabilidade e o desenvolvimento do setor de saúde suplementar	Aperfeiçoar as regras sobre transferência de carteira	Conjunto de procedimentos associados às regras de transferência de carteira aprimorado
Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar	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	Integrar informações entre setor público e privado de saúde	Dados do Padrão TISS, referentes aos atendimentos aos beneficiários da saúde suplementar, enviados regularmente para as bases de dados do CMD e da RNDS, do Ministério da Saúde, conforme modelo de informações estabelecido na regulamentação pertinente
Aprimorar o modelo de Governança e Gestão	Implementação do Programa de Gestão e Desempenho - PGD	Novo Programa de Gestão implementado
	Integração ANS - Eixo 1: Diálogos da Regulação	Integração servidores/ANS e integração entre as Diretorias
	Integração ANS - Eixo 2: Encontro da DIGES com Gestores	Integração servidores/ANS e integração entre as Diretorias
Modernizar e ampliar os recursos de TIC com foco na transformação digital	Desenvolvimento do APP ANS	Solução inovadora desenvolvida pela ANS

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fev./2026).

2.1.5 MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DA ESTRATÉGIA

O modelo de monitoramento da estratégia da ANS compreende a coleta, a sistematização e a validação de dados relativos ao desempenho dos indicadores e dos projetos estratégicos, constituindo um processo contínuo que permite identificar riscos e avaliar impactos sobre o alcance das metas estabelecidas.

De forma integrada, a avaliação da estratégia é realizada trimestralmente nas Reuniões de Avaliação da Estratégia (RAE), instância de governança destinada à análise de resultados, à reflexão estratégica e à tomada de decisões sobre a implementação da estratégia institucional.

As RAEs ocorrem no âmbito do Comitê de Governança, Riscos e Controles (CGRC), composto pelo Diretor-Presidente e pelos demais Diretores da ANS, com o objetivo de avaliar os resultados do período e deliberar sobre medidas preventivas e corretivas. Em 2025, foram realizadas quatro reuniões, que resultaram em ajustes no painel de indicadores.

O acompanhamento do painel de indicadores e do desempenho dos projetos estratégicos está disponível no Painel de Monitoramento e Avaliação da Estratégia, no portal da ANS - <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

Instituído pela Lei nº 13.848/2019, o Plano de Gestão Anual (PGA) é o instrumento de planejamento tático-operacional que orienta a atuação da Agência, com foco no aprimoramento da eficiência e no fortalecimento da capacidade institucional de resposta aos desafios do setor.

Alinhado aos instrumentos estratégicos da ANS, o PGA 2025 consolidou 26 ações tático-operacionais, abrangendo entregas dos Projetos Estratégicos e da Agenda Regulatória previstas para o período de 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.

A Agenda Regulatória para o triênio 2023-2025 definiu os temas prioritários que foram analisados pela ANS no período e se divide 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.

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

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.
 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

AGENDA REGULATÓRIA 2023-2025

TEMAS REGULATÓRIOS

Tema Regulatório		Descrição do tema
	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	
Tema do Estudo	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.

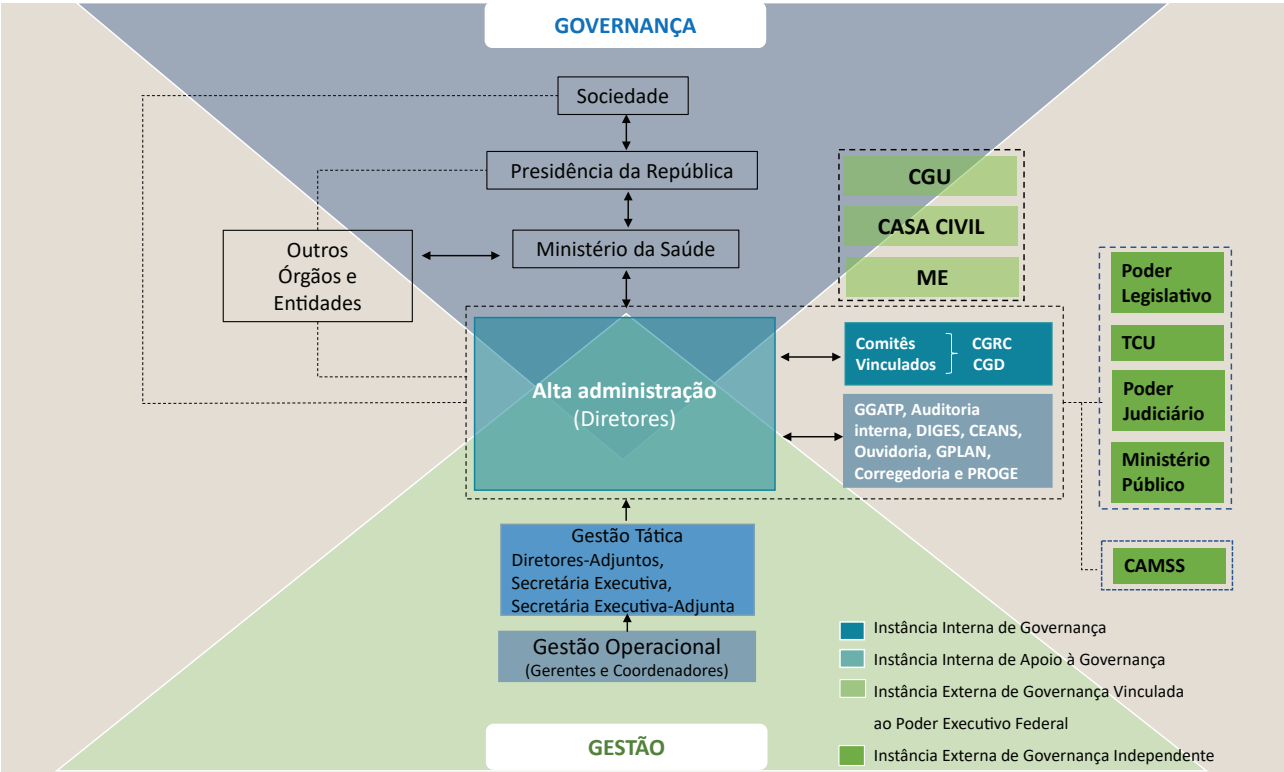
Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fev./2026).

2.2 MODELO E ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA

Nos termos do art. 2º, I, do Decreto nº 9.203/2017, a governança pública consiste no conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle destinados a avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com foco na implementação de políticas públicas e na prestação de serviços à sociedade.

Na ANS, a estrutura de governança institucional está apresentada na figura 2.2.

FIGURA 2.2 - ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA ANS



Fonte: Gerência-Geral de Análise Técnica da Presidência (jan./2024).

A alta administração da ANS é exercida pela Diretoria Colegiada (DICOL), responsável pela direção institucional e apoiada por estruturas que fortalecem o controle interno e contribuem para o alcance dos objetivos organizacionais. Integram essa estrutura a Auditoria Interna, a Comissão de Ética, a Ouvidoria, a Corregedoria, o Comitê de Governança, Riscos e Controles (CGRC) e a Câmara de Saúde Suplementar (CAMSS).

As competências do Diretor-Presidente estão previstas na Lei nº 9.961/2000, em legislações específicas e no Regimento Interno da ANS. Compete-lhe a representação legal da Agência, a presidência da Diretoria Colegiada, o exercício da gestão administrativa, orçamentária, financeira e de pessoas, a supervisão do funcionamento institucional e a condução das instâncias de governança, sem prejuízo das deliberações colegiadas.

A Câmara de Saúde Suplementar (CAMSS), órgão permanente e consultivo, constitui instância de participação institucionalizada da sociedade, apoiando a Diretoria Colegiada na formulação de políticas, no aprimoramento do mercado de saúde suplementar e no fortalecimento da função regulatória da ANS.

A estrutura de governança da Agência é complementada por órgãos e comitês com atribuições específicas:

- Ouvidoria atua como canal de interlocução com o cidadão;
- Procuradoria Federal assegura a representação judicial e a segurança jurídica dos atos institucionais;
- Corregedoria responde pela apuração disciplinar e pela promoção da probidade administrativa;
- Auditoria Interna avalia e aprimora os controles internos e acompanha recomendações dos órgãos de controle;
- Comissão de Ética orienta e supervisiona a conduta ética de servidores e colaboradores;
- Comitê de Governança, Riscos e Controles coordena a política e a institucionalização da gestão de riscos e controles internos; e
- Comitê de Governança Digital delibera sobre estratégias e investimentos em tecnologia da informação e governo digital.

No campo da integridade pública, a ANS mantém, desde 2018, um Programa de Integridade e, desde 2022, uma coordenadoria específica, promovendo a cultura de integridade, a gestão responsável de recursos, a prevenção à corrupção e a transparência, com vistas à prestação de serviços públicos de qualidade e em conformidade com os princípios legais e éticos.

2.2 PRINCIPAIS AÇÕES DE SUPERVISÃO, CONTROLE E CORREIÇÃO

Com previsão no Decreto nº 3.327, de 05/01/2000, e na Resolução Regimental (RR) nº 21, de 26/01/2022, a Corregedoria (PPCOR) é a Unidade de Correição Instituída (UCI) 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, de 01 de agosto de 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, de 11/10/2022, 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 dois anos, de acordo com o §1º do art. 8º do Decreto nº 5.480, de 2005 c/c art. 8º da Portaria Normativa CGU nº 27, de 11/10/2022.

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 2025, a atividade correcional na Corregedoria da ANS contemplou as seguintes estatísticas, conforme apresentado no quadro 2.5:

QUADRO 2.5 - ATIVIDADE CORRECIONAL - 2025

PROCEDIMENTOS E PROCESSOS	QUANTIDADE	
INSTAURADOS:	34	
EM INSTRUÇÃO*:	07	
CONCLUÍDOS*:	34	
*Inclusos procedimentos e processos correccionais instaurados em anos anteriores. Dos 34 procedimentos e processos concluídos, 29 foram arquivados (ausência de materialidade/autoria, economicidade ou não alcance da esfera correccional), 04 converteram-se em procedimento acusatório e 01 resultou na aplicação da penalidade de suspensão.		
PENALIDADES - JAN A DEZ/2025		
PENALIDADE	QUANTIDADE	FUNDAMENTAÇÃO
ADVERTÊNCIAS APLICADAS	-	-
SUSPENSÕES APLICADAS	01	arts. 116, incisos IV, IX e XII e 117, inciso IV da Lei nº 8.112/90
DEMISSÃO	-	-
CASSAÇÃO DE APOSENTADORIA	-	-
DESTITUIÇÃO DE CARGO EM COMISSÃO	-	-
AGENTES RESPONDENDO A PROCESSO ACUSATÓRIO	01 (um) agente público	arts. 116, inciso III e 117, inciso IX da Lei nº 8.112/90.
	01 (uma)pessoa jurídica	art. 5º, incisos IV, alíneas “d” e “g” e V da Lei nº 12.846/13 e art. 7º da Lei 10.520/2002
OUTRAS SITUAÇÕES	-	

Fonte: Corregedoria da ANS (jan./2026).

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

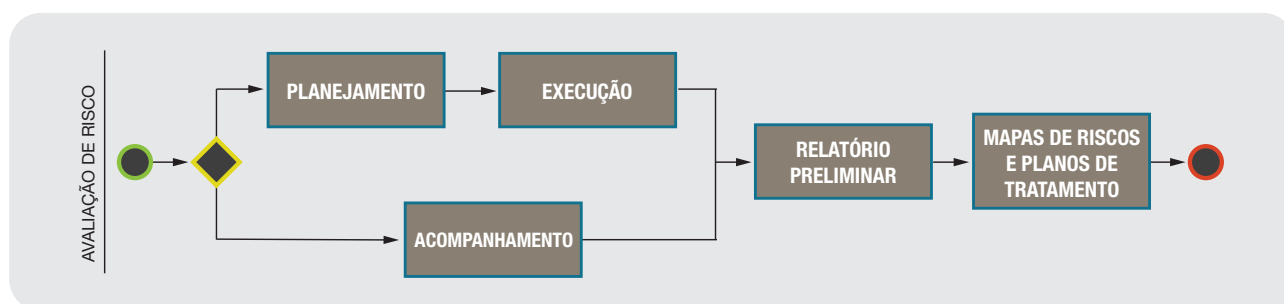
A Política de Gestão de Riscos no âmbito da ANS está estabelecida pela Resolução Administrativa nº 74/2022, visando à implantação da gestão de riscos, com a finalidade de apoiar a melhoria contínua de processos de trabalho, projetos e a alocação eficaz dos recursos disponíveis, contribuindo para o cumprimento 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 (dez./2025).

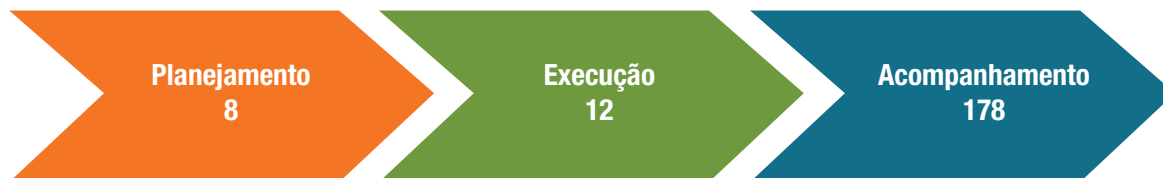
Uma das principais ações para a condução da implantação da gestão de riscos é o modelo de capacitação adotado desde 2017. Servidores do próprio corpo técnico da Agência vêm difundindo os principais conceitos e as diretrizes da gestão de riscos da ANS, de acordo com a política em vigência.

É importante destacar que, com o quadro de servidores já capacitados e como resultado da estratégia adotada, até dezembro de 2025, foram realizados 178 trabalhos de avaliação de riscos em 175 processos de trabalhos e 40 projetos e demandas especiais (atividades pontuais que demandaram avaliação de

riscos), e emitidos 317 relatórios de acompanhamento (revisão periódica dos riscos identificados em trabalhos anteriores).

Em dezembro de 2025, 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 (dez./2025).

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 2025, foram realizadas dez reuniões do CGRC, sendo 4 Reuniões de Avaliação da Estratégia, 5 reuniões padrões e 1 extraordinária, que contaram com a participação da Auditoria Interna, Gerência de Tecnologia da Informação, Gerência de Planejamento, Ouvidoria, Corregedoria, Comissão de Ética, Coordenadoria de Gestão de Integridade, Gerência Financeira e Assessoria de Proteção de Dados abordando seus respectivos temas correlacionados à governança.

Informações sobre o Comitê de Governança, Riscos e Controles estão disponíveis no portal da ANS no endereço [CGRC – Agência Nacional de Saúde Suplementar](#).

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 2025, foram realizadas 39 avaliações de riscos, contemplando 38 novos processos de trabalho e 1 demanda especial, e emitidos 87 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 2025, a ANS tinha identificado para acompanhamento, em seu Plano de Integridade, dez riscos de integridade (figura 3.3) e 49 situações relacionadas. Os riscos de Conflito de Interesses e Nepotismo encontravam-se sob análise da Auditoria Interna da ANS, a fim de avaliar a adequação e a eficácia da governança e dos controles internos para a mitigação de riscos institucionais para a integridade.

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.

FIGURA 3.3 - RISCOS DE INTEGRIDADE IDENTIFICADOS



Fonte: Gerência Geral de Análise Técnica da Presidência (dez./2025).

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 (SITAI) 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 2025-2026 foi atualizado 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 2025, foram publicadas a 5ª edição o Relatório de Monitoramento do Plano de Integridade, referente ao segundo semestre de 2024 e a 6ª edição referente ao primeiro semestre de 2025. 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 de 2025, a 3ª 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 realizou uma campanha interna sobre o sistema e-Agendas da CGU no primeiro semestre de 2025. Foi mantido 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.

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/Programa%20de%20Integridade%20-%20Ag%C3%AAncia%20Nacional%20de%20Sa%C3%ADde%20Suplementar).

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, dados abertos, segurança da informação, 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 do Modelo de Maturidade de Integridade Pública (MMIP) e atendimento ao Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI 2.0)
- Desenvolvimento de uma solução integrada de gestão de riscos

CAPÍTULO 4

DESEMPENHO INSTITUCIONAL

O desempenho institucional corresponde à capacidade da organização de cumprir metas, objetivos estratégicos e entregas pactuadas com eficiência e eficácia. É acompanhado de forma contínua por meio de indicadores, que permitem mensurar resultados, alinhar as equipes à missão institucional e subsidiar a tomada de decisão.

4.1 RESULTADOS MENSURADOS PELOS INSTRUMENTOS DE GESTÃO

Esta seção apresenta o desempenho dos instrumentos de gestão mensurado trimestralmente pelo monitoramento da estratégia, sejam eles, os Indicadores e Projetos Estratégicos, o Plano de Gestão Anual e a Agenda Regulatória 2023-2025.

4.1.1 DESEMPENHO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

O Planejamento Estratégico 2021–2025 definiu 9 objetivos estratégicos, mensurados por indicadores, projetos e iniciativas alinhados ao Mapa Estratégico e organizados nas dimensões Resultados Institucionais, Processos Internos e Infraestrutura e Aprendizagem.

O monitoramento da execução da estratégia é realizado trimestralmente nas Reuniões de Avaliação da Estratégia (RAE).

O desempenho institucional é aferido pelo resultado de 10 indicadores estratégicos, com apuração trimestral e anual, apresentados no quadro 4.1.

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	94,17%	●	Maior ou igual a 80%	O indicador Percentual de vínculo de beneficiários em operadoras com IDSS $\geq 0,6$ alcançou 94,17% em 2025 (ano-base 2024), superando a meta estabelecida de 80% e confirmando a trajetória consistente de elevado desempenho observada nos anos anteriores. Esse resultado indica que a grande maioria dos beneficiários está vinculada a operadoras classificadas nas faixas avaliativas 1 e 2 do IDSS, mesmo em um contexto de maior rigor metodológico e aprimoramento técnico do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO).
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	91,13%	●	Maior ou igual a 75%	As análises realizadas no ano contemplaram 259 diferentes operadoras e mantiveram estável a abrangência dos beneficiários vinculados a operadoras analisadas nos últimos 24 meses.
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	Apesar de oscilações pontuais previstas em razão de rearranjos específicos nas equipes para a adequada condução dos processos de trabalho, o resultado se manteve abaixo da meta estabelecida.
PEAR - % de Execução da Agenda Regulatória	02. Promover ambiente regulatório que fortaleça a sustentabilidade e o desenvolvimento do setor de saúde suplementar	79,20%	●	Maior ou igual a 50%	A execução da agenda 2023-2025 foi de 79,2%, resultado que consideramos satisfatório. A metodologia de elaboração da agenda 2023-2025 de padronização das etapas tornou a agenda mais inteligível e fácil de ser monitorada.
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%	Os resultados demonstram boa aceitação do programa de instrução realizado pela ANS, recomendando sua manutenção e constante medição. A coleta dos dados reflete o que se obtém de feedback dos participantes nos eventos.
TIR - Taxa de Intermediação Resolvida	03. Fortalecer medidas de mediação e resolução de conflitos do setor	78,90%	●	Maior ou igual a 75%	"A Taxa de Intermediação Resolvida - TIR no acumulado de 2025, após extração feita em fevereiro de 2026 no Sistema Integrado de Fiscalização, foi de 78,9% considerando o critério de coleta de dados de registros de reclamação. Caso isoladas apenas a demandas assistenciais esse percentual foi de 79,5%. Para demandas não assistenciais o percentual foi de 76,6%.

INDICADOR	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RESULTADO ANUAL		META	ANÁLISE DO INDICADOR
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	80,01%	●	Maior ou igual a 75%	O resultado de 80,1% em 2025 foi motivado pelo acréscimo de 4,03% na arrecadação geral (numerador) frente a um avanço de 1,30% no passivo geral (denominador), em comparação à medição anterior.
CGE- Cultura de Gestão Estratégica	06. Aprimorar o modelo de governança e gestão	100,00%	●	Maior ou igual a 60%	"O indicador apresentou resultado bastante satisfatório em 2025, impulsionado pela maior conscientização e comprometimento dos gestores com o prazo de preenchimento. O fortalecimento da comunicação com os pontos focais de cada unidade, aliado à familiaridade crescente das áreas com a ferramenta de planejamento e acompanhamento de projetos.
PGTRI- Percentual de processos de trabalho com gestão de riscos realizados	06. Aprimorar o modelo de governança e gestão	29,90%	●	Maior ou igual a 29,7%	Atendendo o planejamento com as Diretorias e Vinculadas, o monitoramento da ASARI e os critérios de priorização por criticidade, realizamos 38 avaliações em 2025, superando a meta definida. Observa-se a melhoria da maturidade e incremento da cultura de Gestão de Riscos na Agência.
PEPDP- Percentual de execução das ações estratégicas previstas no PDP	08. Desenvolver a gestão de pessoas com foco nos resultados	51,85%	●	Maior ou igual a 75%	"O desbloqueio orçamentário possibilitou implementar mais ações no 4º trimestre, porém não houve possibilidade operacional para realizar todas as ações previstas para ocorrerem em 3 trimestres. Embora não tenha sido possível atingir a meta com o cenário orçamentário de 2026, a priorização das ações feitas no indicador direcionou as decisões sobre quais ações deveriam ser continuadas, buscando o melhor resultado estratégico para a ANS.

Legenda:

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

● Indicador está com o resultado abaixo da meta

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fev./2026).

Dos 10 indicadores monitorados, apenas 1 apresentou desempenho abaixo da meta, evidenciando resultado global positivo. Em comparação aos dois anos anteriores, o desempenho manteve-se no mesmo patamar em relação a 2024 e apresentou melhora de 15% em relação a 2023, quando 25% dos indicadores ficaram abaixo da meta.

Os dados referem-se ao resultado anual apurado no monitoramento estratégico realizado ao final do 4º trimestre de 2025.

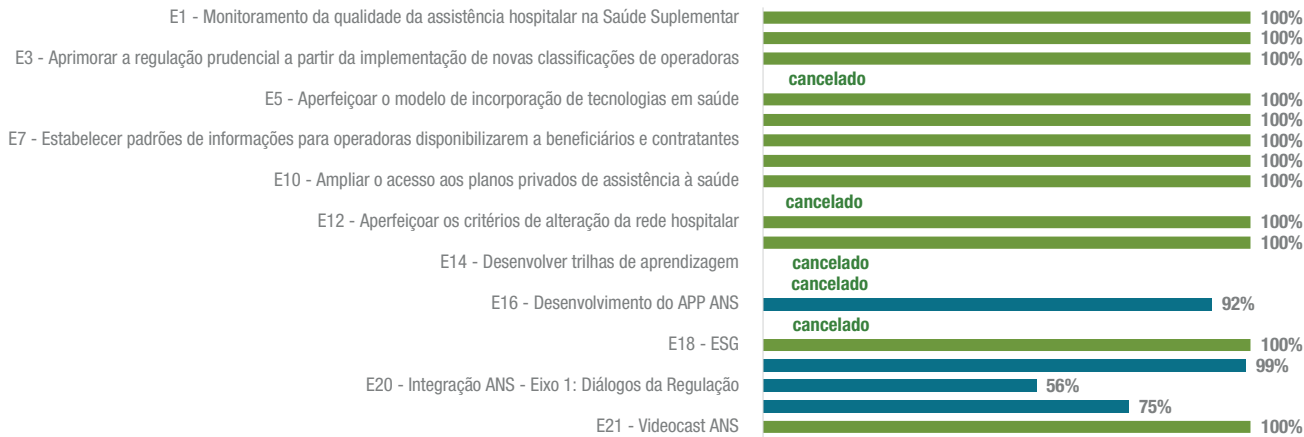
4.1.2 EXECUÇÃO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS

Os Projetos Estratégicos da Agência são monitorados trimestralmente, assim como os indicadores institucionais, permitindo o acompanhamento sistemático das entregas previstas para o exercício, com verificação do cumprimento de cronograma, dos avanços alcançados e dos pontos de atenção identificados.

No ciclo 2021–2025, foram planejados 21 projetos estratégicos. Desse total, 12 foram concluídos, 5 cancelados e 4 não finalizaram a execução programada até o final de 2025.

De forma geral, o desempenho foi positivo: ao final do 4º trimestre de 2025, 12 projetos estavam concluídos e 4 permaneciam em execução, sendo que apenas 2 apresentavam percentual de entrega inferior a 80%.

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



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fev./2026).

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. A execução de da Agenda Regulatória foi de 79,2%.

No quadro 4.2, a seguir, podem ser verificados os resultados da Agenda Regulatória no ano de 2025.

■ QUADRO 4.2 – AGENDA REGULATÓRIA 2023-2025 – RESULTADO 2025

Temas regulatórios

TEMA REGULATÓRIO	AIR	DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA	PARTICIPAÇÃO SOCIAL	DELIBERAÇÃO FINAL	PROGRESSO
Melhoria do relacionamento entre operadoras e beneficiários					
Subtema 1: Aperfeiçoamento do funcionamento das centrais de atendimento das operadoras de planos de saúde	✓	✓	✓	✓	Subtema concluído
Melhoria do relacionamento entre operadoras e beneficiários	✓	✓	✓	✓	Subtema concluído
Subtema 2: Aprimoramento do modelo de fiscalização adotado pela ANS					A norma foi aprovada na 15ª reunião extraordinária da DICOL, realizada em 19/12/25, com previsão de entrada em vigor em 01/05/26.
Simplificação da situação do produto	●				Continuação do desenvolvimento do módulo de alteração de nome no sistema de alteração de produtos (que já prevê a alteração de rede de prestadores). Término previsto para 2026.
Mecanismo de regulação financeira	✓	✓	●		Em planejamento a instauração da Câmara Técnica
Proporcionalidade na regulação de solvência e nas regras de ativo garantidor	✓	✓	✓	✓	Subtema concluído com a publicação da RN nº 573
Estímulo ao desenvolvimento setorial	✓	✓	✓	✓	Subtema concluído
					O Manual da Certificação em Boas Práticas na Atenção Oncológica está em processo de envio para biblioteca da ANS e diagramação.
Integração da Saúde Suplementar e o SUS	✓	✓	✓	✓	Subtema concluído
					Foi finalizada a integração das informações do Sistema de Informações de Beneficiários (SIB) à base do Cartão Nacional de Saúde (CNS).

TEMA REGULATÓRIO	AIR	DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA	PARTICIPAÇÃO SOCIAL	DELIBERAÇÃO FINAL	PROGRESSO
Transparência e qualidade de dados e informações do setor	✓	✓	●		O projeto está aguardando a conclusão da política de preços e reajustes que possui impacto no tema transparência e qualidade de dados e informações no setor.
Autogestões	✓	✓	✓	✓	Subtema concluído Foi publicada a Resolução Normativa - RN nº 649/2025 da ANS que entrará em vigor em julho de 2026.
Revisão Técnica	✓	✓	●		A consulta pública foi encerrada e a área técnica está analisando as contribuições recebidas.

Agenda de Avaliação de Resultado Regulatório (ARR)

TEMA DA ARR	STATUS	PROGRESSO
Visita técnico-assistencial	✓	Concluída
Parâmetros da metodologia do reajuste individual	✓	Concluída Foi aprovada a ARR na DICOL em 05/12/25.
Análise sobre os conceitos de grupo econômico e rede própria na saúde suplementar	✓	Concluída
Autogestões	✓	Concluída
Mecanismo de regulação financeira	✓	Concluída

ESTUDO PRELIMINAR	PROGRESSO
Seguro garantidor	Estudo concluído – ver nota técnica.
Vazios assistenciais	O estudo de vazios assistenciais foi concluído e em janeiro de 2025 foi publicado em https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/
Avaliação econômico-financeira dos produtos	A conclusão dos estudos foi apresentada nas audiências públicas de 27 e 28/01 e compõe a política de preços e reajustes: Reajuste coletivo, mecanismo de regulação financeira, venda online e revisão técnica.

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fev./2026).

4.1.4 PLANO DE GESTÃO ANUAL

Em relação Plano de Gestão Anual (PGA), das 31 ações programadas para 2025, foram excluídas duas ações na 1ª RAE e 3 na 2ª RAE. Atualmente, das 26 ações programadas par o ano, 18 ações foram concluídas alcançando o percentual de execução de 69,2%.

O PGA registrou o percentual de execução de 69,2% em 2025, com 18 das 26 ações previstas concluídas, ficando bem abaixo dos últimos 3 anos e equiparando-se ao percentual de execução no ano da Pandemia de COVID 2019.

A despeito da capacidade de planejamento das unidades responsáveis, as 08 ações não concluídas foram impactadas, principalmente, por fatores internos, como limitações no quadro de pessoal, restrições orçamentárias e redirecionamento de esforços para demandas consideradas prioritárias e urgentes.

Desde 2021, o PGA consolidou-se como instrumento central de planejamento tático-operacional da Agência. Seu desempenho é adotado como indicador de resultado institucional e utilizado como referência para o pagamento da Gratificação de Desempenho dos Planos Especiais de Cargos das Agências Reguladoras (GDPCAR), nos termos da Resolução Administrativa nº 72/2021.

No quadro 4.3 são apresentadas as ações do PGA concluídas em 2025:

■ QUADRO 4.3 - AÇÕES CONCLUÍDAS – PGA 2025

OBJETIVO ESTRATÉGICO	AÇÃO	TIPO DE INICIATIVA	TIPO DE META	META	DIRETORIA
01. INDUZIR A MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR	Concluir a Certificação em Boas Práticas em Atenção Oncológica-OncoRede	Projeto da Agenda Regulatória	Meta Administrativa	Certificação em Boas Práticas em Atenção Oncológica submetida à DICOL para publicação	DIDES
	Realizar evento de participação social sobre modelos de fiscalização	Projeto da Agenda Regulatória	Meta de Fiscalização	1 debate sobre modelos de fiscalização realizado	DIFIS
	Realizar instrução prática da atividade fiscalizatória	Iniciativa tático/operacional	Meta Operacional	1 ação para instrução prática aos agentes de mercado em relação à atividade fiscalizatória da ANS realizada no ano	DIFIS
	Elaborar nota técnica referente ao Tema ARR Visita Técnico-Assistencial	Projeto da Agenda Regulatória	Meta Operacional	Nota Técnica referente ao Tema ARR Visita Técnico Assistencial elaborada	DIPRO
	Concluir a Acreditação de Operadoras Exclusivamente Odontológicas	Iniciativa tático/operacional	Meta Administrativa	Acreditação de Operadoras Exclusivamente Odontológicas submetida à DICOL para publicação	DIDES

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	Meta Operacional	Norma de Autorização de Funcionamento revisada	DIOPE
	Realizar consulta pública referente ao Tema Regulatório Mecanismos de Regulação Financeira	Projeto da Agenda Regulatória	Meta Operacional	Consulta Pública realizada	DIPRO
	Elaborar normativo referente ao Tema Regulatório Avaliação econômico-financeira dos produtos - Reajuste Coletivo	Projeto da Agenda Regulatória	Meta Operacional	Normativo referente ao Tema Regulatório Avaliação econômico-financeira dos produtos - Reajuste Coletivo elaborado	DIPRO
03. FORTALECER MEDIDAS DE MEDIAÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO SETOR	Realizar fiscalização planejada	Iniciativa tático/operacional	Meta de Fiscalização	12 ações realizadas no ano	DIFIS
	Realizar fiscalização estratégica	Iniciativa tático/operacional	Meta de Fiscalização	4 ações realizadas no ano	DIFIS
	Disponibilizar Painel de Contratantes coletivos da Saúde Suplementar no site da ANS	Iniciativa tático/operacional	Meta Operacional	Publicar uma versão do Painel de Informações de Contratantes	DIDES
	Promover educação para o consumo	Projeto Estratégico	Meta Operacional	1 evento de educação para o consumo realizado no ano	DIFIS
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	Meta Operacional	Segunda e última etapa do projeto concluída - 50% do projeto	DIDES
	Revisar os Painéis informativos do ressarcimento ao SUS incorporando informações setoriais	Iniciativa tático/operacional	Meta Operacional	3 (três) painéis informativos do ressarcimento ao SUS incorporando informações setoriais revisados	DIDES

06. APRIMORAR O MODELO DE GOVERNANÇA E GESTÃO	Realizar Consulta ao Conselho de Usuários da ANS	Iniciativa tático/operacional	Meta Administrativa	4 consultas ao conselho de usuários da ANS	OUID
	Criar área de transparência interna dedicada aos Planos Institucionais	Iniciativa tático/operacional	Meta Administrativa	Transparência interna dedicada aos Planos Institucionais (no sharepoint) criada na Intranet	PRESI
	Elaborar Política de Governança da ANS	Iniciativa tático/operacional	Meta Administrativa	Política de Governança da ANS elaborada	PRESI
08. DESENVOLVER A GESTÃO DE PESSOAS COM FOCO NOS RESULTADOS	Executar o Plano de Desenvolvimento de Pessoas- PDP 2025	Iniciativa tático/operacional	Meta Administrativa	50% do PDP executado	DIGES

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fev./2026).

O Plano de Gestão Anual 2025 pode ser consultado na íntegra em [Plano de Gestão Anual — Agência Nacional de Saúde Suplementar \(www.gov.br\)](http://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 2025, no que tange à transparência passiva estabelecida pela Lei de Acesso à Informação (LAI), a Agência respondeu 705 pedidos de acesso à informação e 59 recursos, sendo 48 de 1ª instância, 10 de 2ª instância e 1 recurso à CGU. Ressalte-se que, desde a criação da LAI, a ANS respondeu todos os pedidos e recursos dentro dos prazos legalmente estabelecidos.

Em 2025, o prazo médio de resposta da ANS para os pedidos de acesso à informação foi de 16,9 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 2025, um percentual de mais de 73,05% 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 151 órgãos públicos a conquistarem essa marca, em um total de 313 órgãos avaliados.

OUVIDORIA DA ANS

Na condição de ouvidoria pública, a Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar atua como instância de controle social e de participação cidadã. A unidade é responsável pelo tratamento das

manifestações relacionadas à atuação institucional da ANS, aos serviços por ela prestados e à conduta de seus colaboradores. A Ouvidoria da ANS integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), encontrando-se sujeita à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento da Controladoria-Geral da União (CGU), órgão central do Sistema, por intermédio da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Nesse contexto, sua subordinação à ANS possui natureza estritamente administrativa.

No âmbito das atribuições exercidas pela OGU/CGU no SisOuv, destaca-se o campo tecnológico, uma vez que compete ao órgão disponibilizar e estabelecer a utilização da plataforma Fala.BR, utilizada por esta Ouvidoria desde 2018. O Fala.BR caracteriza-se pelo elevado nível de segurança das informações, pela interface intuitiva e pela possibilidade de execução integral das etapas de tratamento das manifestações. Adicionalmente, a plataforma oferece instrumentos de pesquisa de satisfação e permite a extração de dados para subsidiar a elaboração de estudos e análises de caráter estratégico.

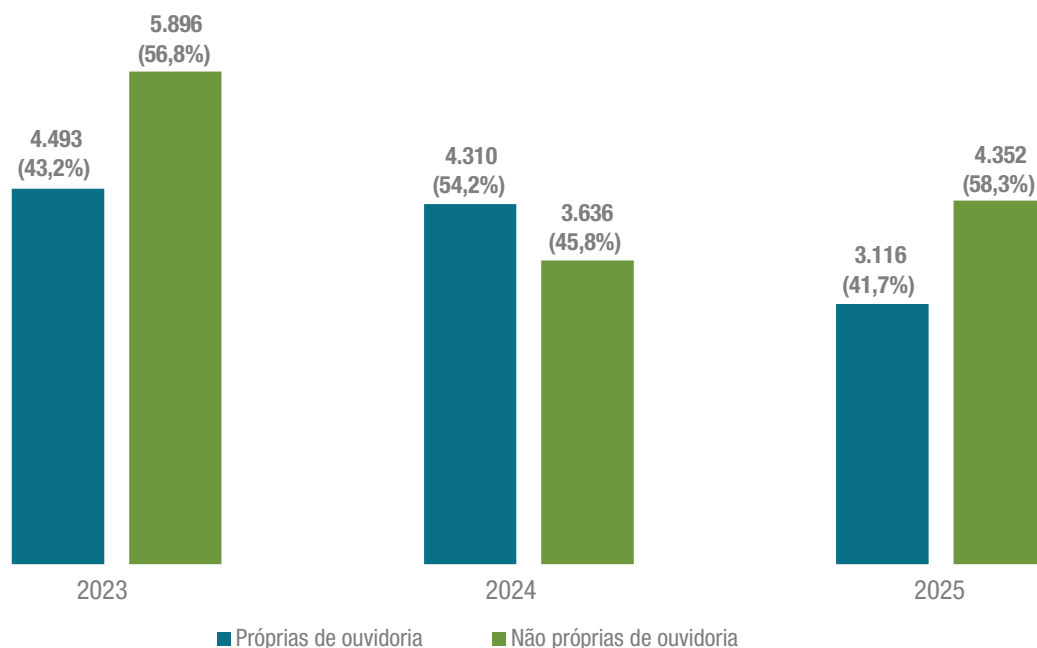
Com ciência do seu papel, a Ouvidoria da ANS publica periodicamente relatórios sobre as manifestações recebidas. Estes estudos são instrumentos essenciais de transparência, gestão, participação e controle social. Ao sistematizarem informações acerca das manifestações recebidas, esses documentos transformam demandas individuais em informação qualificada, permitindo identificar padrões, falhas e oportunidades de melhoria nos serviços públicos prestados pela ANS. Os relatórios periódicos da Ouvidoria podem contribuir com a tomada de decisões pela alta gestão desta Reguladora, contribuindo para o aprimoramento institucional e para o acompanhamento dos impactos das ações regulatórias implementadas.

Ao longo de 2025, foram endereçadas à Ouvidoria da ANS 8.389 manifestações. Resumidamente, tem-se que: 7.468 seguiram o fluxo de tratamento e foram respondidas conclusivamente por esta unidade; 312 foram arquivadas e 609 foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades pelo Fala.BR por não tratarem de assunto de competência da ANS.

No fluxo de tratamento das manifestações relacionadas à atuação da ANS, procede-se à classificação por propriedade de ouvidoria. Nessa etapa, é realizada a análise do conteúdo da demanda, a fim de identificar se o teor faz referência à conduta institucional da ANS e/ou de seus colaboradores, caracterizando-se como manifestação própria de ouvidoria, ou se aborda temas de competência das áreas técnicas da Agência, sendo classificada como não própria de ouvidoria e recebendo, em cada caso, os tratamentos adequados.

O gráfico 4.2 apresenta o quantitativo de manifestações respondidas pela Ouvidoria da ANS entre 2023 e 2025, segundo a classificação por propriedade de ouvidoria. Observa-se que, dentre os três anos analisados, 2025 registrou o menor volume absoluto e o menor percentual de manifestações próprias de ouvidoria, totalizando 3.116 registros, correspondentes a 41,7% do total. Constatou-se, assim, que, além da redução de 6% no volume global de manifestações, houve decréscimo de 27,7% (N=1.194) nas manifestações próprias de ouvidoria.

GRÁFICO 4.2 - QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE DE OUVIDORIA - 2023 A 2025



Fonte: Ouvidoria (jan./2026).

Em relação à média de dias para a finalização das 7.468 manifestações recebidas, observa-se que, em relação ao ano anterior, houve redução do prazo médio de 5,4 dias para 4,3 dias.

No que concerne às manifestações próprias de ouvidoria, assim como ocorrido em exercícios anteriores, as reclamações permaneceram como a tipologia predominante, correspondendo a 78,5% (N=2.447) do total. Entretanto, registrou-se redução expressiva em relação ao percentual apurado em 2024, quando as reclamações representaram 88,7%. As demais manifestações distribuíram-se entre as seguintes categorias: “Solicitação” 16,4% (N=511), “Elogio”, 1,9% (N=58), “Sugestão”, 1,5% (N=46), “Comunicação”, 1,1% (N=35) e “Denúncia”, 0,6% (N=19).

REA-OUVIDORIAS

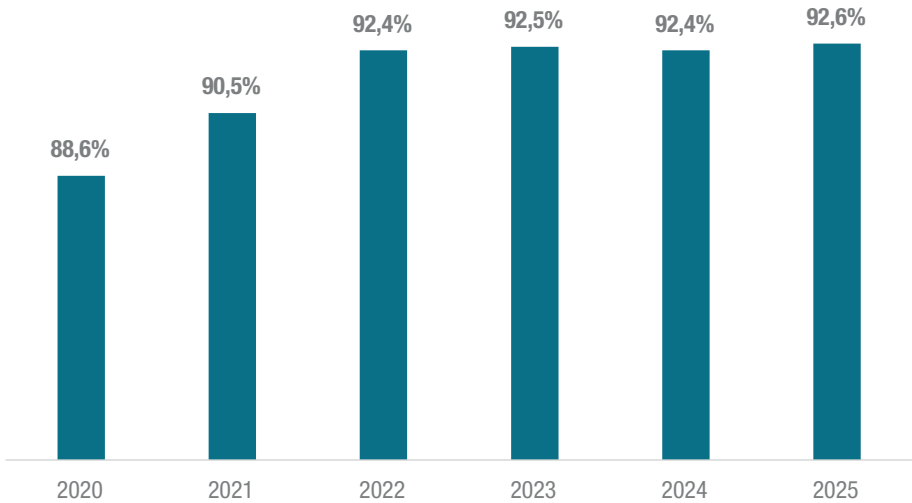
A Resolução Normativa nº 323/2013 estabelece que as ouvidorias das operadoras de planos de saúde elaborem, anualmente, relatório contendo informações sobre os atendimentos realizados no exercício anterior, a ser encaminhado ao representante legal da empresa e à Ouvidoria da ANS. O documento, denominado Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias) e publicado anualmente no portal da Agência, consolida dados relativos às manifestações recebidas, às recomendações expedidas e à estrutura das unidades de ouvidoria. A sistematização periódica dessas informações subsidia a tomada de decisões estratégicas pelas operadoras e, no âmbito da ANS, possibilita o acompanhamento contínuo dos efeitos da norma, com potenciais repercussões sobre o processo regulatório.

As atividades relacionadas à elaboração e à publicação do REA-Ouvidorias na edição de 2025, estenderam-se de outubro de 2024 a setembro de 2025.

No REA-Ouvidorias 2025 verificou-se que 95% (N=1.054) das 1.110 operadoras com registro ativo na ANS possuem ouvidoria regularmente cadastrada junto à Agência. Desde a publicação da RN nº 323/2013 as operadoras vêm demonstrando forte adesão à norma, no entanto, recentemente, tem-se intensificado o controle por parte da Ouvidoria da ANS quanto aos deveres de disponibilizar unidade de ouvidoria e de manter seu cadastro atualizado. Como resultado, tem-se que este é o maior percentual de operadoras com ouvidorias cadastradas levantado nos últimos anos.

Observou-se também que, em 2024, 92,6% (N = 976) das operadoras com ouvidorias cadastradas na ANS, fizeram o envio do formulário, representando aumento em relação aos 92,4% do ano anterior. O gráfico 4.3, a seguir, apresenta a evolução do envio do formulário do REA-Ouvidorias de 2020 a 2025, onde percebe-se que o percentual mais alto foi registrado no último ano.

GRÁFICO 4.3 - ENVIO DO FORMULÁRIO DO REA-OUIDORIAS POR OPERADORAS COM REGISTRO ATIVO NA ANS (%)



Fonte: Ouvidoria (jan./2026).

Cabe destacar outros resultados apresentados no REA-Ouvidorias 2025:

- 99,9% dos beneficiários estão abrangidos pelas ouvidorias das operadoras;
- 88,6% das ouvidorias respondem demandas em até sete dias úteis;
- 721.079 manifestações foram cadastradas nestas ouvidorias; e
- 498.136 protocolos eram reclamações, principalmente sobre “Rede credenciada da operadora”

CONSELHO DE USUÁRIOS

Previsto pela Lei nº 13.460/2017, o Conselho de Usuários constitui instrumento de participação social por meio do qual os usuários se voluntariam para avaliar a qualidade dos serviços públicos e propor melhorias em sua prestação, além de contribuir para a avaliação da atuação das ouvidorias integrantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

Atualmente, há 1.144 usuários distintos cadastrados como Conselheiros da ANS, sendo 831 deles habilitados para responder a consultas sobre todos os serviços prestados pela Agência. Em 2025, a Ouvidoria da ANS convidou esse grupo a participar de consultas relacionadas aos seguintes serviços:

- Esclarecer dúvidas sobre plano de saúde;
- Registrar Plano de Saúde (RPS); e
- Serviços de pesquisa ao Guia de Planos ANS, a saber: Pesquisar Planos de Saúde Disponíveis para Contratação; e Consultar os Planos Disponíveis para Realizar a Portabilidade de Carências ou a Migração de Plano não regulamentado para plano regulamentado.

A consulta sobre o serviço “Esclarecer dúvidas sobre plano de saúde” ocorreu de 30 de junho a 1º de agosto. Ao todo foram registradas 128 respostas, das quais 60 foram de pessoas que utilizaram o serviço em período recente.

As consultas sobre os demais serviços ocorreram de 19 de novembro a 19 de dezembro. A que tratou do serviço “Registrar Plano de Saúde” recebeu 129 contribuições, 45 delas de usuários recentes do serviço. E a

consulta sobre os serviços de pesquisa ao Guia de Planos recebeu 105 contribuições, 63 delas de usuários recentes. Os resultados dessas consultas serão divulgados na página da Ouvidoria site da Agência.

ACOMPANHAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços é um instrumento de transparência que permite que a sociedade conheça a lista de serviços públicos ofertados pelo órgão ou instituição e suas informações essenciais, tais como: formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

A Ouvidoria da ANS tem, desde o segundo semestre de 2023, a competência de acompanhar a gestão da Carta de Serviços ao Usuário da Agência, zelando pela adequação, atualidade e qualidade das suas informações.

Após realizar pesquisa de melhores práticas junto às ouvidorias de outras agências reguladoras federais e da Controladoria-Geral da União, a Ouvidoria da ANS optou por desenvolver uma abordagem metodológica própria para avaliar a qualidade do conteúdo da Carta de Serviços aos Usuários da Agência. A iniciativa, que teve início em 2024, fortaleceu o acompanhamento do processo de gestão da Carta, assegurando a adequação, a atualização e a qualidade das informações disponibilizadas. A construção dessa metodologia observou as diretrizes estabelecidas no Guia de Edição de Serviços do Portal Gov.br. Em um primeiro momento, a Ouvidoria decidiu analisar os serviços que compunham a Carta a fim de verificar:

1. Se tais serviços deveriam ser retirados da Carta, mantidos nela ou mesclados a outros;
2. Se a descrição dos serviços que deveriam ser mantidos ou aglutinados a outros estava completa e adequada.

O resultado dessa análise foi compartilhado com as áreas técnicas gestoras dos serviços e com a Gerência de Qualificação Institucional, a quem compete realizar ações de gestão que busquem a melhor eficiência e qualidade dos serviços da ANS, compreendendo a gestão da Carta de serviços da ANS.

O resultado da análise da Ouvidoria subsidiou alterações em quase todos os serviços descritos na Carta. Dos 44 serviços analisados, 32 já foram alterados de alguma forma, ainda que possam restar melhorias a serem feitas, 11 ainda estão sendo revistos pelas áreas gestoras, e 01 será mantido como está, conforme decisão da área técnica gestora.

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

No ano de 2025, foram concluídas 22 Consultas Públicas e 11 Audiências Públicas. Tais processos podem ser consultados em [ANS - Participação da sociedade](#).

4.2 RESULTADOS E ENTREGAS DAS AÇÕES PLANEJADAS POR MACROPROCESSOS

Nesta seção, são apresentados os resultados e entregas das ações planejadas pelas diretorias da ANS no ano de 2025.

4.2.1 MACROPROCESSO REGULAÇÃO ASSISTENCIAL E MACROPROCESSO ESTRUTURA DE PRODUTOS

ENCERRAMENTO DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE PRODUTOS (SIP)

Em julho de 2025, foi publicada a Resolução Normativa nº 639/2025, que revoga a Resolução Normativa nº 551/2022, responsável pela regulamentação do Sistema de Informações de Produtos – SIP. A nova norma entra em vigor no dia 2 de fevereiro de 2026 e estabelece a desobrigação de envio de arquivos ao SIP a

partir do 1º trimestre de 2026, sendo a última competência de envio o 4º trimestre de 2025, com prazo até o último dia útil de fevereiro de 2026.

A alteração normativa foi motivada pela obsolescência tecnológica do SIP e pela necessidade de padronizar e a qualificar os dados assistenciais da saúde suplementar, ampliando eficiência, a consistência das informações produzidas pela ANS, e a integração com outras fontes de dados e sistemas de informação em saúde.

Com a revogação, o Padrão de Troca de Informações na Saúde Suplementar (TISS) passa a ser a fonte única e oficial para os dados de produção de serviços de saúde no âmbito da saúde suplementar, fortalecendo a integração dos sistemas de informação, a qualidade dos dados e a regulação assistencial.

A medida contribui para a simplificação e redução das obrigações regulatórias e de custos operacionais para as operadoras e o aprimoramento do uso estratégico das informações assistenciais, em consonância com a agenda de modernização regulatória e transformação digital da ANS.

Vale destacar que 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)”, com o histórico da produção assistencial das operadoras a partir de 2020, atualizado anualmente e disponível em: <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

Desde 2020, a ANS monitora a qualidade dos dados do Sistema de Informações de Produtos (SIP), identificando possíveis inconsistências nas informações enviadas pelas operadoras. O processo compara indicadores calculados com dados do SIP de cada operadora em relação ao setor, por trimestre e tipo de contratação. Quando há indícios relevantes de inconsistências, as operadoras são notificadas para esclarecimentos ou correções. Esse monitoramento é realizado por meio de um painel dinâmico interno desenvolvido no Power BI.

Em 2025, foi realizado o monitoramento da base do SIP para verificação final dos dados do ano-base 2024, abrangendo todos os trimestres. Foram notificadas 86 operadoras, das quais 81 responderam. Entre as que responderam, dois terços retificaram os dados enviados ao SIP.

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. O envio extemporâneo ou não envio das informações periódicas ao SIP configura conduta infrativa tipificada no art. 39, da Resolução Normativa nº 489/2022.

No ano de 2025, foram lavrados 117 autos de representação por não envio ou envio intempestivo do SIP à ANS, referente aos trimestres de 2024. O quadro 4.4 a seguir apresenta um resumo das atividades realizadas em 2024 relacionadas ao processo de trabalho de Representação SIP.

■ QUADRO 4.4 – ATIVIDADES REALIZADAS NO ANO DE 2025 RELATIVAS AO PROCESSO DE REPRESENTAÇÃO SIP

REPRESENTAÇÃO SIP	ANO BASE 2024
TOTAL DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS GERADOS	124
AUTOS DE REPRESENTAÇÃO LAVRADOS EM 2023 - 7 operadoras tiveram registro cancelado	117

Fonte: Sistema Eletrônico de Informações (jan./2026).

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 Monitoramento 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 figura 4.1 ilustra o monitoramento do risco assistencial.

■ FIGURA 4.1 – MONITORAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL



Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (fev./2026).

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 notificação da operadora para apresentação de um 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 anteriores, o [Plano Periódico do Monitoramento do Risco Assistencial](#) para o ano 2025 foi publicado no portal da ANS, na Nota Técnica nº 4/2025/GEMOA/GGRAS/DIRAD-DIPRO/DIPRO.

O plano periódico definiu os seguintes critérios de priorização para a notificação das operadoras com indícios de risco assistencial (i.e., classificadas nas faixas graves dos programas de acompanhamento assistencial das operadoras), quais sejam:

- C.1. Operadoras que permanecerem por 2 (trimestres de avaliação consecutivos classificadas na Faixa 3 do programa de Acompanhamento e Avaliação da Garantia de Atendimento e cujo Índice da Operadora) represente um valor discrepante, segundo o método Boxplot, no último trimestre avaliado, independentemente do resultado obtido no programa de Mapeamento do Risco Assistencial (considerando, para fins de cálculo, o trimestre de avaliação em questão e o anterior);*
- C.2. Operadoras que permanecerem por 3 trimestres consecutivos na Faixa 3, Faixa Indeterminada, ou suas combinações, do Mapeamento do Risco Assistencial, independentemente do resultado obtido no programa de Acompanhamento e Avaliação da Garantia de Atendimento (considerando, para fins de cálculo, o trimestre de avaliação em questão e os dois anteriores);
- C.3. Operadoras que permanecerem por 2 (trimestres de avaliação consecutivos classificadas na Faixa Indeterminada do programa de Mapeamento do Risco Assistencial, independentemente do resultado obtido no programa de Acompanhamento e Avaliação da Garantia de Atendimento (considerando, para fins de cálculo, o trimestre de avaliação em questão e o anterior).
- C.4. Operadoras cujos índices gerais de 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.

Com base nos Planos Periódicos de Monitoramento do Risco Assistencial, durante o ano de 2025 foram encaminhadas para acompanhamento individual, por apresentarem indícios de anormalidades administrativas graves de natureza assistencial, um total de 77 operadoras, sendo 51 médico-hospitalares e 26 operadoras exclusivamente odontológicas, conforme apresentado na tabela a seguir, de acordo com o critério do Plano Periódico. A tabela 4.1 apresenta a quantidade de operadoras encaminhadas para acompanhamento individual.

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

CRITÉRIOS DO PLANO PERIÓDICO VIGENTE	3º TRI 2024	4º TRI 2024	1º TRI 2025	2º TRI 2025	TOTAL DE OPS ENCAMINHADAS À GEDIT, POR CRITÉRIO
C.2 3x na Faixa Indeterminada ou Faixa 3 no Mapeamento	14	10	14	7	27
C.3 2x na Faixa Indeterminada do Mapeamento	1	4	6	2	13
C.4 IGR outlier nos 3 meses do trimestre de avaliação	37	32	37	31	46
TOTAL DE OPS* ENCAMINHADAS À GEDIT, POR TRIMESTRE	49	43	51	40	77

Fonte: Assessoria de informação Assistencial (jan./2026).

Nota* O total apresentado por trimestre ou por critério considera cada operadora apenas uma vez, eliminando duplicidades quando a mesma operadora aparece em mais de um ciclo ou é identificada por mais de um critério.

Ainda de acordo com os critérios dispostos nos Planos Periódicos de Monitoramento do Risco Assistencial vigentes para cada trimestre de avaliação, foram encaminhadas em 2025, ao todo, 34 operadoras para avaliação acerca da conveniência e oportunidade de realização de visita técnico-assistencial.

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, e consiste no acompanhamento sistemático dos dados coletados nos diversos sistemas de informação da ANS, para avaliação estratificada das operadoras segundo indícios de risco assistencial. A análise é realizada a partir de duas dimensões:

- Assistencial, composta por quinze indicadores que avaliam a compatibilidade entre a da produção assistencial informada e a população de beneficiários.
- Atuarial, composta por três indicadores que sinalizam a sustentabilidade econômico-financeira das operadoras, como prazo médio de pagamento aos prestadores 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:

- 1º trimestre - 1º de janeiro a 31 de março;
- 2º trimestre - 1º de abril a 30 de junho;
- 3º trimestre - 1º de julho a 30 de setembro;
- 4º trimestre - 1º de outubro a 31 de dezembro.

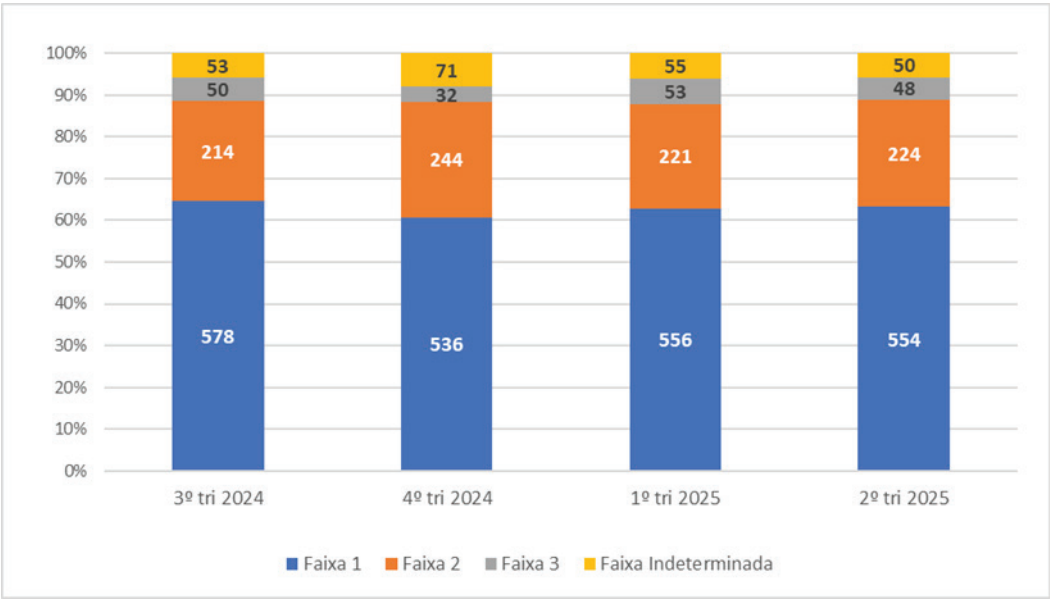
São avaliadas todas as operadoras com registro ativo na ANS, com exceção das administradoras de benefícios, das operadoras que estejam em processo de cancelamento de registro ou aquelas que não possuem beneficiários no trimestre de avaliação. De acordo com a nota obtida no programa a cada trimestre,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

- 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)

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, conforme visto na seção anterior.

Em 2025, foram processados os resultados de quatro trimestres do programa de Mapeamento do Risco Assistencial (3º e 4º trimestres de 2024; e 1º e 2º trimestres de 2025), respeitando-se o calendário de entregas das informações periódicas aos sistemas da ANS pelas operadoras e o disposto na IN DIPRO nº 58/2022. O gráfico 4.4 apresenta a distribuição da classificação das operadoras nas faixas de risco do programa nos quatro trimestres divulgados no ano de 2025:

GRÁFICO 4.4 - DISTRIBUIÇÃO DAS OPERADORAS EM FAIXAS DE RISCO DO MAPEAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL, POR TRIMESTRE DE AVALIAÇÃO



Fonte: Assessoria de Informação Assistencial (jan./2026).

MAPA ASSISTENCIAL DA SAÚDE SUPLEMENTAR ANO-BASE 2024

O Mapa Assistencial da Saúde Suplementar, publicado pela ANS desde 2012, apresenta os dados de produção dos serviços de saúde prestados pelas operadoras aos beneficiários, por ano-base, utilizando os dados do Sistema de Informação de Produtos (SIP). O painel reúne indicadores de produção assistencial, que permitem avaliar a variação 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 outubro de 2025, o painel Mapa Assistencial da Saúde Suplementar - ano-base 2024, 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 apresenta indicadores da produção assistencial médico-hospitalar e odontológica, com procedimentos realizados por beneficiário, segmentados por modalidade de operadora e tipo de contratação do plano, possibilitando uma análise comparativa e evolutiva do setor, considerando sua heterogeneidade.

Em 2024, os beneficiários de planos de saúde realizaram 1,94 bilhão de procedimentos entre consultas, exames, terapias, internações, procedimentos odontológicos e outros atendimentos ambulatoriais, o que representa um aumento de 0,3% em relação a 2023.

A tabela 4.2 a seguir apresenta o número de procedimentos realizados pelas operadoras de planos de saúde no ano de 2024.

TABELA 4.2 – QUANTIDADE DE PROCEDIMENTOS REALIZADOS NA SAÚDE SUPLEMENTAR EM 2024 E VARIAÇÃO EM RELAÇÃO A 2023, POR TIPO:

Grupo de Procedimento ou Evento		quantidade de atendimentos ou eventos (2023)	quantidade de atendimentos ou eventos (2024)	Variação (%)
	Consultas médicas	275.319.816	284.537.382	3,3%
	Outros atendimentos ambulatoriais	196.674.753	202.109.318	2,8%
	Exames ambulatoriais	1.175.562.286	1.183.543.656	0,7%
	Terapias ambulatoriais	79.942.607	67.744.183	-15,3%
	Internações	9.188.091	9.098.082	-1,0%
	Procedimentos odontológicos	196.204.642	190.874.005	-2,7%
TOTAL		1.932.872.195	1.937.906.626	0,3%

Fonte: Mapa Assistencial da Saúde Suplementar (out./2025).

No topo do ranking estão os exames ambulatoriais, que totalizaram aproximadamente 1,2 bilhão de eventos informados ao sistema da ANS pelas operadoras, um aumento de 0,7% em relação a 2023. As consultas médicas, com 284,5 milhões representaram um acréscimo de 3,3% em relação a 2023, ficando no segundo lugar dos eventos mais realizados; seguida dos procedimentos odontológicos, com 190,9 milhões, uma redução de 2,7% em relação a 2023. As internações somaram 9,1 milhões de ocorrências no ano, permanecendo praticamente inalteradas em relação a 2023. As terapias, por sua vez, apresentaram uma queda de 15,3% e outros atendimentos ambulatoriais (consultas e sessões com fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais, nutricionistas, fonoaudiólogos, psicólogos, dentre outros) aumentaram 2,8%, frente a 2023.

Todavia, para uma análise adequada sobre a evolução da utilização de serviços de saúde no setor, deve-se considerar, o crescimento do número de beneficiários no mesmo período. O quadro a seguir apresenta a evolução do número de procedimentos por beneficiário entre 2019 e 2024. No período analisado, observou-se uma redução na frequência de utilização por beneficiário de consultas médicas, terapias ambulatoriais, internações e procedimentos odontológicos na comparação do ano de 2024 com 2019. Houve um aumento da realização de exames ambulatoriais e atendimentos com outros profissionais de saúde (outros atendimentos ambulatoriais), conforme se observa no quadro 4.5 a seguir.

■ QUADRO 4.5 – NÚMERO DE PROCEDIMENTOS REALIZADOS POR BENEFICIÁRIO DE 2019 A 2024, POR TIPO:

Grupo de procedimento ou Evento	2019	2020	2021	2022	2023	2024
 Consultas Médicas	6,0	4,3	4,8	5,3	5,4	5,5
 Outros atendimentos ambulatoriais	3,7	2,8	3,2	3,6	3,9	3,9
 Exames ambulatoriais	19,8	16,3	20,5	22,1	23,2	22,9
 Terapias ambulatoriais	1,7	1,2	1,3	1,3	1,6	1,3
 Internações	0,193	0,160	0,164	0,183	0,188	0,182
 Procedimentos Odontológicos	6,6	5,3	5,6	5,6	5,7	5,2

Fonte: Mapa Assistencial da Saúde Suplementar (outubro, 2025).

O número de consultas médicas por beneficiário se manteve praticamente estável em relação a 2023, tendo passado de 5,4 para 5,5 ao ano em 2024, 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 (6,8 consultas/beneficiário ao ano) e o mais baixo nos contratos coletivos empresariais (5,2). As 6 especialidades priorizadas pelo programa Agora Tem Especialistas, do Ministério da Saúde representaram 34,01% das consultas médicas ambulatoriais em 2024. A figura 4.2 apresenta graficamente os números de consultas em seis especialidades do Programa Agora Tem Especialistas em 2025.

■ FIGURA 4.2 – AGORA TEM ESPECIALISTAS



Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (fev./2026).

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 manteve-se em 3,9 em 2024. 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.

O número de terapias ambulatoriais por beneficiário apresentou uma queda de 15,3% em 2024, ainda que o número de atendimentos de hemodiálise crônica por beneficiário tenha aumentado no período.

O número de internações por mil beneficiários apresentou uma queda em relação a 2023, passando de 188 para 182 internações por mil beneficiários no ano de 2024. 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 46,6% do total de ocorrências.

O número de procedimentos odontológicos por beneficiário passou de 5,7 procedimentos por beneficiário em 2023 para 5,2 em 2024, distanciando-se ainda mais da produção assistencial observada 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 (53,6%).

EVOLUÇÃO DAS DESPESAS COM MEDICAMENTOS DE 2019 A 2024

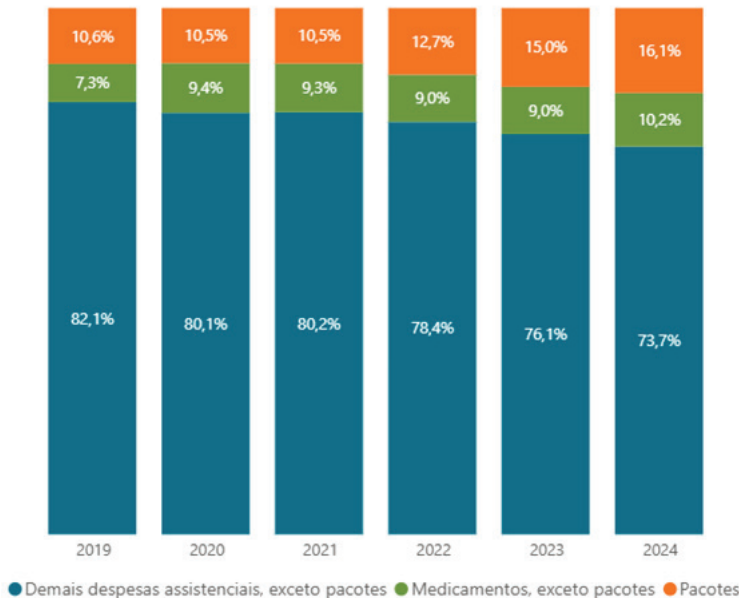
Em 2025, a ANS publicou estatísticas inéditas sobre o uso de medicamentos na saúde suplementar.

Na seção Temática do Mapa Assistencial Ano-base 2024, a ANS apresentou dados sobre a evolução das despesas com medicamentos de 2019 a 2024, abrangendo tanto aqueles administrados em atendimentos prestados aos beneficiários em serviços ambulatoriais e hospitalares quanto os medicamentos fornecidos diretamente pelas operadoras, como os antineoplásicos orais.

O estudo utilizou como fonte de dados o Padrão TISS e buscou dar um enfoque aos medicamentos utilizados em terapias oncológicas, considerando o aumento da prevalência do câncer na população brasileira. Em 2024, os medicamentos representaram 78,6% das novas incorporações ao Rol da ANS, sendo 70,5% antineoplásicos orais.

Os principais achados indicam que as despesas com medicamentos corresponderam 10,2% do total das despesas médico-hospitalares em 2024, um aumento de 40% em relação à proporção registrada em 2019. O crescimento reflete a transformação da indústria farmacêutica, impulsionada por avanços tecnológicos como biotecnologia, que ampliam as opções terapêuticas e elevam a complexidade dos tratamentos, conforme pode ser observado no gráfico 4.5 a seguir.

■ GRÁFICO 4.5– COMPOSIÇÃO DA DESPESA ASSISTENCIAL MÉDICO-HOSPITALAR DO SETOR, POR ANO



Fonte: Mapa Assistencial da Saúde Suplementar ano-base 2024 (out./2026).

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, são notificadas, e podem elaborar um Plano de Recuperação Assistencial (PRASS), com prazos, métricas e objetivos previamente definidos, que sejam passíveis de acompanhamento pela ANS, executado e gerenciado pelo próprio ente regulado, pelo prazo máximo de 12 meses. Caso já tenham providenciado os ajustes, as operadoras de saúde notificadas 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 2025, foram realizadas 39 novas análises de operadoras de saúde, com indícios de anormalidades administrativas graves de natureza assistencial, que foram encaminhadas em função dos critérios do Plano Periódico de Monitoramento do Risco Assistencial. Foram apresentados, e aprovados, 12 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 2025 foram instaurados 22 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.

Em 2025, a ANS indicou a retirada ordenada do mercado de 4 operadoras de saúde indicadas, concedendo prazo para exercício da portabilidade especial para seus respectivos beneficiários. A figura 4.3 apresenta em números o Plano de Recuperação Assistencial e Regime Especial de Direção Técnica.

■ FIGURA 4.3 - PLANO DE RECUPERAÇÃO ASSISTENCIAL E REGIME ESPECIAL DE DIREÇÃO TÉCNICA



Fonte: Gerência de Direção Técnica (fev./2026).

VISITA TÉCNICO-ASSISTENCIAL

Em 2025, foram realizadas 4 visitas técnico-assistenciais em operadoras de saúde, definidas conforme critérios estabelecidos pelo Plano Periódico de Monitoramento do Risco Assistencial, para verificação dos indícios de risco assistencial. A tabela 4.3 apresenta as medidas administrativas adotadas em 2025.

TABELA 4.3 - MEDIDAS ADMINISTRATIVAS ADOTADAS EM 2025

MEDIDA	QUANTIDADE DE OPERADORAS	TOTAL DE BENEFICIÁRIOS ASSISTIDOS	MÉDIA DE BENEFICIÁRIOS ASSISTIDOS POR OPERADORA
Resposta Comprobatória	18	780.349	43.352
Plano de Recuperação Assistencial	12	312.831	26.069
Direção Técnica	22	1.081.001	49.136
Visita Técnico-Assistencial	4	80.743	20.185
Retirada do Mercado	4	13.855	3.463

Fonte: Gerência de Direção Técnica (jan./2026).

As medidas adotadas 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;
- 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 E SUA FUNÇÃO ESTRATÉGICA

O Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde define o que cada plano deve cobrir, de acordo com o tipo de contrato e a área de atuação, seguindo prazos máximos de atendimento e respeitando períodos de carência e outras regras previstas em lei.

Ele estabelece, de forma objetiva e transparente, as terapias, exames, procedimentos, cirurgias e medicamentos que devem ser garantidos para atendimento às condições descritas na Classificação Internacional de Doenças da Organização Mundial da Saúde.

PROCESSO CONTÍNUO DE ATUALIZAÇÃO DO ROL

A atualização do Rol ocorre de forma contínua, estruturada, transparente e participativa, permitindo a incorporação sistemática de novas tecnologias e a revisão de coberturas existentes, com base em critérios científicos e econômicos. Isso inclui estudar a eficácia, a segurança e o custo-benefício dessas tecnologias, além de ouvir a sociedade por meio de consultas e audiências públicas. Além disso, o processo conta com o assessoramento da Comissão de Atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde Suplementar (Cosaúde), composta por todos os segmentos do setor. A figura 4.4 ilustra o processo de atualização do rol.

FIGURA 4.4 – ATUALIZAÇÃO DO ROL



Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (jan./2026).

A atualização do Rol pode ser iniciada por três vias principais, conforme mostra a figura 4.5.

FIGURA 4.5 – FORMAS DE ATUALIZAÇÃO DO ROL

FORMROL

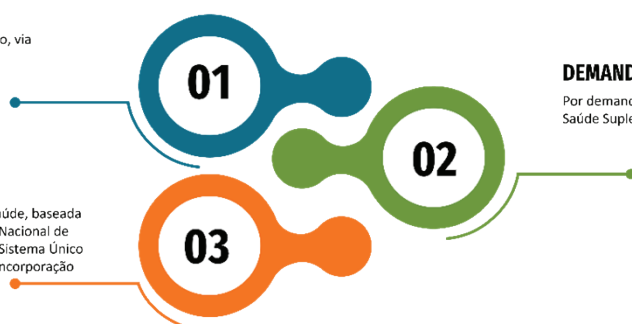
Por solicitação do público externo, via FORMROL

CONITEC

Após decisão do Ministério da Saúde, baseada em recomendação da Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde (Conitec), referente à incorporação de tecnologia no SUS.

DEMANDA INTERNA ANS

Por demanda interna da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)



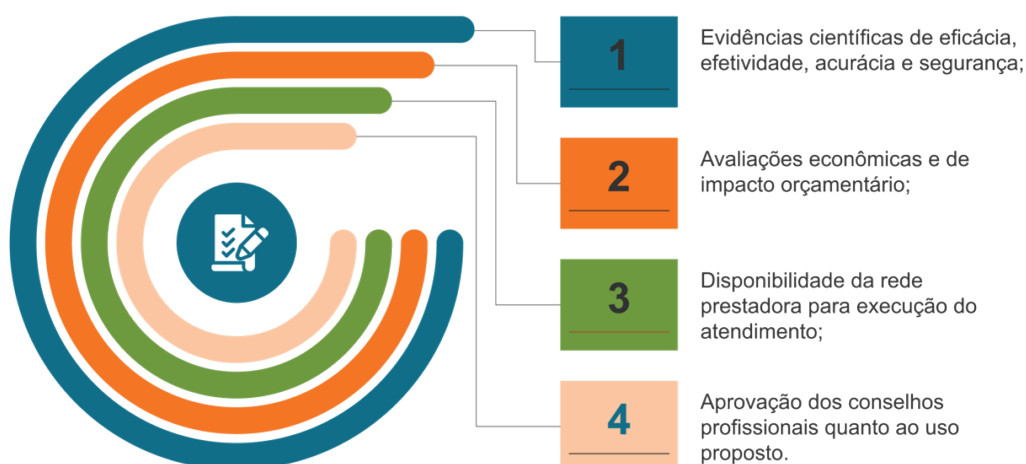
Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (jan./2026).

TECNOLOGIAS PROPOSTAS PELA SOCIEDADE – FORMROL

A sociedade pode propor atualizações ao Rol por meio do Formulário Eletrônico FormRol, disponível no portal institucional da ANS.

As propostas recebidas são avaliadas com base nos princípios da Avaliação de Tecnologias em Saúde (ATS), um processo criterioso e sistemático que orienta a tomada de decisão a partir de critérios técnico-científicos. A ATS analisa e sintetiza os efeitos das tecnologias sobre a saúde, bem como suas consequências econômicas e sociais, considerando os seguintes aspectos apresentados na figura 4.6.

FIGURA 4.6 – AVALIAÇÃO DE TECNOLOGIAS EM SAÚDE



Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (jan./2026).

PRAZOS PARA ATUALIZAÇÃO VIA FORMROL

A ANS tem prazos exíguos para análise e decisão sobre propostas de incorporação via FormRol, quando comparados aos prazos de outras agências no mundo e do próprio SUS:

- Tecnologias voltadas ao tratamento do câncer são avaliadas em até 6 meses;
- Tecnologias indicadas para as demais condições de saúde são avaliadas em até 9 meses

TECNOLOGIAS INCORPORADAS NO SUS PELA CONITEC

As tecnologias avaliadas e recomendadas positivamente pela Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde (CONITEC) devem ser incorporadas também ao Rol da saúde suplementar.

Assim, após a decisão de incorporação no SUS, a ANS realiza análise de conformidade para verificar se a tecnologia já consta do Rol e se é compatível com a legislação da saúde suplementar.

As tecnologias já incorporadas ao SUS, mas ainda não incluídas no Rol, são incorporadas pela ANS no prazo máximo de até 2 meses, observados os limites legais e regulatórios vigentes.

ROL DINÂMICO EM NÚMEROS – 2025

Em 2025, o rol foi atualizado por meio de **18 resoluções normativas**, resultando na incorporação de **28 novos itens**, entre procedimentos, medicamentos, ampliações de uso e novas indicações terapêuticas.

ATUALIZAÇÕES DO ROL – PROPOSTAS DA SOCIEDADE VIA FORMROL

Entre janeiro e dezembro de 2025 foram recebidas 80 propostas de atualização via FormRol. Dessas, 26 foram consideradas elegíveis para análise técnica, avançando para as etapas subsequentes do processo regulatório.

As propostas elegíveis passaram por análise técnica e foram discutidas em 11 Reuniões Técnicas da Cosaúde. Na sequência, o processo passou por participação social ampla, por meio da realização de **14 consultas públicas**, totalizando 35.157 contribuições recebidas. Foram conduzidas, ainda, **11 audiências públicas**, que contaram com a presença de 341 participantes. Ao final desse processo, foram incluídos 9 novos itens detalhados no quadro 4.6 a seguir:

■ QUADRO 4.6 – ATUALIZAÇÕES DO ROL EM 2025, ORIGEM FORMROL

RN 628, DE 28/02/2025			
TIPO DE TECNOLOGIA		NOME DA TECNOLOGIA	INDICAÇÕES DE USO
1	Medicamento	Bimequizumabe	Tratamento de psoríase moderada a grave em adultos
RN 635, DE 09/06/2025			
2	Medicamento	Tildrakizumabe	Tratamento de adultos com psoríase em placas moderada a grave, e que são candidatos à terapia sistêmica ou fototerapia

RN 643, DE 11/08/2025			
3	Procedimento	Radioterapia de Intensidade Modulada (IMRT)	Tratamento de tumores do canal anal
RN 645, DE 16/09/2025			
4	Medicamento	Anifrolumabe	Tratamento de pacientes com lúpus eritematoso sistêmico (LES) com moderada a alta atividade e falha à terapia tripla com hidroxicloroquina + corticosteroide + imunossupressor
5	Medicamento	Belimumabe	Tratamento adjuvante de pacientes adultos (= 18 anos) com lúpus eritematoso sistêmico (LES) e alto grau de atividade da doença apesar do uso da terapia padrão.
RN 647, DE 10/10/2025			
6	Procedimento	Radioterapia de Intensidade Modulada (IMRT)	Tratamento de pacientes adultos com tumores do reto
RN 650, DE 03/11/2025			
7	Medicamento	Cloridrato de alectinibe	Tratamento adjuvante de câncer de pulmão não pequenas células (CPNPC) de estágio IB (tumores ≤4 cm) até IIIA após ressecção do tumor que seja positivo para quinase de linfoma anaplásico (ALK)
RN 651, DE 24/11/2025			
8	Medicamento	Dupilumabe	Tratamento adultos com DPOC associada a inflamação tipo 2 (EOS maior ou igual a 300 células/mm ³) em uso de terapia tripla inalatória e perfil exacerbador
RN 655, DE 12/12/2025			
9	Medicamento	Guselcumabe	Pacientes adultos com retocolite ulcerativa moderada a grave após falha, refratariedade, recidiva ou intolerância à terapia com anti-TNFs

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (jan./2026).

Importante destacar que em reunião realizada em novembro de 2025, a Diretoria Colegiada da ANS aprovou a inclusão ao Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde do medicamento Dupilumabe, utilizado para tratamento da Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica grave, tendo como um dos pressupostos da decisão de incorporação o desconto oferecido pelo laboratório que produz o medicamento, não somente para o tratamento da Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica grave, mas se estendendo a todas as condições de saúde para as quais o Dupilumabe já está incorporado no rol. Para tanto, de forma inédita, a ANS

buscou uma alternativa, dentro do arcabouço regulatório, para que se viabilizasse o aceite de desconto propugnado pela detentora da tecnologia por meio de assinatura de um termo de responsabilidade com a Agência a fim de garantir o desconto oferecido.

A decisão se alinha às evidências científicas, à preocupação quanto ao uso racional do medicamento e à necessidade de incorporações que almejem impacto econômico sustentável, representando uma inovação no âmbito das atualizações do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde.

ATUALIZAÇÕES DO ROL – INCORPORAÇÕES DAS RECOMENDAÇÕES DA CONITEC NO SUS

Em 2025, o Rol foi ampliado com a inclusão de 17 novos itens, resultantes de recomendações positivas para incorporação no SUS pela CONITEC. O quadro 4.7 apresenta a lista destas atualizações:

■ QUADRO 4.7 – ATUALIZAÇÕES DO ROL EM 2025, ORIGEM CONITEC

RN 627, DE 14/02/2025			
TIPO DE TECNOLOGIA		NOME DA TECNOLOGIA	INDICAÇÕES DE USO
1	Procedimento	Teste PCR multiplex	Deteção de múltiplos agentes bacterianos, virais e fúngicos, causadores de meningites e encefalites
2	Procedimento	Dispositivo de Assistência Ventricular Esquerda (DAVE), de fluxo contínuo e centrífugo	Tratamento de pacientes com insuficiência cardíaca avançada do ventrículo esquerdo, inelegíveis ao transplante de coração (terapia de destino)
3	Medicamento	Romiplostim	Tratamento de indivíduos adultos com púrpura trombocitopênica idiopática primária refratária ou dependente de corticosteroide
RN 629, DE 12/03/2025			
4	Medicamento	Ponatinibe	Tratamento de resgate de pacientes com leucemia mieloide crônica em que houve falha aos inibidores de tirosina quinase de segunda geração
5	Medicamento	Beta-agalsidase	Tratamento da doença de Fabry clássica em pacientes a partir dos sete anos de idade.
RN 632, DE 29/04/2025			
6	Medicamento	Nirsevimabe	Prevenção de infecção do trato respiratório inferior associado ao vírus sincicial respiratório (VSR) para os bebês prematuros menores que 37 semanas e crianças menores de 2 anos portadores de comorbidades.

7	Medicamento	Ganciclovir intravenoso	Profilaxia e terapia preemptiva para infecção e doença por citomegalovírus (CMV) e tratamento da doença por CMV após transplante de órgão sólidos (TOS) e transplante de células-tronco hematopoiéticas (TCTH)
RN 637, DE 23/06/2025			
8	Procedimento	Teste da elastase-1 fecal	Diagnóstico de insuficiência pancreática exócrina
9	Medicamento	Romiplostim	Tratamento da púrpura trombocitopênica idiopática refratária, crônica ou dependente de corticosteroide em crianças e adolescentes
RN 642, DE 11/08/2025			
10	Procedimento	Implante subdérmico hormonal para contracepção	Tratamento de mulheres adultas entre 18 e 49 anos
RN 648, DE 10/10/2025			
11	Procedimento	Elastografia hepática	Diagnóstico da fibrose hepática em pacientes com esquistossomose
RN 652, DE 24/11/2025			
12	Medicamento	Larotrectinibe	Tratamento de pacientes pediátricos com tumores sólidos localmente avançados ou metastáticos positivos para fusão do gene NTRK
13	Procedimento	Teste imunoenzimático	Deteção do antígeno galactomanana de Histoplasma capsulatum para o diagnóstico de Histoplasmose
14	Medicamento	Nirsevimabe	Prevenção de infecção do trato respiratório inferior associado ao vírus sincicial respiratório para os bebês prematuros menores que 37 semanas e crianças menores de 2 anos portadores de comorbidades.
RN 654, DE 12/12/2025			
15	Procedimento	Prostatectomia radical assistida por robô	Tratamento de pacientes com câncer de próstata clinicamente localizado ou localmente avançado

RN 660, DE 29/12/2025			
16	Medicamento	Abemaciclibe	Tratamento de câncer de mama precoce, receptor hormonal positivo, receptor do fator de crescimento epidérmico humano 2 (HER2) negativo, linfonodo positivo e com alto risco de recorrência.
17	Medicamento	Romosozumabe	Tratamento de mulheres com osteoporose na pós-menopausa

Fonte: Gerência de Cobertura Assistencial e Inovação de Tecnologia em Saúde (fev./2026).

ATUALIZAÇÕES DO ROL - INCORPORAÇÕES RELATIVAS A DEMANDAS INTERNAS

No ano de 2025, a Agência realizou duas atualizações no Rol a partir de demandas identificadas internamente. Uma delas consistiu na revisão da Diretriz de Utilização-DUT da terapia com imunobiológicos para o tratamento da asma grave. A outra foi um desdobramento de uma das inclusões no Rol, via Conitec.

■ QUADRO 4.8 – ATUALIZAÇÕES DO ROL 2025 – ORIGEM DEMANDA INTERNA

RN 634, DE 13/05/2025			
TIPO DE TECNOLOGIA		NOME DA TECNOLOGIA	INDICAÇÕES DE USO
1	Procedimento	Terapia imunobiológica endovenosa, intramuscular ou subcutânea (com diretriz de utilização)	Asma eosinofílica grave e Asma alérgica grave
RN 652, DE 24/11/2025			
2	Procedimento	Teste de detecção da fusão do gene NTRK	Diagnóstico de elegibilidade de pacientes pediátricos com indicação de uso de medicação em que a bula determine a análise da presença da fusão do gene NTRK para o início do tratamento

Fonte: Gerência de Cobertura Assistencial e Inovação de Tecnologia em Saúde (fev./2026).

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

COSAÚDE – PARTICIPAÇÃO SOCIAL DIRIGIDA

A Comissão de Atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde Suplementar (Cosaúde) constitui espaço institucional permanente de debate técnico e apoio consultivo à ANS no processo de definição das coberturas obrigatórias. A comissão é composta por representantes de órgãos e entidades integrantes da Câmara de Saúde Suplementar (CAMSS) e de conselhos profissionais da área da saúde.

- Em 2025 foram realizadas 11 reuniões técnicas, com análise e debate de 26 tecnologias e 2 reuniões administrativas, voltadas à organização interna e ao planejamento.
- Todas as reuniões foram realizadas em formato online, transmitidas pelo canal oficial da ANS no YouTube, com gravações disponíveis no site da Agência, o que amplia a transparência e o acesso às discussões.

REGIMENTO INTERNO DA COSAÚDE

Em 10 de dezembro, foi publicada a Resolução Normativa nº 653/2025, que aprovou o Regimento Interno da Cosaúde, após a análise das contribuições da Consulta Pública nº 1490. O Regimento define regras de funcionamento, composição, estrutura e procedimentos para elaboração de relatórios e condução das reuniões, formalizando a governança da Comissão, bem como os procedimentos para elaboração de relatórios e condução das reuniões, assegurando transparência e participação social.

PARTICIPAÇÃO SOCIAL AMPLIADA

A participação social ampliada no processo de atualização do Rol ocorre por meio de consultas públicas e audiências públicas, assegurando transparência, pluralidade de contribuições e acesso à informação.

Em 2025, foram realizadas 15 consultas públicas, sendo 14 voltadas à atualização do Rol e uma destinada à criação do Regimento Interno da Cosaúde, conforme quadro 4.9 a seguir.

■ QUADRO 4.9 – CONSULTAS PÚBLICAS DE ATUALIZAÇÃO DO ROL EM 2025

Nº	TEMA	INÍCIO	FIM	TECNOLOGIAS	CONTRIBUIÇÕES
146	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	02/01	21/01	1	731
148	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	22/01	10/02	1	160
149	Regimento Interno da COSAÚDE	11/02	27/03	NA	206
150	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	06/02	25/02	2	978
152	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	06/03	25/03	3	1477
154	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	09/04	28/04	2	1011
155	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	15/05	03/06	2	1367
157	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	12/06	03/07	4	714
158	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	10/07	29/07	2	9931
160	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	13/08	01/09	3	3841
161	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	10/09	29/09	2	276
162	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	09/10	28/10	2	3662
163	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	03/11	24/11	3	10619
164	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	04/12	23/12	2	41
166	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	11/12	30/12	3	349

Fonte: Gerência de Cobertura Assistencial e Inovação de Tecnologia em Saúde (fev./2026).

Ademais, foram realizadas 11 audiências públicas para avaliação de recomendações de não incorporação de tecnologias, todas em formato online, com transmissão ao vivo, conforme quadro 4.10 a seguir.

■ QUADRO 4.10 – AUDIÊNCIAS PÚBLICAS DE ATUALIZAÇÃO DO ROL EM 2025

Nº	DATA	SITE ANS	YOUTUBE	Nº UATS	Nº PARTIC.
51	26/02/2025	AP 51	AP 51	2	26
53	20/03/2025	AP 53	AP 53	3	29
54	16/04/2025	AP 54	AP 54	2	36
55	21/05/2025	AP 55	AP 55	2	24
56	27/06/2025	AP 56	AP 56	3	15
57	18/07/2025	AP 57	AP 57	2	35
58	28/08/2025	AP 58	AP 58	2	51
59	19/09/2025	AP 59	AP 59	2	19
60	17/10/2025	AP 60	AP 60	1	39
61	19/11/2025	AP 61	AP 61	3	41
62	18/12/2025	AP 62	AP 62	3	26

Fonte: Gerência de Cobertura Assistencial e Inovação de Tecnologia em Saúde (fev./2026).

PARCERIAS TÉCNICAS PARA ATUALIZAÇÃO DO ROL

A ANS fortalece sua capacidade técnica por meio de parcerias com instituições de referência em Avaliação de Tecnologias em Saúde – ATS, permitindo que as análises técnicas das propostas de atualização do Rol sejam complementadas por estudos desenvolvidos por instituições públicas e privadas especializadas, fortalecendo a robustez metodológica das avaliações. Essas parcerias também impulsionam a formação continuada dos membros da Cosaúde, corpo técnico da ANS e instituições parceiras do setor público.

Em 2025, a ANS consolidou esse modelo cooperativo por meio de parcerias com instituições de referência em ATS e produção científica, incluindo:

- Hospital Sírio-Libanês
- Universidade Federal do Rio de Janeiro
- Fundação Oswaldo Cruz
- Hospital Alemão Oswaldo Cruz
- Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Além destas, em dezembro de 2025, foram celebradas parcerias com três novos Núcleos de Avaliação de

Tecnologias em Saúde, pertencentes às seguintes instituições de ensino e pesquisa:

- Universidade Federal de São Paulo
- Universidade Federal do Paraná
- Universidade Federal de Minas Gerais

APOIO ESPECIALIZADO E PRODUÇÃO TÉCNICA

Essas parcerias viabilizaram, ao longo de 2025, a produção de um conjunto estruturado de insumos técnicos, incluindo:

- 30 relatórios de análise crítica sobre propostas de atualização;
- 26 relatórios de análise de contribuições provenientes de consultas públicas;
- 11 tutorias clínicas e metodológicas;

INICIATIVAS EDUCACIONAIS DE TROCA DE CONHECIMENTO

No âmbito do projeto ATLAS – Avaliação de Tecnologias para a Saúde Suplementar, parceria entre o Hospital Alemão Oswaldo Cruz e a ANS, foram realizados ao longo do ano 4 Grupos de Discussão voltados à análise de experiências internacionais em ATS, com participação da equipe técnica da Agência e membros da Cosaúde.

Esses encontros promoveram o intercâmbio técnico e institucional sobre os modelos de atuação, governança e tomada de decisão das principais agências internacionais de ATS, incluindo:

- NICE (Reino Unido) – National Institute for Health and Care Excellence
- CDA-AMC (Canadá) – Canada’s Drug Agency
- ICER (Estados Unidos) – Institute for Clinical and Economic Review
- CONETEC (Argentina) – Comisión Nacional de Evaluación de Tecnologías Sanitarias

Além disso, em 2025, a ANS também investiu em capacitação técnica por meio de iniciativas educacionais estruturadas. Entre elas, destaca-se o curso “Tópicos avançados em ATS: Interpretação de resultados e certeza da evidência em estudos sobre teste diagnóstico”, uma das iniciativas do projeto PROADI-SUS conduzido pelo Hospital Sírio-Libanês, em colaboração com a ANS.

A atividade teve como objetivo o desenvolvimento de competências avançadas em ATS, voltadas à qualificação dos profissionais que atuam diretamente no processo de atualização do Rol, envolvendo técnicos da ANS, do Ministério da Saúde e da ANVISA, fortalecendo a base institucional de conhecimento técnico-científico.

PARCERIAS INSTITUCIONAIS E INSERÇÃO ESTRATÉGICA EM REDES DE ATS

Em 2025, a ANS manteve atuação nos principais fóruns nacionais e internacionais de ATS, fortalecendo sua integração institucional e a atualização contínua de seus referenciais técnicos.

No plano nacional, destaca-se a participação ativa na Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias em Saúde (CONITEC), instância norteadora das práticas de ATS no país. Além disso, manteve-se membro da Rede Brasileira de Avaliação de Tecnologias em Saúde, com participação nas reuniões periódicas e seu congresso anual, espaço de interlocução qualificada e divulgação dos resultados dos trabalhos realizados pelos membros da rede.

No plano internacional, a ANS ampliou sua presença na Rede de Avaliação de Tecnologias em Saúde das Américas, com participação presencial em reuniões e oficinas técnicas, além de atuação em iniciativas promovidas pela Organização Pan-Americana da Saúde -OPAS, incluindo oficinas sobre acesso a

medicamentos biossimilares, que permitiu o acesso a conhecimento sobre novas políticas da organização e a interação com atores importantes da área de saúde do Brasil e das Américas.

A Agência também participou ativamente da *International Network of Agencies for Health Technology Assessment* (INAHTA) e do encontro anual da *Health Technology Assessment international*, consolidando sua inserção em redes globais de ATS.

Essa integração estratégica permite à ANS manter-se alinhada quanto aos métodos de trabalho em ATS, em particular no atual momento de grandes mudanças tecnológicas no campo da medicina, que requerem novos olhares e formas de avaliação.

MONITORAMENTO DA GARANTIA DE ATENDIMENTO

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 IN, 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 do monitoramento.

Após a alteração da forma de cálculo do Indicador da Operadora, que passa a considerar que 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, a Diretoria Colegiada da ANS, na 627ª Reunião Ordinária realizada no dia 25/08/2025, decidiu pela suspensão do Monitoramento da Garantia de Atendimento para ampliação de estudos técnicos relativos à metodologia a fim de garantir maior eficácia e efetividade do referido instituto.

Nesse sentido, durante o ano de 2025, foram realizados estudos da metodologia de cálculo e simulações, mas não foi realizado o processamento do monitoramento da garantia de atendimento

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.

Em janeiro de 2025 a ANS lançou o Painel de Rede e Vazios Assistenciais na Saúde Suplementar, ferramenta inédita que mapeia detalhadamente a disponibilidade de profissionais e estabelecimentos que atendem beneficiários em todo o Brasil. Também foi publicado o Mapeamento da Rede e dos Vazios Assistenciais, documento que apresenta metodologia e resultados dos estudos por regiões de saúde, com base nas bases CNES/DATASUS/MS, TISS/ANS e RPS/ANS. Abaixo, links relacionados:

- Painel de rede e vazios assistenciais na saúde suplementar: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrl-joiZmE1YjFIYjMtMjQ0S000WQxLWI4OGYtZDFmYzBiN2UxNGRlliwidCI6IjlkYmE0ODBjLTRmYTctND-JmNC1iYmEzLTBmYjEzNzVmYmU1ZiJ9>
- Mapeamento da Rede e dos Vazios Assistenciais na Saúde Suplementar: https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/acesso-a-informacao/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/dados-assistenciais-e-publicacoes-relacionadas/MAPEAMENTO_DE_REDE_E_VAZIOS_ASSISTENCIAIS_NA_SS_2025.pdf

SOLICITAÇÕES DE ALTERAÇÃO DE REDE HOSPITALAR

As exclusões de prestadores hospitalares, por redimensionamento por redução ou substituição, em consonância com o art. 17 da Lei nº 9.656/98 e Resolução Normativa ANS nº 585/2023, devem ser solicitadas à ANS por meio eletrônico, através do Sistema de Alteração de Rede Hospitalar.

Na tabela 4.3, observa-se o quantitativo de alterações de rede hospitalar, por tipo/motivo da solicitação, realizadas na rede assistencial das operadoras no ano de 2025:

TABELA 4.3 - ALTERAÇÕES DE REDE HOSPITALAR NO ANO DE 2025

TIPO DE ALTERAÇÃO DE REDE HOSPITALAR	TOTAL
Substituição	201
Redimensionamento por Redução - Encerramento de atividades do prestador	2.964
Redimensionamento por Redução - Interesse da operadora ou do prestador	1.409
Redimensionamento por Redução - Rede Indireta	6.272
TOTAL	10.846

Fonte: Sistema de Solicitação de Alteração de Rede Hospitalar (jan./2026).

Os dados acima referem-se a alterações de rede hospitalar registradas na ANS, que não correspondem ao número de hospitais efetivamente descredenciados ou substituídos no período, visto que o mesmo hospital pode estar vinculado a operadoras ou planos diferentes.

• **Reconsideração da Análise**

Caso a operadora não concorde com o indeferimento de uma solicitação de alteração de rede hospitalar, ela poderá solicitar a reconsideração da análise à ANS. Assim, no ano de 2025, recebemos 231 solicitações de reconsideração, que resultaram em 122 deferimentos (acatada a alegação da operadora) e 109 indeferimentos (não acatada a alegação da operadora).

• **Outras Alterações de Rede Assistencial**

As operadoras devem manter sua rede assistencial informada no Registro de Planos de Saúde – RPS.

Em 2025, foram recepcionados 512 processos com solicitações de alteração de rede assistencial.

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

As queixas de beneficiários sobre rede credenciada que contém indício de descredenciamento hospitalar sem autorização, substituição hospitalar não equivalente ou não comunicada, bem como de descredenciamento de prestadores não hospitalares sem substituição ou comunicação ao beneficiário são recebidas e enviadas para apuração, nos termos da Resolução Normativa nº 483/2022.

Concluída a apuração, o processo administrativo pode resultar em: (i) arquivamento do processo, caso a infração seja desconfigurada, ou (ii) encaminhamento à Diretoria de Fiscalização para decisão e julgamento, quando infração aos artigos 92, 112, 113 e 114, da RN nº 483/2022, conforme o caso.

No ano de 2025, foram concluídos 558 processos referentes a denúncias de substituição de prestador de atenção à saúde não hospitalar e redimensionamento de rede hospitalar por redução. No ano de 2025, foram concluídos 558 processos referente a denúncia de substituição de prestador de atenção à saúde não

hospitalar e redimensionamento de rede hospitalar por redução.

AUTOS DE REPRESENTAÇÃO

A partir dos procedimentos administrativos instaurados para avaliação dos indícios de irregularidades praticados pelas operadoras de planos de saúde, tendo sido comprovados os indícios de infração apurados, são lavrados Autos de Representação face às operadoras envolvidas. Assim, no ano de 2025 foram lavradas 81 Representações.

NOTIFICAÇÃO POR INADIMPLÊNCIA

O objetivo do projeto foi aprimorar a regulamentação da notificação por inadimplência prevista no parágrafo único, II, do artigo 13 da Lei nº 9.656, de 1998, estabelecendo regras para: (i) a notificação da pessoa natural contratante de plano privado de assistência à saúde e (ii) a notificação do beneficiário que paga diretamente à operadora a mensalidade de plano coletivo.

O projeto resultou na publicação da Resolução Normativa nº 593/2023, que entrou em vigor no dia 1º de dezembro de 2024. No entanto, por decisão da ANS, a sua eficácia ficou suspensa para fins de aplicação de multa até 1º de fevereiro de 2025.

Em 30 de janeiro de 2025, foi realizada uma Oficina sobre a Notificação por Inadimplência, transmitida ao vivo pelo canal do YouTube da ANS (https://www.youtube.com/live/zWc9zXJ0rQs?si=20UM_dK-NuHchjbk), ocasião em que foram apresentadas as regras trazidas pela nova norma às operadoras e foram esclarecidas as dúvidas dos participantes.

A ANS elaborou uma Cartilha sobre o tema (https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/consumidor/Cartilha_Notificacao_por_Inadimplncia_rev11.pdf) e um documento de perguntas e respostas (FAQ) para esclarecer as principais dúvidas sobre as novas regras para a notificação por inadimplência (https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/acesso-a-informacao/participacao-da-sociedade/consultas-publicas/cp88/Perguntas_Frequentes_FAQ_RN_593.pdf). A figura 4.7 ilustra esse processo.

FIGURA 4.7 – NOTIFICAÇÃO POR INADIMPLÊNCIA



Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (jan./2026).

TRANSFERÊNCIA DE CARTEIRA

Essa proposta teve o objetivo de atualizar e aperfeiçoar as regras relativas à alienação da carteira das operadoras de planos de assistência à saúde, atualmente disciplinadas pela Resolução Normativa nº 112, de 28 de setembro de 2005.

Em 05 de dezembro de 2025, foi aberta Consulta Pública com o objetivo de obter contribuições sobre a atualização da regulamentação sobre Transferência de Carteira.

A CP nº 165 foi iniciada em 09/12/2025, no site da ANS, com prazo para a participação social até o dia 23/01/2026 (<https://componentes-portal.ans.gov.br/link/ConsultaPublica/165>). A figura 4.8 ilustra a atualização da regulamentação da transferência de carteira.

FIGURA 4.8 – ATUALIZAÇÃO DA REGULAMENTAÇÃO DA TRANSFERÊNCIA DE CARTEIRA



Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (jan./2026).

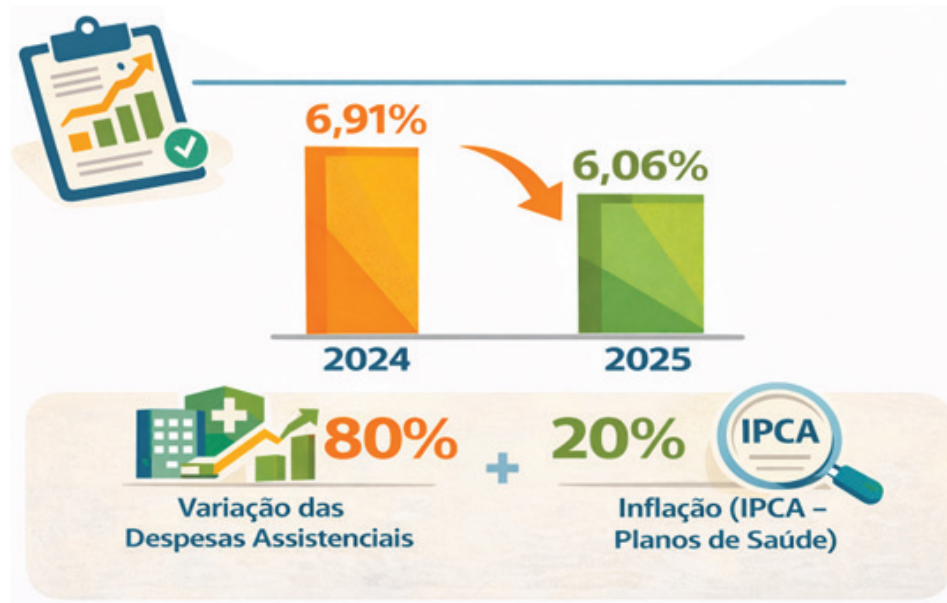
REAJUSTE DOS CONTRATOS INDIVIDUAIS 2025

Na 624ª Reunião Ordinária de Diretoria Colegiada, ocorrida em 23/06/2025, 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 2025 a abril de 2026, o percentual de 6,06%.

O reajuste de 2025 mostrou um leve recuo em relação ao reajuste de 2024, quando se estabeleceu o percentual máximo de 6,91%.

Para chegar ao percentual de 2025, 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. Mais informações podem ser acessadas aqui (<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/consumidor/reajuste-variacao-de-mensalidade/reajuste-anual-de-planos-individuais-familiares-1/metodologia-de-calculo>). “A figura 4.9 apresenta em números a variação do reajuste de contratos individuais nos anos de 2024 e 2025.

FIGURA 4.9 – REAJUSTE DOS CONTRATOS INDIVIDUAIS



Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (jan./2026).

• 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 (<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoimDMxZjBhNTUtZjFkZi00M2Q5LTll-ZWetNmMONWM1NTk5NDkwliwidCI6IjlkYmE0ODBlLTRmYTctNDJmNC1iYmEzLTBmYjEzNzVmYmU-1ZiJ9&pageName=ReportSection5c53e7c32090a5b7d403>).

Com publicação anual, a edição mais recente do Painel de Precificação foi atualizada em 2025 e consta com dados de dezembro de 2024.

• 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. O painel pode ser acessado no endereço eletrônico:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaNzgZMDUzMGMtYWZlMDNDg0LWEyMDMtYzIIMD.JjZT-MwZGJkIiwidCI6IjlkYmE0ODBJLTRmYTctNDJmNC1iYmEzLTBmYjEzNmYmU1ZiJ9>

Com publicação anual, o Painel RPC foi atualizado e consta com a última edição de agosto/2025.

Em 01 de dezembro foi realizado webinar sobre a atualização do Painel RPC, momento em que foram apresentadas aos beneficiários, operadoras, pesquisadores, técnicos e demais interessados as funcionalidades desse painel dinâmico. Visualizado por quase mil pessoas, foram esclarecidas dúvidas, promovendo amplo debate sobre seu uso, limitações e potenciais impactos. A gravação do webinar pode ser verificada em <https://youtu.be/FayWARKSJF8>.

REAJUSTE COLETIVO – MONITORAMENTO

VISITAS TÉCNICAS DE MONITORAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO E ATUARIAL DOS PRODUTOS

No ano de 2021, a ANS iniciou as visitas técnicas de monitoramento econômico-financeiro e atuarial dos produtos, medida administrativa normatizada desde dezembro de 2019 com a publicação da Instrução Normativa IN nº 57 da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos, mas que em função da pandemia do COVID-19, ainda não havia sido possível sua operacionalização.

A visita técnica de monitoramento econômico-financeiro e atuarial dos produtos consiste em medida administrativa realizada nas instalações da operadora de planos de assistência à saúde e tem como objetivo monitorar e averiguar a confiabilidade das informações enviadas à ANS relacionadas à formação de preço dos produtos de assistência à saúde e dados de variação de custos nos planos individuais/familiares e coletivos, à evolução dos preços de produtos ou planos de assistência à saúde, aos dados econômico-financeiros e assistenciais dos produtos oferecidos e mantidos pelas operadoras de planos de assistência à saúde e aos reajustes das contraprestações pecuniárias dos planos de assistência à saúde.

Até dezembro de 2025 foram realizadas 7 visitas técnicas em operadoras. Todas as visitas ocorreram de forma remota.

MONITORAMENTO DO ENVIO DE COMUNICADOS DE REAJUSTE (RPC)

O monitoramento do envio de comunicados de reajuste é feito periodicamente desde 2007 e objetiva garantir uma base de dados de comunicados de reajuste representativa o suficiente para que análises sobre a evolução dos índices de reajustes sejam confiáveis.

Além disso o processo contribui para o cumprimento da obrigação pelas operadoras, o que pode ser observado na tendência de queda das representações apresentadas a seguir no quadro 4.11.

■ QUADRO 4.11 - MONITORAMENTO ENVIO DO RPC - SISTEMA DE COMUNICADO DE REAJUSTE DE PLANOS COLETIVOS

PERÍODO DO MONITORAMENTO RPC	QUANTIDADE OPERADORA NOTIFICADAS	QUANTIDADE DE OPERADORAS REPRESENTADAS
2007 a 2010	989	613
2011 a 2014	846	492
2015 a 2018	597	247

PERÍODO DO MONITORAMENTO RPC	QUANTIDADE OPERADORA NOTIFICADAS	QUANTIDADE DE OPERADORAS REPRESENTADAS
2019 a 2022	562	305
2023 a 2024	399	Em operacionalização

Fonte: Gerência Econômico-Financeira e Atuarial dos Produtos (nov./2025).

• 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, a Diretoria Colegiada da ANS, 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.

Assim, foi realizada a Audiência Pública nº 50, que contou com 454 inscritos no primeiro dia e 293 inscritos no segundo. Já a Consulta Pública nº 145 recebeu ao todo 383 contribuições.

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

Posteriormente foi realizada nova Consulta Pública, a de nº 159, que ficou aberta de 21/07/2025 até 19/10/2025.

A consulta pública nº 159 contou com 1.577 contribuições que, assim como as consultas anteriores, possuíam diversas origens, como operadoras de planos de saúde, órgãos de defesa do consumidor, pacientes, órgãos de estado, academia e profissionais de saúde. A figura 4.10 ilustra o processo de atualização da política de preços e reajustes.

FIGURA 4.10 – POLÍTICA DE PREÇOS E REAJUSTES



Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (jan./2026).

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

AVALIAÇÃO DE RESULTADO REGULATÓRIO (ARR) DO REAJUSTE INDIVIDUAL

Em 19 de dezembro de 2025, em sua 15ª Reunião Extraordinária, a Diretoria Colegiada aprovou a Avaliação de Resultado Regulatório da RN 441/2018, que trata da metodologia de cálculo do índice máximo de reajuste dos planos de assistência médica individuais e familiares regulamentados.

A ARR revisitou todos os parâmetros da fórmula de cálculo do reajuste, concluindo pela sua manutenção sem alterações. Além disso, promoveu ampla análise histórica e estrutural do mercado de planos assistência médica por tipo de contratação de produto, tornando possível melhor compreensão das condições de oferta e demanda desses produtos no mercado de saúde suplementar.

A ARR concluiu que a implementação do normativo, ao trazer avanços em termos de transparência e previsibilidade no cálculo, aliada à sua melhor adequação técnica com mais firme ancoragem à variação de custos dos próprios planos individuais, conduziu o mercado a um melhor cenário para o desenvolvimento sustentado desses planos.

O relatório encontra-se disponível no seguinte endereço: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/governanca-regulatoria/agenda-de-avaliacao-de-resultado-regulatorio-arr>

4.2.2 MACROPROCESSO HABILITAÇÃO, MONITORAMENTO SOCIETÁRIO E ECONÔMICO-FINANCEIRO

AUTORIZAÇÃO DE FUNCIONAMENTO

No ano de 2025, foram requeridos 111 pedidos de registro junto à ANS e 50 processos de autorização de funcionamento efetivamente abertos (no qual o requerente apresenta todos os documentos e informações mínimas requeridas). Foram computadas 51 diferentes pessoas jurídicas solicitando registro em 2025.

Portanto, para cada processo de autorização aberto, foram incluídas 2,22 solicitações no sistema de pedidos de registro (<https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-autorizacao-de-funcionamento-para->

[operadoras-de-planos-privados-de-saude](#)), o que sugere que as requerentes, em média, tiveram pelo menos uma vez seus pedidos de registro devolvidos no sistema.

Em 2025, foram concedidas 41 autorizações de funcionamento para entes regulados, reconhecendo o cumprimento dos requisitos documentais e econômico-financeiros mínimos previstos na Resolução Normativa nº 543, de 2022.

Administradora de benefícios é a modalidade que mais obteve registros junto à ANS em 2025, seguido de medicina de grupo, conforme quadro 4.12 a seguir:

QUADRO 4.12 – AUTORIZAÇÕES DE FUNCIONAMENTO 2025

MODALIDADE OPERACIONAL	QUANTITATIVO
Administradora de benefícios	18
Medicina de Grupo	16
Odontologia de Grupo	6
Filantropia	1

Fonte: Sistema de Consulta de Cadastro de Operadoras (jan./2026).

ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

Com relação à checagem geral das pendências cadastrais, foram verificadas, em 2025, ao menos 1.006 validações totais de pendências de entes regulados em decorrência de pedido de alteração de ao menos um dado cadastral.

AUTOGESTÃO

A revisão da regulamentação das autogestões foi um dos temas regulatórios priorizados pela ANS para a Agenda Regulatória 2023-2025.

Após conclusão da avaliação de resultado regulatório (ARR) e da análise de impacto regulatório (AIR) em 2024, a ANS publicou em 2025 a **Resolução Normativa** nº 649/2025 da ANS, que altera a Resolução Normativa nº 137/2006, que entrará em vigor em julho de 2026, e que moderniza a regulamentação desta modalidade, permitindo maior inclusão de beneficiários (parentes até 4º grau), multipatrocínio, compartilhamento de redes, e fortalecendo a governança e transparência, visando sustentabilidade e adaptação ao cenário atual, com o objetivo de dar mais segurança jurídica e ampliar o acesso sem perder a essência das autogestões.

ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO REGULAR

O processo de acompanhamento econômico-financeiro – rotina regulamentada pela Resolução Normativa – RN nº 532/2022 (anteriormente pela RN nº 400, de 2016) – visa assegurar que a oferta de planos privados de assistência à saúde seja feita por operadoras solventes.

No ano de 2025, 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.

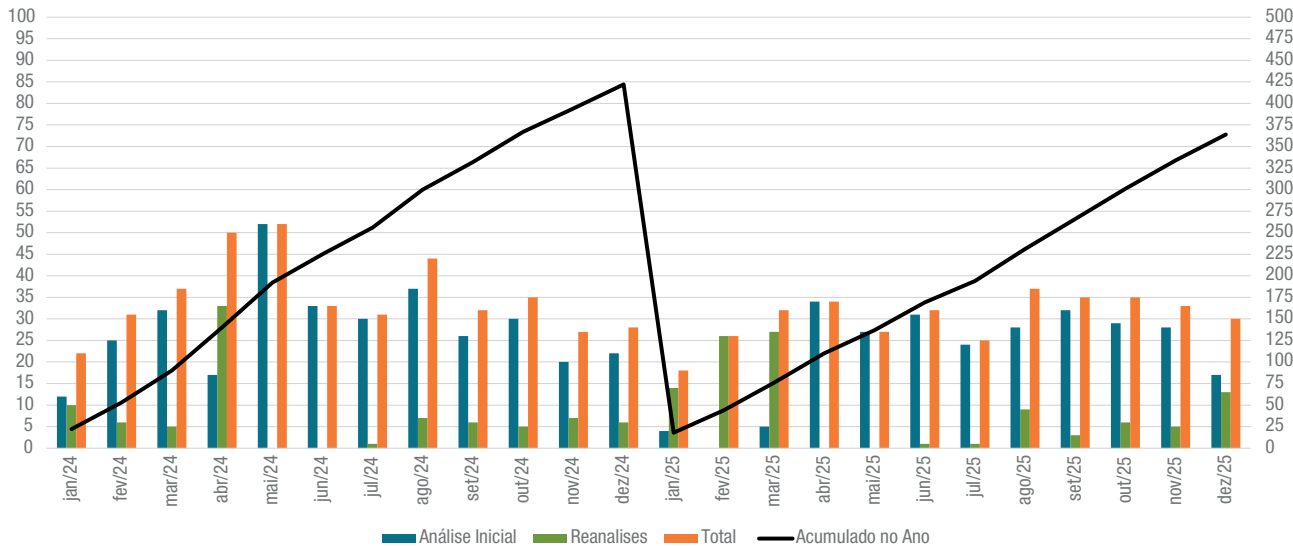
Adicionalmente, com base nas informações econômico-financeiras do 2º trimestre, após a seleção de operadoras que irão compor o novo ciclo direcionado, é implantando também um ciclo complementar, composto pelas operadoras que têm sido sucessivamente notificadas por desconformidades menos graves, mas que 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 2025 foram elaboradas 364 análises econômico-financeiras, contemplando 259 operadoras, que totalizavam cerca de 70,1 milhões de beneficiários vinculados, correspondente a 79,5% do mercado regulado.

Cabe ressaltar que, das 960 operadoras em acompanhamento regular em 31 de dezembro de 2025, 256 operadoras foram analisadas em 2025, o que representa 26,7% das operadoras e 86,5% dos beneficiários. O gráfico 4.6 apresenta a evolução das análises do acompanhamento econômico-financeiro.

GRÁFICO 4.6 – EVOLUÇÃO DAS ANÁLISES



Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras (jan./2026).

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 2025, foram realizadas 3 visitas técnicas em operadoras de assistência médico-hospitalar, que totalizam cerca de 1,5 milhões de beneficiários.

ATIVOS GARANTIDORES

Ao final de 2025, 456 operadoras (69,7% das operadoras ativas elegíveis) possuíam Autorização Prévia Anual (APA) ativa, ou seja, com o benefício da livre movimentação de seus ativos garantidores, que perfazem cerca de 85% dos ativos garantidores do setor. Essas operadoras detêm 67,4% dos vínculos de beneficiários das operadoras ativas elegíveis.

Para as operadoras que não possuem APA, a solicitação de movimentação/resgate de ativos financeiros é feita individualmente. Em 2025, houve um total de 76 análises de pedidos de movimentação ou resgate de ativos garantidores financeiros de operadoras sem APA, 4% a menos que no ano anterior, e 326 análises relacionadas à APA (inclusão, suspensão, cancelamento e restabelecimento), 8% a mais que no ano anterior. A tabela 4.4 apresenta as análises relacionadas à movimentação ou resgate de ativos garantidores financeiros e APA.

TABELA 4.4 - ANÁLISES RELACIONADAS A MOVIMENTAÇÃO OU RESGATE DE ATIVOS GARANTIDORES FINANCEIROS E APA

	1T2025	2T2025	3T2025	4T2025	TOTAL 2025
APA	70	97	64	95	326
Liberação/Movimentação sem APA	17	17	23	19	76

Fonte: Sistema Eletrônico de Informações (jan./2026).

As operadoras também podem vincular imóveis como ativos garantidores. Em 2025, foram 143 análises relacionadas a processos de vinculação e desvinculação de imóveis, 5% a mais que no anterior, conforme tabela 4.5 a seguir:

TABELA 4.5 - ANÁLISES RELACIONADAS A PROCESSOS DE VINCULAÇÃO E DESVINCULAÇÃO DE IMÓVEIS COMO ATIVOS GARANTIDORES

TRIMESTRE	1T2025	2T2025	3T2025	4T2025	TOTAL 2025
TOTAL DE OPERADORAS COM SOLICITAÇÕES	14	9	17	13	
TOTAL DE SOLICITAÇÕES	39	40	35	29	143
Aprovação	11	21	6	4	42
Autorização	12	16	13	3	44
Indeferimento	12	2	14	8	36
Desvinculação	1	1	2	7	11
Em análise/Outros	3	0	0	7	10

Fonte: Sistema Eletrônico de Informações (jan./2026).

O volume de trabalho foi ligeiramente superior ao de 2024, quando houve aumento expressivo com a entrada em vigor da Resolução Normativa nº 614, de 2024 alterando o percentual de admissão de imóveis de 20% para 50% da necessidade de lastro de ativos garantidores. As solicitações se mantiveram concentradas em poucas operadoras, porém em 2025 as solicitações foram mais diluídas ao longo do ano.

CENTRAIS DE CUSTÓDIA E FUNDOS DEDICADOS AO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR (FDSS)

Em 2025, foi desenvolvido projeto a fim de substituir a conexão via empresa contratada para executar o serviço de transmissão de dados exclusivo para acesso a rede de provedores de serviços e informações financeiras e que acesse as Centrais de Custódia e aos FDSS.

O que se pretende é ter uma solução interna, para receber das centrais de custódia e das instituições financeiras que possuem convênio ou acordo de cooperação técnica com a ANS, para oferta de FDSS, das informações de custódia dos ativos garantidores e de bloqueio judicial e composição de carteira dos FDSS. O projeto está previsto para ser concluído até fevereiro de 2026 e eliminará a necessidade de contratação externa, reduzindo o custo orçamentário e de horas de trabalho de fiscalização e gestão de contrato.

Ademais, devido à mudança normativa implementada pelo Decreto nº 11.531/2023 e pela Portaria SEGES/MGI nº 3.506/2025, iniciaram-se os procedimentos necessários para alteração das Resoluções Normativas nº 516 e 521 a fim de se adaptarem ao novo modelo de Acordo de Cooperação Técnica. Ao longo de 2025, dos 17 convênios para oferta de FDSS, migraram-se 9 para o novo modelo de acordo de cooperação técnica (os demais serão migrados ao longo de 2026) e renovou-se o Acordo com a B3. No total foram realizadas 25 análises, distribuídas por instituição conforme tabela 4.6 abaixo:

TABELA 4.6 - ANÁLISES RELACIONADAS A PROCESSOS DE CONVÊNIO E ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA COM CENTRAIS DE CUTÓDIA E INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS ADMINISTRADORAS DE FDSS.

INSTITUIÇÃO	ANÁLISES
B3	1
Banco BNP	5
BNY Mellon	3
BTG Pactual	5
Inter	2
Planner	1
Safra	2
Sicoob	2
Sicredi	2
XP Investimentos	2
TOTAL GERAL	25

Fonte: Sistema Eletrônico de Informações (jan./2026).

FATORES REDUZIDOS DE CAPITAL REGULATÓRIO

Ao final de 2025, havia 171 operadoras com fator reduzido em vigor, sendo 23 acreditadas, um aumento de 29,5% em relação a dezembro de 2024. Houve um total de 217 análises (concessão, suspensão etc.) relacionadas à aplicação de fatores reduzidos em 2025, o que representa 22% a mais que no ano anterior. A tabela 4.5 apresenta as análises relacionadas aos fatores reduzidos de capital regulatório

TABELA 4.7 - ANÁLISES RELACIONADAS FATOR REDUZIDO

	1T2025	2T2025	3T2025	4T2025	TOTAL 2025
Análise de operadoras acreditada	5	14	2	5	26
Análise de operadoras não acreditada	11	153	21	6	191

Fonte: Sistema Eletrônico de Informações (jan./2026).

ATUALIZAÇÃO DOS FATORES DE PEONA SUS

Entrou em vigor em 15 de julho de 2025 a RN nº 640/2025 alterando a RN nº 574/2022, 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 visou reduzir o custo administrativo e aumentar a previsibilidade dos parâmetros. Os novos fatores entraram em vigor em setembro de 2025.

FERRAMENTAS DE MONITORAMENTO DE MERCADO

Em 2025, foi adotado para as ferramentas de monitoramento de mercado um novo padrão na linguagem e na configuração da ferramenta em si, o que vem permitindo redução do tempo de processamento de atualizações e de visualização dos dados pelo usuário, redução do risco de erro humano, escalabilidade do código, melhor documentação do que foi implementado e facilidade para identificar e corrigir erros, deixando-a mais segura e rápida.

Dessa forma, encerrou-se o uso de 3 planilhas que eram extremamente custosas em termos de trabalho e com alto risco de erro humano e migrou-se o conteúdo delas para o novo Painel de Regulação Prudencial, no qual é possível acessar dados de provisões, ativos garantidores, capital regulatório etc.

Também foi migrado todo o cálculo de indicadores de série de 12 meses (impactando os Painéis Econômico-Financeiros interno e externo) e a geração da Planilha de Acompanhamento Econômico-Financeiro e do controle de APA, eliminando etapas manuais e tornando o processo mais eficiente e confiável.

ACOMPANHAMENTO ESPECIAL E REGIMES DE RESOLUÇÃO

Em 31/12/2025, havia 48 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 5,8 milhões de beneficiários naquela data.

Durante o ano de 2025, houve o ingresso de 23 operadoras em PAEFs. No período, 30 operadoras tiveram seus processos de PAEFs encerrados, sendo que 15 retornaram ao acompanhamento regular, em 3 foram instauradas direções fiscais e 12 operadoras foram direcionadas ao cancelamento compulsório de registro, ou seja, 50% dessas operadoras alcançaram a regularização econômico-financeira, para 10% foi dada mais uma possibilidade de recuperação por meio da direção fiscal e as 40% restantes não foram capazes de se recuperar em termos econômico-financeiros e tiveram iniciadas as etapas necessárias para que fossem retiradas do mercado regulado. A figura 4.11 apresenta em números o procedimento de adequação econômico-financeira.

FIGURA 4.11 - PROCEDIMENTOS DE ADEQUAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA (PAEF)



Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras (jan./2026).

Em 2025, apesar do aumento de cerca de 35% no número de operadoras para as quais foi possibilitada a apresentação de PAEFs em relação ao ano de 2024, manteve-se o foco nos intervalos de análise dessas operadoras de forma a possibilitar uma atuação mais preventiva na garantia da higidez do mercado regulado, proporcionando, assim, a redução de cerca de 14% na quantidade total de operadoras em acompanhamento de seus PAEFs ao final de 2025, se comparado com dezembro de 2024.

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, de 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 31/12/2025 havia 26 operadoras em direção fiscal, que possuíam cerca de 1,1 milhão de beneficiários.

Durante o ano de 2025 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, por exemplo, 1 teve o registro cancelado como alternativa à decretação de liquidação extrajudicial e 2 foram liquidadas extrajudicialmente, o que corrobora a 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 2025 o montante total adiantado pela ANS para o pagamento de honorários de diretores fiscais foi de cerca de R\$ 2,9 milhões, ou seja, uma média anual em torno de R\$ 200 mil, o que resulta em uma redução estimada, sem correção, da ordem de R\$ 49 milhões nos últimos 14 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 2024 foram encerrados 188 processos liquidatários (média anual de cerca de 14 processos liquidatários).

Em 2025, foram decretadas 5 novas liquidações extrajudiciais, sendo que ao longo do ano 5 processos liquidatários foram concluídos em razão de decretação de falência ou insolvência civil, encerrando o ano com 16 liquidações extrajudiciais em curso. Vale ressaltar que havia 86 liquidações extrajudiciais em andamento em 2014.

Além disso, foi possível concluir 3 processos liquidatários em razão da ausência de ativos realizáveis, abrindo-se nova frente de atuação da equipe técnica no intuito de prosseguir com a redução da quantidade de liquidações extrajudiciais em curso. A figura 4.12 ilustra os processos de liquidação extrajudicial apresentando um comparativo entre os períodos 2002-2011 e 2012-2025.

FIGURA 4.12 – PROCESSOS DE LIQUIDAÇÃO EXTRAJUDICIAL

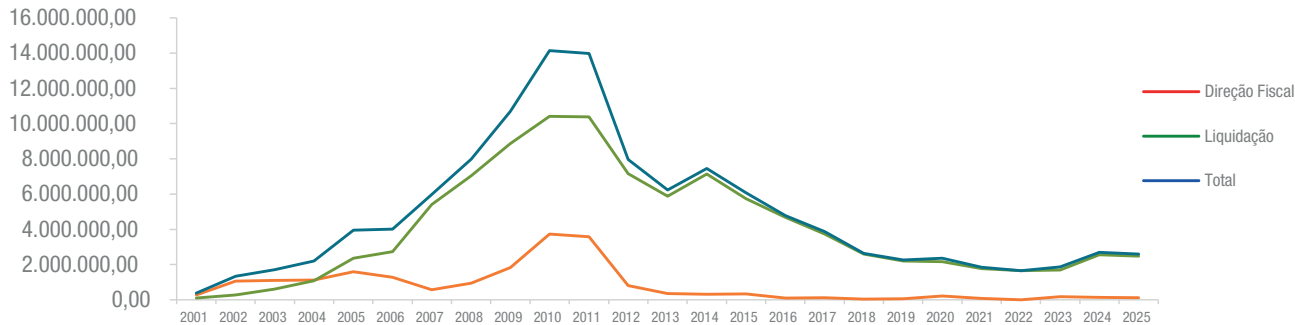


Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras (jan./2026).

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 2025 essa média anual foi de cerca de R\$ 3,7 milhões. Comparando-se o período entre 2012 e 2025 aos quantitativos médios despendidos entre 2010 e 2011, verifica-se uma redução estimada, sem correção, da ordem de R\$ 94 milhões no período. A figura 4.12 ilustra os processos de liquidação extrajudicial apresentando um comparativo entre os períodos 2002-2011 e 2012-2025.

GRÁFICO 4.7 – EVOLUÇÃO DE ADIANTAMENTOS DE RECURSOS ÀS OPERADORAS EM DIREÇÃO FISCAL E ÀS LIQUIDAÇÕES EXTRAJUDICIAIS.



Fonte: Gerência de Finanças (fev./2026).

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 inadiáveis ao processamento de liquidações extrajudiciais estima-se uma redução, sem correção, entre 2012 e 2025 de cerca de R\$ 143 milhões. A figura 4.13 ilustra a economia em processos de liquidações.

FIGURA 4.13 – ECONOMIA EM PROCESSAMENTO DE LIQUIDAÇÕES



Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras (jan./2026).

Quanto ao tempo médio dos cancelamentos a pedido de registro perante a ANS, manteve-se o foco na sua redução. Em 2025 foram realizados 13 cancelamentos de registro a pedido e o tempo médio para a sua efetivação, a partir do cumprimento dos pressupostos legais pelas operadoras, foi de 28 dias. Se comparados esses resultados com o ano de 2024, em que foram efetivados 22 cancelamentos de registro a pedido com tempo médio de cerca de 36 dias, observa-se que em 2025 o tempo médio foi reduzido em 22%.

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 2025 o tempo médio para a efetivação do cancelamento compulsório de registro a partir da comprovação dos requisitos para tanto foi de 68 dias, sendo que em 2024 esse prazo foi de 71 dias. Por fim, ao longo de 2025 foram efetivados 38 cancelamentos de registros de operadoras, sejam esses a pedido ou compulsoriamente.

4.2.3 MACROPROCESSO HABILITAÇÃO, MONITORAMENTO SOCIETÁRIO E ECONÔMICO-FINANCEIRO

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE OPERADORAS

- Resultados Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) 2025 (ano-base 2024)

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, com o objetivo de reduzir a assimetria de informação, uma das principais falhas de mercado do setor. A coleta de dados para o IDSS ocorre sempre no dia 30 de abril do ano seguinte ao ano-base avaliado. Os dados para o IDSS 2025 (ano-base 2024) foram coletados, portanto, em 30/04/2025.

Após o processamento dos dados e questionamentos aos resultados preliminares realizados pelas operadoras, os resultados do IDSS 2025, ano-base 2024, foram divulgados em 23/12/2025, para 873 operadoras ativas, 654 do segmento médico-hospitalar, que agregam milhões de beneficiários, e 219 operadoras do segmento odontológico, com 19,2 milhões de beneficiários vinculados.

O resultado do desempenho do setor em 2024 foi de 0,7930, obtido pela média do IDSS de todas as operadoras avaliadas, ponderada pelo número de beneficiários no ano-base.

IDSS GERAL DO SETOR – ANO-BASE 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 2025, ano-base 2024, está disponível para consulta em https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/Relatorio_IDSS_AB_2024_r03.pdf.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

A figura 4.14 apresenta graficamente os resultados da pesquisa de satisfação dos beneficiários em 2025.

FIGURA 4.14 – RESULTADOS DA PESQUISA EM 2025



Fonte: Gerência de Padronização, Interoperabilidade e Análise de Informações e Desenvolvimento Setorial (jan./2025).

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 Técnico. São 10 perguntas, divididas em três blocos temáticos: atenção à saúde; canais de atendimento da operadora e avaliação geral, constituindo um importante instrumento de escuta qualificada dos beneficiários.

Em 2025, a ANS analisou 291 pesquisas realizadas pelas operadoras, das quais 288 cumpriram os critérios preconizados, representando 69,3% dos beneficiários do setor, ou aproximadamente 58,4 milhões de beneficiários. Consulte a lista das operadoras que realizaram as pesquisas no portal da ANS [aqui](#).

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 27 de novembro de 2025, foi lançada nova fase da Campanha de Qualidade Cadastral – COMPROVA, com o objetivo de incentivar as operadoras a aprimorarem as informações disponíveis no [serviço COMPROVA](#), serviço que permite que beneficiários de planos de saúde emitam um comprovante de seus dados cadastrais e de contratação, com base nas informações enviadas pelas operadoras. Na ocasião foi dada ampla divulgação à [seção Tira-Dúvidas](#) sobre o SIB, destinada exclusivamente às operadoras, que havia sido publicada no portal da ANS em 25 de novembro de 2025. O material traz orientações técnicas sobre como revisar, corrigir e qualificar os dados enviados, beneficiando diretamente os consumidores ao melhorar a base cadastral do setor.

O COMPROVA está disponível desde fevereiro de 2021 e reúne, em um só relatório, todos os planos de saúde contratados pelos beneficiários, ativos e inativos. É uma ferramenta que pode ser acessada no Portal de Serviços do Governo Federal facilitando o acesso às informações cadastrais e ajuda o consumidor a identificar possíveis erros que possam prejudicar sua experiência com o plano, como dificuldades em processos de portabilidade de carências.

Desde 2018, são monitorados itens que impactam na identificação do beneficiário da cobertura de atendimento que possui. Conforme pode ser verificado na tabela 4.8, a atuação rotineira da ANS somada à Campanha SIB de Qualidade melhorou a qualidade dos dados cadastrais de beneficiários de planos de saúde.

TABELA 4.8 - EVOLUÇÃO DA QUALIDADE CADASTRAL NO SIB – 2018 A 2025

PROBLEMA NO REGISTRO	QTD DE REGISTROS COM O PROBLEMA							DEZ DE 2025	% DE REDUÇÃO DO PROBLEMA DEZ/2018-DEZ/2024
	DEZ DE 2018	DEZ DE 2019	DEZ DE 2020	DEZ DE 2021	DEZ DE 2022	OUT DE 2023	DEZ DE 2024		
Sem plano informado	151.628	108.799	80.819	59.581	47.629	32.451	27.619	12.913	-91,48%
Sem informação sobre a relação de dependência	81.641	65.659	53.675	43.674	39.562	31.036	21.985	18.073	-77,86%
Sem informação sobre o contratante do plano coletivo	407.250	294.682	140.237	112.352	96.364	108.737	81.390	65.265	-83,97%
Sem data de nascimento informada	1.241	993	715	651	461	424	351	241	-80,58%
Sem o nome da mãe informado	326.291	224.140	164.245	135.160	119.600	101.094	76.298	64.118	-80,35%
Sem CPF informado	6.552.541	4.533.452	3.394.100	2.566.188	2.016.418	1.572.131	1.136.996	894.378	-86,35%
Sem CNS informado	4.990.879	3.972.071	3.415.537	3.153.688	2.734.052	2.885.026	3.020.536	2.020.335	-59,52%
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	406.838	-52,81%
TOTAL DE BENEFICIÁRIOS	71.678.961	73.130.171	74.759.094	78.383.486	81.615.670	83.448.616	86.675.135	88.755.747	

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários (dez./2025).

PROJETO DE APRIMORAMENTO DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE BENEFICIÁRIOS – SIB/– FASE DE TESTES DO MÓDULO OPERADORAS DO NOVO SIB

O aprimoramento do Sistema de Informação de Beneficiários -SIB se configura na reestruturação dos diferentes módulos que compõem o sistema SIB. Estão previstas mudanças de tecnologia, de requisitos e a inclusão da exigência de novas informações contratuais que ensejarão alterações normativas com impactos para as operadoras.

A agência prevê a participação social dirigida nos seus processos de reformulação das ações regulatórias, em especial aquelas que têm muito impacto para o setor, como é o caso da reformulação do SIB.

Com esse objetivo foram realizados os seguintes eventos na fase de testes com operadoras:

1. Em 30 de abril de 2025 - publicado edital de chamamento das operadoras de planos de saúde para participação na fase de testes “módulo operadoras” do projeto de aprimoramento do SIB “Novo SIB”.
2. Em 19 de maio de 2025 - Webinar Interativo: Sessão de Perguntas e Respostas sobre o Novo SIB.
3. Em 08 de julho de 2025 - Encontro Virtual de Abertura da Fase de Testes do Novo SIB.
4. Em 27 de agosto de 2025 - Sessão “Tira-Dúvidas Online”.

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 as trocas eletrônicas de informações na saúde suplementar, dos dados de atenção à saúde dos beneficiários de planos privados de assistência à saúde, entre os agentes definidos na Resolução Normativa nº 501/2022.

O Padrão contempla todo o fluxo de um evento de assistência à saúde de um indivíduo, incluindo a Terminologia Unificada em Saúde Suplementar (TUSS).

A 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 2025, foram publicadas seis novas versões do Padrão TISS, em janeiro, março, maio, julho, setembro e novembro, com destaque para esta última, que trouxe alterações mais complexas, considerando a atualização do Componente de Comunicação do Padrão TISS, para a adoção da versão 01.06 do Padrão TISS, de envio dos dados para a ANS. Por conta disso, seu prazo de implantação foi estabelecido em seis meses. Desta forma, as operadoras de planos privados de saúde têm até o dia 30/06/2026 para efetivar a atualização devida, adotando integralmente os termos e regras aprimorados.

A troca de informações com base no Padrão TISS é consolidada de forma colaborativa com o Comitê de Padronização das Informações em Saúde Suplementar (COPISS), de caráter consultivo.

O Comitê é constituído por representantes da ANS, do Ministério da Saúde, das operadoras de planos privados de assistência à saúde, dos prestadores de serviços de saúde, das instituições de ensino e pesquisa, de representações de usuários, e de eventuais convidados da coordenação do Comitê de Padronização das Informações em Saúde Suplementar.

No ano de 2025 foram realizadas seis reuniões do grupo Coordenador do COPISS e 13 reuniões de GT específicos, de acordo com as pautas priorizadas para discussão no período.

Em paralelo, foi concluída, no âmbito do Plano de Transformação Digital da ANS 2025-2026, as ações para a implementação do uso da ferramenta Open Concept Lab (OCL), na gestão da TUSS, visando à melhoria no processo, maior agilidade e confiabilidade nas atualizações das tabelas da Terminologia, tanto para uso pela equipe da ANS, quanto para a utilização externa, por parte de operadoras, prestadores de serviços de saúde e outros interessados.

A etapa de aprimoramento foi cumprida com a carga de todas as tabelas que compõem hoje o Componente de Representação e Conceitos do Padrão TISS. A homologação final foi realizada em novembro de 2025, com apresentação ao COPISS na reunião de dezembro de 2025 desta nova funcionalidade.

- Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS)

No que diz respeito ao envio dos dados do setor suplementar de saúde para compor a Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS), ao longo do ano de 2025 foram concluídas as ações necessárias à formalização dos documentos entre o Ministério da Saúde e a ANS.

No ano de 2025 foram encaminhados os dados de janeiro a setembro de 2025 e todo ano de 2024. Neste ano encontra-se em curso o envio dos dados do ano de 2023. A carga está seguindo ordem inversa do mais atual para o mais antigo, devendo alcançar até o ano de 2021. Esta etapa ainda é considerada de homologação do processo, tendo em vista que, ao longo do envio, são identificados os erros apontados na recepção dos dados e adotadas as medidas de controle e ajustes.

MONITORAMENTO DA QUALIDADE DOS DADOS DO PADRÃO TISS

- Monitoramento do Padrão TISS a partir da completude dos dados incorporados ao banco de dados da ANS

O Monitora TISS é o programa de monitoramento da qualidade dos dados do Padrão TISS.

Em 29/08/2025, foi realizado o “Plantão de Dúvidas: Monitoramento da Completude TISS x DIOPS”, de forma virtual via plataforma Microsoft Teams. Todas as operadoras do setor suplementar foram convidadas.

Posteriormente, o sítio eletrônico da ANS foi atualizado com o link MONITORA TISS, incluindo as perguntas realizadas durante o evento com as devidas respostas.

DADOS ABERTOS

- Novos conjuntos de dados

Na execução da segunda etapa do Plano de dados abertos do biênio 2024-2026, a ANS publicou, em 2025, três novos conjuntos no Portal de Dados abertos:

1. Percentuais de reajuste de agrupamento: conjunto de dados que apresenta a série histórica dos percentuais de reajuste aplicados aos contratos coletivos agrupados (obrigatoriamente aqueles com menos de 30 beneficiários) de cada operadora de plano de saúde, conforme informações fornecidas na Pesquisa Anual de Agrupamento de Contratos.
2. Classificação prudencial das operadoras de planos de saúde: Dados da classificação Prudencial em vigor das operadoras de planos de saúde, conforme Resolução Normativa nº 475 de 2021. A classificação é o passo inicial para a aplicação proporcional da regulação prudencial, que busca ajustar com maior precisão requisitos ou medidas à magnitude do risco das reguladas, graduando obrigações e custos regulatórios conforme diferentes perfis de riscos das operadoras sempre que possível.
3. Painel de Indicadores de Glosa: Trata-se de dados sobre faturamento e aplicação de glosas (valores pagos/glosados e prazos de pagamento) que têm o objetivo de promover a transparência das informações relativas às relações entre prestadores e operadoras no Setor Suplementar de Saúde. Estão disponíveis cinco indicadores que têm como fonte os dados recebidos por meio do Padrão de Troca de Informações da Saúde Suplementar (Padrão TISS).

- Atualizações dos conjuntos de dados

Foram implementadas atualizações periódicas dos 47 conjuntos de dados ativos no Portal de dados abertos conforme a rotina estabelecida no Plano de dados abertos da Agência, além de manutenções para correções e melhorias em quatro desses conjuntos.

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/aceso-a-informacao/perfil-do-setor/dados-abertos-1>

PANORAMA DA SAÚDE SUPLEMENTAR

A publicação intitulada “Panorama da Saúde Suplementar” teve sua edição iniciada em 2023 com a finalidade de consolidar, em um único boletim, informações robustas sobre o setor saúde suplementar.

Em 2025 foram realizadas três publicações com dados e informações atualizados a cada trimestre, amplamente divulgadas pela Agência em seu site na internet.

PAINEL DE CONTRATANTES

O Painel de Contratantes, lançado em março de 2025 no site da ANS, apresenta, a partir das informações sobre beneficiários de planos coletivos de assistência médica ou assistência exclusivamente odontológica, características das empresas a que estão vinculados, utilizando-se para isso o CNPJ dos contratantes de planos. Busca-se, a partir dessas informações, permitir o estudo do mercado de planos coletivos de assistência médica sob a ótica dos contratantes, que contribuam para o debate sobre as formas de contratação atualmente utilizadas.

Os dados apresentados no Painel compreendem os vínculos de beneficiários de planos coletivos de assistência médica ou exclusivamente odontológicos constantes no SIB, entre 2020 e 2024, cujo contratante foi passível de identificação na base do CNPJ, da Receita Federal. A previsão é de atualização anual.

O Painel permite filtrar os dados de número de contratantes e número de beneficiários, segundo as dimensões: características dos beneficiários; características dos planos contratados; características das Operadoras; características das empresas contratantes; tempo.

MACROPROCESSO INTEGRAÇÃO COM O SUS 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.

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 2025, 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) (101º ao 104º), relativamente aos atendimentos prestados no SUS aos beneficiários de planos de saúde durante as

competências de janeiro a dezembro de 2024. O calendário de notificações não sofreu interrupções e pôde ser cumprido conforme o planejamento divulgado pela agência em seu endereço eletrônico.

A tabela 4.9 apresenta uma comparação do quantitativo de avisos de beneficiários identificados 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. 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 4.9 – 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	85° a 88° (4 ABIs)	jan/2020 - dez/2020	156.837	290.480	447.317	39.209	72.620	111.829
2022	89° a 92° (4 ABIs)	jan/2021 - dez/2021	191.423	302.363	493.786	47.855	75.590	123.845
2023	93° a 96° (4 ABIs)	jan/2022 - dez/2022	203.304	314.619	517.923	50.826	78.654	129.480
2024	97° a 100° (4 ABIs)	jan/2023 - dez/2023	281.349	351.500	632.849	70.337	87.875	158.212
2025	101° a 104° (4 ABIs)	jan/2024 - dez/2024	313.395	381.615	632.849	78.349	95.404	173.753

Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (jan./2026).

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 2025, identificou-se que os atendimentos hospitalares realizados no SUS em beneficiários de planos de saúde apresentavam a maior proporção nas internações com finalidades diagnósticas (5,8% do SUS) e para transplantes (2,8% do SUS). As internações clínicas e cirúrgicas foram as mais volumosas, mas representaram 2,6% e 2,1% das ocorridas no SUS respectivamente, trazendo a média geral para 2,3%, conforme pode ser verificado na tabela 4.10.

TABELA 4.10 – INTERNAÇÕES IDENTIFICADAS NO RESSARCIMENTO AO SUS E REALIZADAS NO SUS EM 2024 (ABIS LANÇADOS EM 2025), SEGUNDO GRUPOS DIAGNÓSTICOS

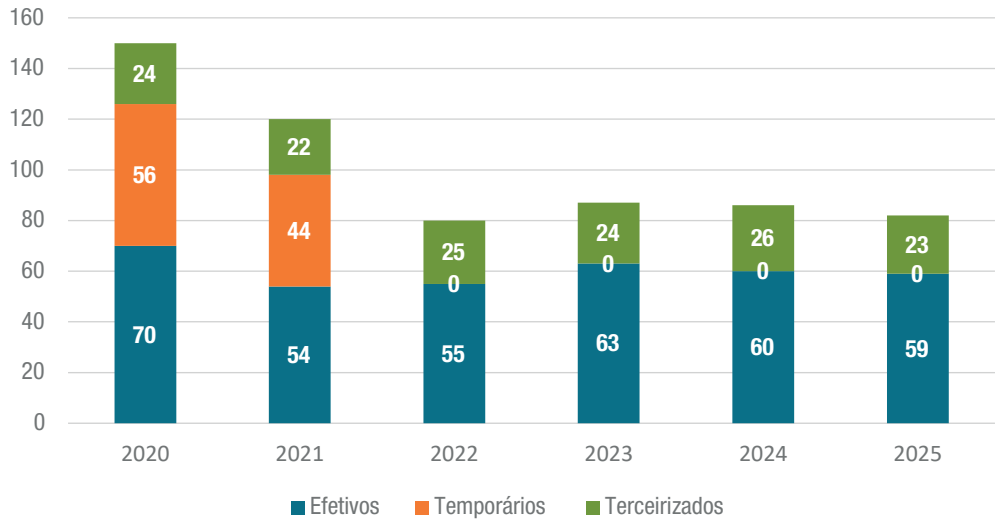
GRUPO DE PROCEDIMENTOS	SUS	RESUS	%
Procedimentos com finalidade diagnostica	30.829	1.795	5,82%
Procedimentos clínicos	7.262.586	154.198	2,12%
Procedimentos cirúrgicos	5.945.125	154.507	2,60%
Transplantes de órgãos, tecidos e células	84.096	2.407	2,86%
TOTAL	13.322.636	312.907	2,35%

Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (jan./2026).

Deve-se observar que o ano de 2025 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. 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 357.184 casos a serem analisados em dezembro de 2025, conforme pode ser verificado no gráfico 4.7.

Vale ressaltar que, mantendo a composição da equipe abaixo da necessidade mínima, há tendência de manutenção do crescimento do passivo de análises conforme mostra o gráfico 4.8, somando-se riscos como: a redução da qualidade e número de avisos de beneficiários identificados 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.

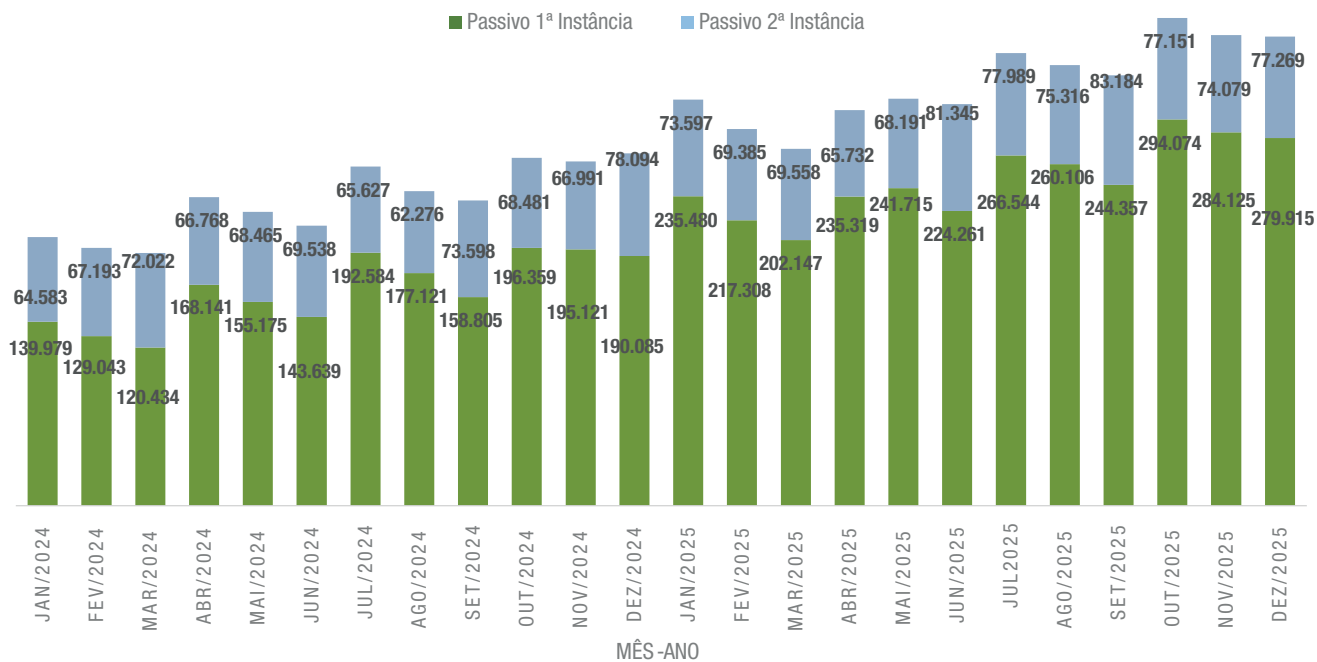
GRÁFICO 4.7 – COMPOSIÇÃO EQUIPE AO LONGO DOS ANOS



Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (jan./2026).

Em consequência, o gráfico 4.8 demonstra a evolução do passivo de ressarcimento ao SUS no período de janeiro de 2024 a dezembro de 2025.

GRÁFICO 4.8 – EVOLUÇÃO DO PASSIVO DE RESSARCIMENTO AO SUS DE JAN/2024 A DEZ/2025



Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (jan./2026).

No que diz respeito ao andamento dos processos administrativos do Ressarcimento ao SUS, verifica-se que a produtividade e o repasse alcançados em 2025 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, conforme já apresentado no gráfico 4.8.

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 2025 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 aviso de beneficiário identificado - ABI 104, último lançado em 2025, 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. A tabela 4.11 apresenta as impugnações e recursos por ano e avisos identificados.

TABELA 4.11 – IMPUGNAÇÕES E RECURSOS POR ANO E AVISOS DE BENEFICIÁRIOS IDENTIFICADOS - ABI

ANO DOS ABIS	ABIS	COMPETÊNCIAS	IMPUGNAÇÕES	TAXA DE IMPUGNAÇÃO	RECURSOS	TAXA DE RECURSO	TOTAL DE PETIÇÕES
2021	85º a 88º (4 ABIs)	jan/2020 - dez/2020	225.535	50,0%	106.361	23,8%	331.896
2022	89º a 92º (4 ABIs)	jan/2021 - dez/2021	238.606	48,0%	86.716	17,6%	325.322

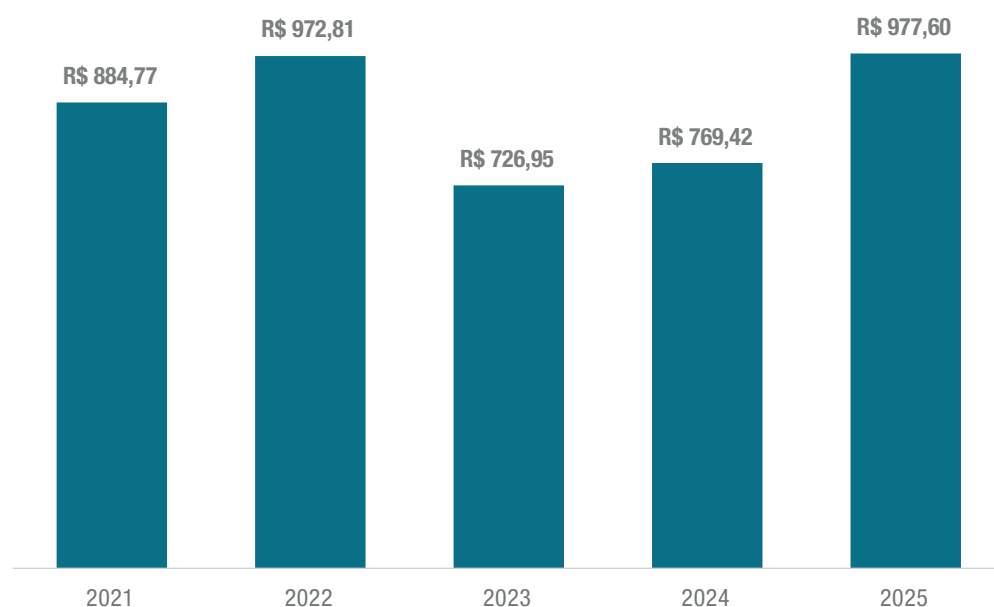
ANO DOS ABIS	ABIS	COMPETÊNCIAS	IMPUGNAÇÕES	TAXA DE IMPUGNAÇÃO	RECURSOS	TAXA DE RECURSO	TOTAL DE PETIÇÕES
2023	93º a 96º (4 ABIs)	jan/2022 - dez/2022	238.861	46,1%	76.114	14,7%	314.975
2024	97º a 100º (4 ABIs)	jan/2023 - dez/2023	264.751	41,83%	44.055	16,64%	308.806
2025	101º a 104º (4 ABIs)	jan/2024 - dez/2024	228.038	32,81%	0	0,00%	228.038

Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (jan./2026).

Nota: No momento da extração destes dados, os prazos do ABI 104 ainda estavam abertos para impugnação, e de outros ABIs para recursos.

Em relação ao valor repassado ao Fundo Nacional de Saúde (FNS) em 2025, apresentado no gráfico 4.9, o Ressarcimento ao SUS realizou o envio do total de R\$ 977.597.622,38 (novecentos e setenta e sete milhões quinhentos e noventa e sete mil seiscentos e vinte dois reais e trinta e oito centavos).

GRÁFICO 4.9 – VALOR ANUAL REPASSADO AO FUNDO NACIONAL DE SAÚDE EM MILHÕES DE REAIS



Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (jan./2026).

Vale apontar que a relativa estabilização observada no montante anualmente repassado ao Fundo Nacional de Saúde nos últimos anos pode ser atribuída à regularização da notificação em um padrão de quatro avisos de beneficiários identificados 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\$ 587 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.

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

MACROPROCESSO QUALIDADE NA SAÚDE SUPLEMENTAR 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 Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços da Saúde Suplementar (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 2025 foram elegíveis, novamente, 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).

No ciclo de 2025, mais 55 hospitais aderiram à iniciativa, totalizando 271 participantes. Esse avanço demonstra, de forma muito positiva, o comprometimento e o engajamento dos hospitais com a transparência, a qualificação e a melhoria contínua do setor hospitalar. Os hospitais participantes 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.

PROGRAMA MODELOS DE REMUNERAÇÃO BASEADOS EM VALOR DA ANS

O Programa Modelos de Remuneração Baseados em Valor tem por foco estimular o setor da saúde suplementar a adotar modelos de remuneração alternativos ao pagamento por procedimento. Esses modelos devem englobar a coordenação do cuidado, a avaliação de desfechos e a experiência do paciente, além da avaliação dos custos, 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.

Desde 2024, a ANS vem acompanhando os projetos-pilotos de 18 operadoras selecionadas no 2º edital de participação no Projeto de Modelos de Remuneração Baseados em Valor. O acompanhamento dos projetos-pilotos se dá por meio da realização de visitas-técnicas individualizadas com os participantes (operadora e prestadores) de cada um dos 20 projetos selecionados.

As visitas têm por objetivo obter subsídios regulatórios e verificar a confiabilidade dos indicadores e dados utilizados nos projetos, sua pertinência e efetividade. No ano de 2025 foram realizadas 20 visitas-técnicas, entre os meses de fevereiro e outubro. Dos 20 projetos avaliados, um foi desligado do Programa por conta da saída do mercado do prestador de serviço contratualizado.

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 metodologia do Programa é inspirada em experiências internacionais e conta com quatro dimensões avaliativas: Gestão Organizacional, Gestão da Rede Prestadora de Serviços de Saúde, Gestão em Saúde

e Experiência do Beneficiário, além de 21 requisitos e 169 itens de verificação para operadoras médico-hospitalares e 121 itens para operadoras exclusivamente odontológicas.

A avaliação é feita por entidades acreditadoras homologadas pela ANS e habilitadas pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro).

ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS MÉDICO HOSPITALARES

A Acreditação de Operadoras Médico-Hospitalares contempla três diferentes níveis de acreditação, conforme apresentado a seguir no quadro 4.13.

QUADRO 4.13 – 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 • Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (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 (dez./2025).

Entre 2024 e 2025 observou-se um crescimento superior a 60% no número de operadoras acreditadas, que passou de 18 operadoras, em dezembro de 2024, para 29, em dezembro de 2025. Essas 29 operadoras acreditadas concentravam 17,52% do total de beneficiários em operadoras médico-hospitalares.

Entre as 29 operadoras médico-hospitalares com creditações vigentes em dezembro de 2025, 25 possuíam Acreditação no Nível I, 4 no Nível II e nenhuma no Nível III, conforme demonstrado na tabela 4.12, a seguir. Destaca-se que o Nível I de Acreditação (selo ouro), por apresentar os requisitos mais elevados de qualificação, concentra a maior parte das creditações vigentes.

TABELA 4.12 – TOTAL DE OPERADORAS ACREDITADAS, POR NÍVEL, 2025

NÍVEL	NÚMERO DE OPERADORAS
Nível I – Ouro	25
Nível II – Prata	4
Nível III – Bronze	0
TOTAL DE OPERADORAS ACREDITADAS	29

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

A relação de operadoras acreditadas pode ser consultada na página do Programa de Acreditação Operadoras, disponível no portal da ANS: Acreditação de Operadoras — Agência Nacional de Saúde Suplementar (<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/acreditacao-de-operadoras-1>) .

ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS EXCLUSIVAMENTE ODONTOLÓGICAS

Em 2025, por meio do Anexo II da RN nº 630, de 31 de março de 2025, foi instituído o Manual de Acreditação de Operadoras Exclusivamente Odontológicas, elaborado a partir das especificidades desse segmento. O Manual estabelece requisitos alinhados às práticas de atenção à saúde bucal, com o objetivo de induzir a melhoria contínua da gestão e da qualidade assistencial, ampliar a satisfação dos beneficiários e subsidiar a escolha qualificada por consumidores do setor odontológico.

O quadro 4.14, a seguir, apresenta os três níveis de acreditação de operadoras exclusivamente odontológicas.

■ QUADRO 4.14 – ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS EXCLUSIVAMENTE ODONTOLÓGICAS – 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 0,7 e Dimensões acima de 0,5
Nível II Validade de 2 anos	• Nota final maior ou igual a 80 e menor que 90 • IDSS e Dimensões acima de 0,5
Nível III Validade de 2 anos	• Nota final maior ou igual a 70 e menor que 80 • IDSS e Dimensões acima de 0,5

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

Em dezembro de 2025 havia apenas uma operadora exclusivamente odontológica acreditada no nível I. A operadora exclusivamente odontológica acreditada concentrava 24,36% do total de beneficiários em

planos com cobertura exclusivamente odontológica. As informações referentes à operadora exclusivamente odontológica acreditada encontram-se disponíveis na página do Programa de Acreditação de Operadoras, no portal da ANS: Acreditação de Operadoras — Agência Nacional de Saúde Suplementar (<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/acreditacao-de-operadoras-1>).

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) integra o Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde (PCBP), e as operadoras de planos privados de assistência à saúde podem participar do Programa de Certificação de forma voluntária, sendo as avaliações realizadas por entidades acreditadoras de saúde independentes, devidamente homologadas pela ANS.

O Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção Primária à Saúde (está estruturado em três níveis de certificação, definidos conforme a abrangência da carteira de beneficiários e o grau de implementação do modelo de APS pela operadora, conforme apresentado no quadro 4.15 a seguir.

■ QUADRO 4.15 – NÍVEIS DA CERTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

NÍVEL	ABRANGÊNCIA DA CARTEIRA DE BENEFICIÁRIOS	DENOMINAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO	VALIDADE
Nível 1	Toda a carteira de beneficiários da operadora, independentemente da faixa etária e da condição de saúde	Certificação Plena em APS	3 anos
Nível 2	Adultos e idosos; crianças e adolescentes; atenção ao pré-natal e puerpério	Certificação Intermediária em APS	2 anos
Nível 3	Adultos e idosos	Certificação Básica em APS	2 anos

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

Em dezembro de 2025, o Programa contava com sete operadoras certificadas, sendo seis cooperativas médicas e uma entidade filantrópica, conforme apresentado na tabela 4.13, que relaciona as operadoras certificadas no âmbito do Programa.

■ TABELA 4.13 - OPERADORAS CERTIFICADAS NO PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM APS, DEZEMBRO DE 2025

OPERADORA	MODALIDADE	PORTE	CERTIFICAÇÃO
Unimed Litoral Cooperativa de Trabalho Médico Ltda	Cooperativa Médica	Grande	Nível 1
Unimed Chapecó - Cooperativa de Trabalho Médico da Região Oeste Catarinense	Cooperativa Médica	Médio	Nível 1
Unimed de Paranavaí Cooperativa de Trabalho Médico	Cooperativa Médica	Médio	Nível 2
Unimed Uberaba Cooperativa de Trabalho Médico LTDA	Cooperativa Médica	Grande	Nível 2
Unimed Uberlândia Cooperativa Regional Trabalho Médico	Cooperativa Médica	Grande	Nível 2
Associação Evangélica Beneficente de Londrina	Filantropia	Médio	Nível 1
Unimed de Cascavel Cooperativa de Trabalho Médico	Cooperativa Médica	Médio	Nível 1

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

Em 2025, duas novas operadoras aderiram ao programa. Contudo, uma das operadoras participantes não renovou sua certificação após o término de sua vigência.



PROJETO CUIDADO INTEGRAL À SAÚDE (APS)

O Projeto Cuidado Integral à Saúde, projeto-piloto desenvolvido em colaboração com o Institute for HealthCare Improvement, Sociedade Brasileira de Medicina de Família e Comunidade (e Hospital Alemão Oswaldo Cruz), integra a Certificação de Boas Práticas em Atenção Primária (e constitui-se como etapa preparatória para a solicitação da certificação pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde).

A segunda edição do projeto teve duração de 20 meses, iniciada em 15 de outubro de 2023, e contou com a participação de 14 binômios, compostos por 14 Operadoras e 14 Prestadores de Serviços de Atenção Primária à Saúde, conforme apresentado no quadro 4.16. Dentre essas participantes, três já haviam integrado o 1º edital do Projeto, incluindo uma operadora que havia desistido anteriormente e posteriormente retornou à iniciativa.

Cabe destacar, ainda, que, dentre as 14 operadoras participantes do Projeto Cuidado Integral à Saúde, três possuem acreditação Nível 1 vigente.

QUADRO 4.16 - DISTRIBUIÇÃO DAS OPERADORAS PARTICIPANTES DA SEGUNDA EDIÇÃO DO PROJETO CUIDADO INTEGRAL À SAÚDE POR MODALIDADE, PORTE, REGIÃO E NÍVEL DE ACREDITAÇÃO, 2023 – 2025

OPERADORA	MODALIDADE	PORTE	REGIÃO	ACREDITAÇÃO
Amazônia Planos de Saúde Ltda	Medicina de Grupo	Pequeno	Norte	-
Associação Petrobras de Saúde – APS	Autogestão	Grande	Sudeste	-
Casembrapa - Caixa de Assistência dos Empregados da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária	Autogestão	Médio	Sul	-
Casu - Caixa de Assistência a Saúde da Universidade	Autogestão	Pequeno	Sudeste	-
Fundação Assistencial dos Servidores do Ministério da Fazenda	Autogestão	Médio	Centro-Oeste	-
Geap Autogestão em Saúde	Autogestão	Grande	Centro-Oeste	-
Hapvida Assistência Médica S.A.	Medicina de Grupo	Grande	Nordeste	-
Notre Dame Intermédica Saúde S.A.	Medicina de Grupo	Grande	Sudeste	Nível 1
Prontomed Planos de Saúde Ltda	Medicina de Grupo	Médio	Sudeste	-
Unimed Alta Mogiana Cooperativa de Trabalho Médico	Cooperativa Médica	Médio	Sudeste	-

OPERADORA	MODALIDADE	PORTE	REGIÃO	ACREDITAÇÃO
Unimed Curitiba - Sociedade Cooperativa de Médicos	Cooperativa Médica	Grande	Sul	Nível 1
Unimed Goiânia Cooperativa de Trabalho Médico	Cooperativa Médica	Grande	Centro-Oeste	-
Unimed Regional Maringá Coop.de Trabalho Médico	Cooperativa Médica	Grande	Sul	-
Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico	Cooperativa Médica	Grande	Sudeste	Nível 1

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

Nesta edição, não houve interrupção na participação de nenhuma operadora, tendo todas permanecido no Projeto até a sua conclusão. Foram realizadas diversas atividades em um ambiente de aprendizado colaborativo, voltado ao estímulo à formulação de ideias e metas inovadoras, com o propósito de apoiar as operadoras de planos de saúde e seus respectivos prestadores de serviços de APS no desenvolvimento de iniciativas de melhoria e no alcance dos objetivos planejados, visando à obtenção da Certificação de Boas Práticas em Atenção Primária à Saúde.

CERTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM ATENÇÃO ONCOLÓGICA – ONCOREDE

Considerando a relevância da morbimortalidade por câncer no Brasil e o processo de envelhecimento da população, a Certificação de Boas Práticas em Atenção Oncológica – OncoRede foi prevista no Plano de Gestão Anual da ANS e na Agenda Regulatória 2023–2025, como estratégia voltada à qualificação da atenção oncológica no âmbito da saúde suplementar.

Como desdobramento dessas diretrizes, foi publicado o **Manual de Certificação de Boas Práticas em Atenção Oncológica**, instituído pela Resolução Normativa ANS nº 644, de 28 de agosto de 2025, que estabelece os requisitos e critérios para a adesão das operadoras de planos privados de assistência à saúde à certificação.

A Certificação OncoRede tem como finalidade incentivar as operadoras a estruturarem uma atenção oncológica progressivamente mais qualificada, integral e coordenada aos seus beneficiários, por meio da implementação de redes de atenção oncológica integradas, com linhas de cuidado previamente definidas e abordagem transversal dos componentes essenciais da atenção oncológica.

As linhas de cuidado priorizadas correspondem aos tipos de câncer que apresentam, simultaneamente, elevada incidência e potencial para ações efetivas de detecção precoce, a saber: câncer de próstata, mama, cólon e reto, colo do útero e pulmão, conforme dados do Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva – INCA.

O Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção Oncológica está estruturado em quatro níveis de certificação, definidos de acordo com a abrangência das Linhas de Cuidado contempladas, conforme apresentado no quadro 4.17 a seguir.

■ QUADRO 4.17 – NÍVEIS DA CERTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

NÍVEL	ABRANGÊNCIA	DENOMINAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO	VALIDADE
Nível I	Obter a Certificação incluindo o cumprimento mínimo da Dimensão 1 e de 5 (cinco) Dimensões por Linhas de Cuidado estabelecidas no Manual.	CERTIFICAÇÃO PLENA	3 anos
Nível II	Obter a Certificação incluindo o cumprimento mínimo da Dimensão 1 e mais 4 (quatro) Dimensões por Linhas de Cuidado estabelecidas no Manual.	CERTIFICAÇÃO INTERMEDIÁRIA 2	3 anos
Nível III	Obter a Certificação incluindo o cumprimento mínimo da Dimensão 1 e mais 3 (três) Dimensões por Linhas de Cuidado estabelecidas no Manual.	CERTIFICAÇÃO INTERMEDIÁRIA 1	2 anos
Nível IV	Obter a Certificação incluindo o cumprimento mínimo da Dimensão 1 e mais 2 (duas) Dimensões por Linhas de Cuidado estabelecidas no Manual.	CERTIFICAÇÃO BÁSICA	2 anos

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

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.

Os programas de Promoprev consistem num conjunto orientado de estratégias e ações programáticas integradas que objetivam à promoção da saúde; à prevenção de riscos, agravos e doenças; à compressão da morbidade; à redução dos anos perdidos por incapacidade e ao aumento da qualidade de vida dos indivíduos e populações.

Em 2025, foram analisados 282 programas. Dentre esses, os programas de Promoprev aprovados pela ANS no período totalizaram 173, que contemplaram as seguintes temáticas: alimentação saudável; acompanhamento do crescimento e desenvolvimento infantil; atenção ao pré-natal, parto e puerpério; incentivo ao parto normal; sobrepeso e obesidade; diabetes; hipertensão; saúde da pessoa idosa; depressão; e câncer. Essas temáticas abrangem as áreas de saúde da criança, do adolescente, do homem, da mulher, do adulto e do idoso, bem como saúde mental e saúde bucal.

Em dezembro de 2025, o Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças contava com 504 programas aprovados.

Ressalta-se que os programas aprovados, que foram cadastrados até o dia 31 de agosto de 2024, passaram pelo monitoramento anual de 2025, com vistas ao acompanhamento de sua execução e resultados.

PROGRAMAS DE PROMOPREV MONITORADOS PELA ANS

O monitoramento anual dos Programas de Promoprev aprovados pela ANS ocorre por meio do envio, pelas operadoras, do Formulário de Monitoramento. A avaliação considera diversos critérios técnicos, com

destaque para o cumprimento da meta mínima obrigatória de cobertura da população-alvo, fixada em, no mínimo, 20%.

Em 2025, dos 393 programas monitorados, 317 foram aprovados no processo de monitoramento e permaneceram vigentes, enquanto 75 foram reprovados e, conseqüentemente, descadastrados.

A reprovação dos programas ocorreu pelas seguintes razões:

- não envio das informações no prazo estabelecido (de 1º de fevereiro a 1º de abril de 2025);
- incompletude das informações;
- inconsistências nas informações prestadas;
- não atingimento da meta mínima de cobertura da população-alvo.

A seguir, apresenta-se a tabela 4.14 que resume os programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças - vigentes em dezembro de 2025.

TABELA 4.14 – PROGRAMAS PROMOPREV – 2025

PROGRAMAS	QUANTIDADE DE PROGRAMAS
Monitorados em 2025	393
Aprovados no monitoramento	317
Reprovados no monitoramento	75
TOTAL DE PROGRAMAS VIGENTES EM DEZEMBRO DE 2025	504

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

Importa ressaltar que, além dos programas de Promoprev aprovados e monitorados pela ANS, constam também no portal da Agência programas que são apenas informados à ANS, sem submissão a processo formal de avaliação. Em 2025, foram contabilizados 692 programas inscritos nessa condição.

A relação dos programas aprovados e inscritos na ANS pode ser consultada na página dos Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças no portal da ANS:

https://www.ans.gov.br/index.php?option=com_promoprev&view=consulta&%27

MOVIMENTO PARTO ADEQUADO

O Parto Adequado é uma iniciativa da ANS que, desde 2015, busca implementar modelos de atenção ao parto e nascimento efetivos e seguros, por meio da adoção de boas práticas baseadas em evidências científicas e da atuação de equipes multiprofissionais, com o objetivo de melhorar a experiência da mulher ao longo da jornada da gestação, considerando as dimensões socioculturais e emocionais da gestante e de sua família.

O Movimento Parto Adequado vem se desenvolvendo por meio de diversas estratégias ao longo do tempo, sendo fundamental, para sua consolidação, a colaboração e o apoio de instituições parceiras, como a Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Hospital Albert Einstein e o Institute for Healthcare Improvement.

Nesse contexto, o [edital Projeto Cuidado Integral à Gestante e ao Neonato – Parto Adequado](#) teve como objetivo selecionar experiências de planos privados de assistência à saúde desenvolvidas, obrigatoriamente, em conjunto com um hospital ou maternidade e uma clínica, consultório ou ambulatório

de pré-natal e puerpério integrantes de suas redes assistenciais. As operadoras interessadas puderam se inscrever por meio do Portal Operadoras, no site da ANS, até 23 de janeiro de 2025.

A análise e a seleção das propostas inscritas ocorreram entre fevereiro e março de 2025, com divulgação da lista de operadoras pré-selecionadas em 15 de abril de 2025. Posteriormente, foi concedido prazo para a formalização e contratação da participação entre as operadoras e o Hospital Israelita Albert Einstein, parceiro responsável pela logística da colaborativa. A reunião inicial com as instituições participantes marcou o início das atividades do Projeto, realizada em 18 de dezembro de 2025.

No que se refere à divulgação mais ampla do Parto Adequado e de temas correlatos, a ANS deu continuidade, em janeiro de 2025, à campanha anual de comunicação sobre os riscos à saúde de gestantes e bebês associados ao agendamento de cesarianas desnecessárias, iniciada em dezembro de 2024. A campanha foi veiculada nas mídias sociais até março de 2025 e contou com depoimentos de gestantes.

Nesse período, foram novamente destacados o **Guia da Gestante**, elaborado para apoiar gestantes e familiares com informações objetivas e acessíveis sobre cuidados para uma gestação segura, identificação de sinais de alerta e busca oportuna por ajuda, bem como o **Guia do Profissional**, livro digital direcionado a profissionais de saúde e equipes multiprofissionais que atuam na assistência à gestação, ao parto e ao pós-parto, contendo orientações para a qualificação do cuidado. Ambos os materiais estão disponíveis para download gratuito no portal da Agência.

Considerando o caráter sazonal da ação, nova campanha sobre o tema foi veiculada em dezembro de 2025, conforme ilustrado pela figura 4.15.

FIGURA 4.15 - CAMPANHA ESPERAR PELO MOMENTO CERTO, CONTRA AGENDAMENTO DE CESARIANAS DESNECESSÁRIAS, VEICULADA NAS MÍDIAS SOCIAIS EM DEZEMBRO DE 2025.



Fonte: Gerência de Comunicação Social (dez./2025).

Ao longo de 2025, foram divulgados diversos anúncios de oportunidade nas mídias sociais, associados a datas comemorativas e marcos relevantes, como o Dia Nacional do Teste do Pezinho (6 de agosto), o Dia da Gestante (15 de agosto) e a Semana do Aleitamento Materno (1 a 7 de agosto). As imagens buscaram promover a identificação afetiva das mulheres e de suas famílias, enquanto os textos convidaram público a conhecer mais sobre o cuidado adequado para gestantes, puérperas e neonatos, além de divulgar publicações institucionais e a Iniciativa Cuidado Integral à Gestante e Neonato – Parto Adequado. As campanhas do Dia Nacional do Teste do Pezinho e da Semana do Aleitamento Materno estão ilustradas nas figuras 4.16 e 4.17, respectivamente.

FIGURA 4.16 - DIA NACIONAL DO TESTE DO PEZINHO – 6 DE JUNHO



Fonte: Gerência de Comunicação Social (Junho, 2025);

FIGURA 4.17 - SEMANA MUNDIAL DA AMAMENTAÇÃO - 1 A 7 DE AGOSTO



Fonte: Gerência de Comunicação Social (junho, 2025).

As campanhas de comunicação foram divulgadas na imprensa e seus vídeos e posts foram veiculados nos canais oficiais @ansreguladoraoficial no Instagram, Facebook e LinkedIn.

PAINEL DA ATENÇÃO À SAÚDE MATERNA E NEONATAL

O Painel de Indicadores da Atenção à Saúde Materna e Neonatal é composto por um conjunto de indicadores consolidados e contribui para a realização de pesquisas e para a diminuição da assimetria de informações no setor, pois reúne dados de todos os hospitais que realizam partos, maternidades e operadoras de planos de saúde em atuação na saúde suplementar.

Os cálculos são realizados com base em dados extraídos do Padrão TISS, do Sistema de Informações sobre Nascidos Vivos (SINASC) e de bases de dados da Agência Nacional de Vigilância Sanitária. As fichas dos indicadores são divulgadas e permitem saber mais sobre o método de cálculo. Em 2025, os resultados do Painel foram atualizados considerando os dados mais recentes disponíveis naquele momento, relativos

aos dados do SINASC e do setor suplementar de saúde no ano-base de 2023. Os indicadores da Atenção Materna e Neonatal podem ser consultados por operadora de planos de saúde e por hospital/maternidade, aplicando-se diferentes filtros, com os resultados sendo exibidos em forma de percentuais e gráficos.

4.2.4 MACROPROCESSO FISCALIZAÇÃO E ARTICULAÇÃO COM A SOCIEDADE

A ANS fiscaliza as operadoras de planos de saúde, aplicando penalidades quando comprovada a prática de infrações. Mesmo assim, por diversas formas, a Agência Reguladora fomenta que os conflitos do setor sejam resolvidos da maneira mais célere possível pela própria operadora, evitando a abertura de um processo administrativo ou judicial.

Dentro de uma ótica de regulação responsiva, as operadoras de planos de saúde são chamadas a participar da construção da regulação e adotar práticas cooperativas, para que a atuação regulatória seja menos interventiva e mais orientadora de comportamentos alinhados com as regras do setor.

Nessa ótica, novos normativos foram editados para aperfeiçoar a fiscalização realizada pela ANS e conferir novas ferramentas para indução do mercado na melhoria de relacionamento com seus clientes com o objetivo de assegurar os direitos dos consumidores dentro do que foi contratado.

A manutenção da Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, como expressão de uma ferramenta com sucesso já testado ao longo dos anos na intermediação de conflitos, de natureza pré-processual vem acompanhada de novas formas de acompanhar e direcionar as demandas recebidas pela ANS.

A figura 4.18 apresenta em números a Notificação de Intermediação Preliminar e demandas de informação em 2025.

NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIAÇÃO PRELIMINAR E DEMANDAS DE INFORMAÇÃO

FIGURA 4.18 - NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIAÇÃO PRELIMINAR E DEMANDAS DE INFORMAÇÃO



Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF Consulta, jan./2026).

A tabela 4.15 apresenta as demandas de reclamação cadastradas oriundas de usuários de planos de saúde de 2019 a 2025.

TABELA 4.15 - DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO CADASTRADAS ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE-2019-2025

DEMANDA	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Reclamações	132.775	152.197	189.538	239.536	354.410	377.467	326.592
Variação (%)	-	14,6%	24,5%	26,4%	48,0%	6,5%	-13,5%

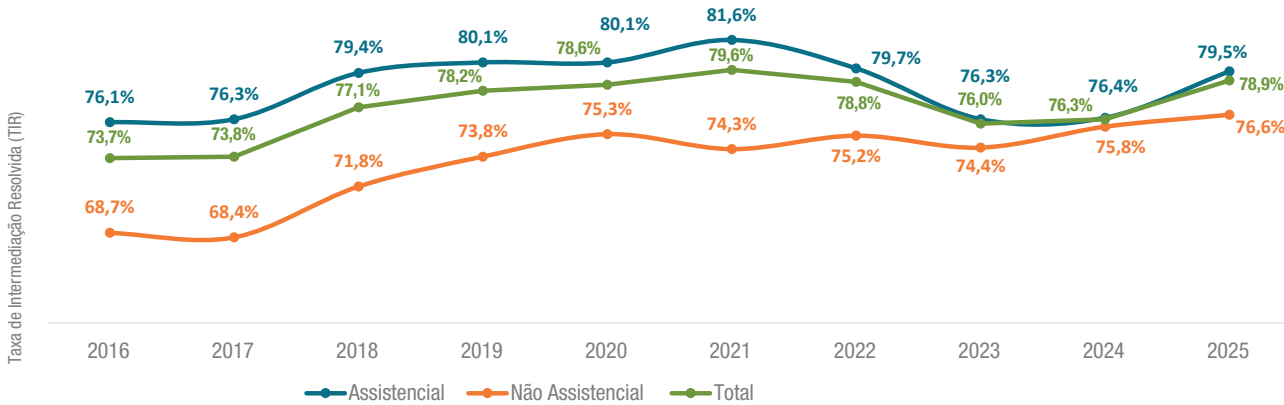
Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF Consulta, jan./2026).

Nota: soma das demandas ingressadas por meio da NIP (325.396) e por outros meios, como aquelas derivadas de representações de outras Diretorias, conforme art. 25 da RN 483/2022.

Dado o volume de novas demandas a cada ano, procurou-se aperfeiçoar o modelo de fiscalização, com a realização de Análise de Impacto Regulatório (AIR) - https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/CP_147_aprimoramento_do_modelo_de_fiscalizacao.pdf que culminou na aprovação pela Diretoria Colegiada, em 19 de dezembro de 2025, das novas Resoluções Normativas ANS nº 656, 657, 658 e 659 com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026. Esse conjunto de normativos acompanha a reformulação do modelo de fiscalização a ANS junto com a Resolução Normativa ANS nº 623, aprovada em 2024 e que vigora desde julho de 2025. Todos esses normativos foram objeto de AIR – Análise de Impacto Regulatório. Ressalta-se que a Resolução Normativa ANS nº 623/2024 foi reconhecida em 2025 como selo ouro na 3ª Edição do Selo de Boas Práticas Regulatórias, iniciativa do Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços MDIC para reconhecer, dar visibilidade e disseminar boas práticas regulatórias. A avaliação leva em conta os critérios de previsibilidade, qualidade regulatória, participação social e convergência regulatória. - (<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sobre-ans/ans-recebe-selos-ouro-e-prata-de-boas-praticas-regulatorias>).

Os estudos e mudanças empreendidas afetam a comparabilidade de determinados dados como o tempo médio de classificação da demanda NIP assistencial e não assistencial. O Gráfico 4.10 apresenta em números a taxa de intermediação resolvida no período de 2016-2025.

GRÁFICO 4.10 - TAXA DE INTERMEDIÇÃO RESOLVIDA – 2016 - 2025



Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF Consulta, fev./2026).

Na tabela 4.16 é apresentada a produção da equipe NIP em 2024 e 2025.

TABELA 4.16 – PRODUÇÃO EQUIPE NIP - 2024 E 2025

DEMANDA	2024	2025	VARIAÇÃO (%)
Qtd. Demandas Analisadas	38.033	50.452	32,7%
Média de analistas	43	41	-5,1%
Média de demandas analisadas por analista	882,8	1.233,4	39,7%

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF Consulta, fev./2026).

Não obstante o incremento da produção da equipe NIP, conforme tabela acima, o passivo na etapa pré-processual prosseguiu aumentando, conforme tabela 4.17, evidenciando a carência de recursos humanos relatada em relatórios anteriores e o cenário de grande volume de reclamações recepcionadas ano a ano.

TABELA 4.17 – DEMANDAS NIP PENDENTES DE CLASSIFICAÇÃO (EXCLUINDO A FASE ELETRÔNICA) - 2024 E 2025

QUANTITATIVO DE DEMANDA	2024	2025	VARIAÇÃO (%)
Demandas NIP pendentes de classificação	129.821	148.474	14,4%

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF Consulta, fev./2026).

Reforça-se que o novo modelo de fiscalização aprovado em dezembro de 2025 pretende tornar mais eficiente a atividade fiscalizatória, prevendo mudanças, inclusive, para o fluxo pré-processual adotado após a fase eletrônica.

PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

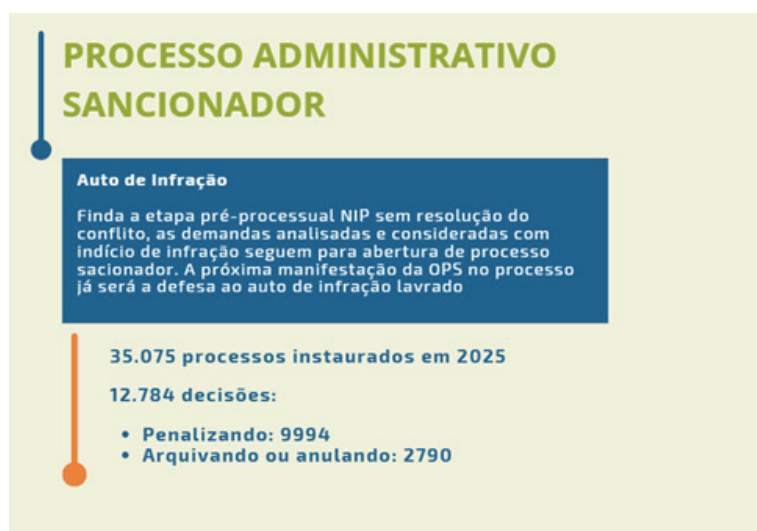
Eventuais conflitos entre beneficiários e operadoras de planos de saúde devem ser resolvidos preferencialmente nos setores de atendimento ao cliente da fornecedora de serviços. Não sendo possível, o consumidor pode usar o serviço de reclamação disponibilizado pela ANS em seu sítio eletrônico, no portal gov.br, por telefone ou por atendimento presencial. Essa reclamação é cadastrada no fluxo da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) e confere a oportunidade de a operadora reparar sua conduta infrativa. Caso ultrapassada essa fase pré-processual, restando configurados os indícios de infração, é lavrado um auto de infração e aberto um processo administrativo sancionador. A figura 4.19 demonstra o fluxo da fiscalização e a 4.20, do processo administrativo sancionador, respectivamente.

FIGURA 4.19 - FLUXO DA FISCALIZAÇÃO



Fonte: Gerência-Geral de Operações Fiscalizatórias (fev./2023).

FIGURA 4.20 – PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR



Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF Consulta, jan./2026).

A tabela 4.18, a seguir, apresenta o tempo médio das fases processuais até a decisão em primeira instância.

TABELA 4.18 - TEMPO MÉDIO DAS FASES PROCESSUAIS DA 1ª INSTÂNCIA (EM DIAS) - 2024-2025

FASE	ANO	
	2024	2025
Tempo Médio de Decisão	579	97
Tempo Médio de Juízo de Reconsideração	516	552
TEMPO MÉDIO TOTAL	1.095	649

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF Consulta, jan./2026).

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. “

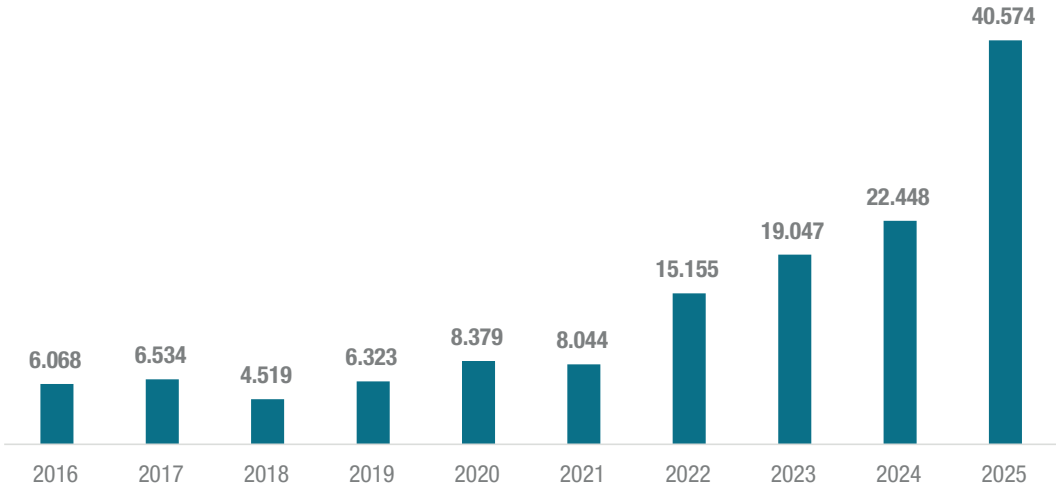
Nota 2: Para evitar a influência de outliers (valores extremos alheios a distribuição dos dados) que ocorre na média, optou por usar a medida de posição mediana para o indicador.

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.

A redução do tempo médio da decisão foi influenciada, em especial, pela realização no ano de 2025 de forças-tarefas realizadas em 2025, com elevado proferimento do número de decisões homologatórias.

Quanto ao acervo de processos sancionadores em trâmite na primeira instância, o aumento no seu quantitativo reflete o grande volume de entrada de reclamações, conforme pode ser observado no gráfico 4.11.

GRÁFICO 4.11 - ACERVO DE PROCESSOS SANCIONADORES NA 1ª INSTÂNCIA NOS NÚCLEOS DA ANS – 2016 - 2025



Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF Consulta, jan./2026).

Nota: O auto de infração é ato inaugural do processo sancionador, base para o presente gráfico. Vale ressaltar que há 4.709 estão no status aguardando lavratura de auto de infração (dados de final de dezembro de 2025)

Como assinalado forças-tarefas foram realizadas no período analisado. Uma delas teve como foco a inauguração de novos processos, conforme demonstra a tabela 4.19 abaixo:

TABELA 4.19 - PROCESSOS INSTAURADOS – 2024-2025

ANO DO PROCESSO	2024	2025	VARIAÇÃO (%)
Quantidade de processos	9.707	35.075	261,3%

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF Consulta, jan./2026).

A tabela 4.20 apresenta o número de decisões arquivadas, anuladas e penalizadas em 2024 e 2025.

TABELA 4.20 - DECISÕES ARQUIVADAS, ANULADAS E PENALIZADAS - 2024-2025

ANO DA DECISÃO	2024	2025	VARIAÇÃO (%)
Penalizando	7.406	9.994	34,9%
Aquivando ou Anulando	4.923	2.790	-43,3%
TOTAL DE DECISÕES	12.329	12.784	3,7%

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF Consulta, jan./2026).

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, é possível 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. A tabela 4.21 apresenta a variação do percentual do desconto em 2024 e 2025.

TABELA 4.21 - DOCUMENTOS COM DESCONTO DE 40% E 80%, E TRANSITÓRIO DE 60% - 2024-2025

TIPO DE DESCONTO	2024	2025	VARIAÇÃO (%)
DECISÃO HOMOLOGAÇÃO PAGAMENTO ANTECIPADO 40%	2.032	6.731	231,3%
DECISÃO HOMOLOGAÇÃO REPARACAO POSTERIOR 80%	125	60	-52,0%
DECISÃO HOMOLOGATÓRIA DESCONTO TRANSITÓRIO 60%	0	360	-
TOTAL GERAL	2.157	7.151	231,5%

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF Consulta, jan./2026).

Nota 1: A RN nº 623/2024 previu disposição transitória relacionado a descontos (art.26 e seguintes) para as operadoras de planos de saúde com Índice Geral de Reclamações menor ou igual à meta expressamente fixada. Nota 2: Não houve no período decisão homologatória de 40% baseado na regra transitória da RN nº 623/2024.

Como assinalado, verifica-se o aumento no número de decisões homologatórias com pagamento antecipado à vista com desconto de 40% no ano de 2025, na esteira de forças-tarefas realizadas.

FISCALIZAÇÃO PLANEJADA

A ANS deu prosseguimento em 2025 às modalidades fiscalizatórias da Ação Planejada Focal de Fiscalização, iniciada em 2023, e da Ação Planejada Preventiva de Fiscalização, implantada em 2024, que geraram conhecimento e subsídios para a proposta normativa de aprimoramento do modelo fiscalizatório adotado pela ANS, aprovada pela Diretoria Colegiada da ANS em dezembro de 2025, com previsão de entrada em vigor em 1º de maio de 2026.

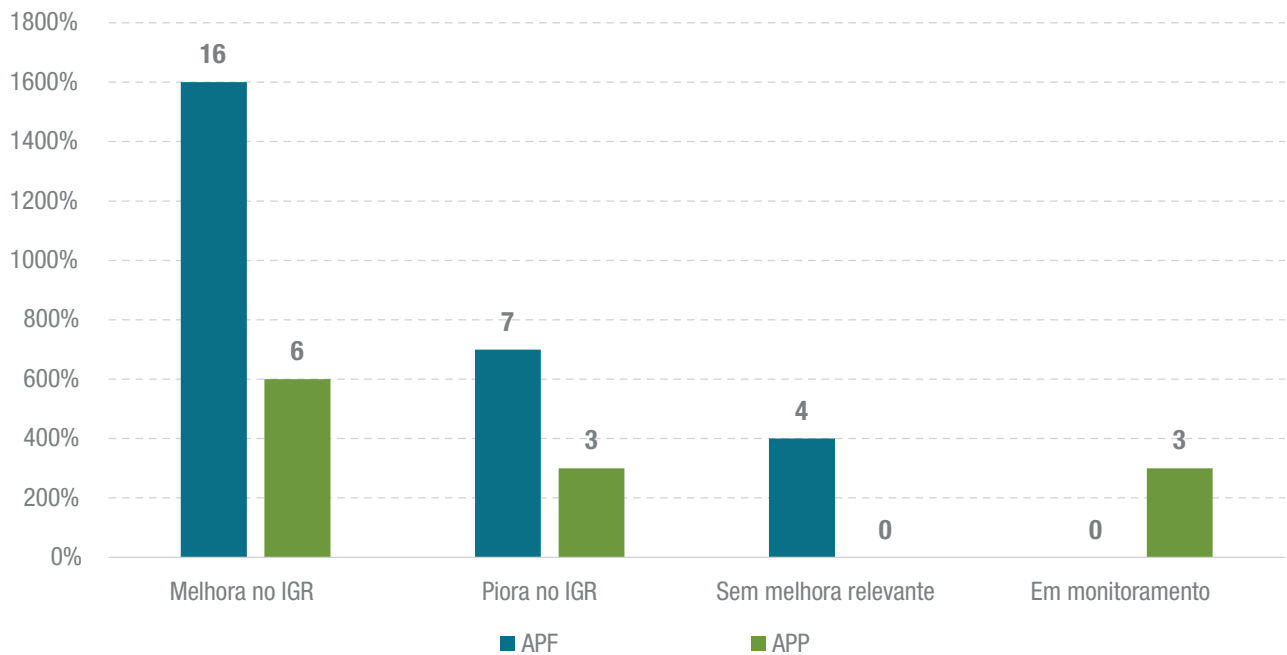
A Ação Planejada Focal de Fiscalização (APF) atual encontra fundamento no art. 56 da RN nº 483/2022, e tem como objetivo a seleção de agentes de mercado que se encontram nas posições mais gravosas nos ranqueamentos do Índice Geral de Reclamações (IGR), com a finalidade de apontar alguns assuntos que 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) 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.

No ano de 2025 foram realizadas 6 diligências ordinárias. Nesse período foi possível verificar também resultados preliminares das ações, que ora se apresenta. As 39 operadoras fiscalizadas nesse projeto – representam 45,1% do volume de beneficiários que compõe o setor regulado. Ao se analisar o índice geral de reclamações destas operadoras, verifica-se que 22 apresentaram, ou já apresentam, redução do IGR. Por outro lado 4 não apresentaram melhora significativa, enquanto 10 pioraram os seus índices.

Ressalta-se que, do total de operadoras fiscalizadas em 2023 e 2024, 2 estão em regime especial de Direção Técnica, e 4 deixaram de operar no mercado por incorporação ou retirada ordenada pela ANS. Por sua vez, das 6 operadoras fiscalizadas ordinariamente em 2025, 3 estão em fase de monitoramento, ainda sem resultados aferíveis. O gráfico 4.12 apresenta os resultados preliminares do IGR após APF e APP em 2025.

GRÁFICO 4.12 - RESULTADOS PRELIMINARES DE IGR APÓS APF E APP



Fonte: Gerência de Boas Práticas da Diretoria de Fiscalização (jan./2026).

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 para os consumidores, sendo que no caso da ANS essas vantagens servem para assegurar a manutenção da qualidade dos serviços de assistência à saúde. No âmbito da fiscalização da ANS, o Termo de Compromisso tem sido majoritariamente utilizado com o objetivo de obter informações 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 as administradoras de benefícios do envio das informações de número de beneficiários. A figura 4.21 apresenta os números de TCs e TCACs firmados em 2025.

FIGURA 4.21 - TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TCAC) E TERMO DE COMPROMISSO (TC)



Fonte: Gerência de Boas Práticas (jan./2026).

Além da celebração dos novos acordos, destaca-se a fiscalização contínua dos Termos de Compromisso de Ajuste de Conduta e Termos de Compromisso anteriormente firmados, além da abertura de novas negociações com outras operadoras que ainda podem culminar em novos acordos.

PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADANIA

A ANS, por meio da Diretoria de Fiscalização, mantém o Programa Parceiros da Cidadania, que realiza a articulação com órgãos/entidades que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (art. 4º, inciso da Lei nº 9.656/1998) visando à aproximação e, principalmente, a troca de informações no âmbito da saúde suplementar.

Ao longo do ano foi feita a gestão e renovação de acordos de cooperação técnica entre ANS e instituições parceiras, tais como Tribunais de Justiça, Ministério Público, Defensoria Pública e Procons, contando na data do fechamento do relatório 31 parcerias celebradas.

No mês de junho, na semana em que se comemora a publicação da lei nº 9.656/98, ocorreu a 3ª edição do evento ANS com você, que realiza capacitações anuais com 12 Procons em todo o território nacional, em encontros com fiscais dos núcleos da ANS, aptos a transmitir conhecimento técnico para os funcionários dos órgãos de defesa do consumidor: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/beneficiario/projeto-ans-com-voce-tem-nova-edicao-com-procons-em-todo-o-brasil>.

Vale destacar que o Conselho Nacional de Justiça divulgou o resultado do Prêmio Justiça e Saúde – edição 2025 (<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/10/resultado-provisorio-premio-justica-e-saude-2025-todas-as-categorias-6-10-2025.pdf>). O Projeto “ANS com Você” ficou em quarto lugar na categoria “Poder Público”.

Além dessa capacitação o Programa Parceiro da Cidadania elaborou uma instrução presencial voltada para equipe do Núcleo de Apoio Técnico do Poder Judiciário Natjus da Saúde Suplementar do Comitê de Saúde do Tribunal de Justiça do Ceará (TJ/CE). Os profissionais de saúde destacados para esse Natjus receberam orientações e explicações sobre o funcionamento do mercado de saúde suplementar, a atuação da ANS e das normas que regem a regulação desse mercado.

Na linha das capacitações, também se conduziu a formação de três turmas com servidores do TJ/CE que trabalham em atividades ligadas aos casos de judicialização da saúde.

Coordenou-se ainda, a série Diálogos em saúde, em parceria com o TJ/CE, em eventos transmitidos pelo canal do Tribunal no Youtube, voltado para os magistrados, sob a coordenação do Comitê de Saúde, com orientações sobre temas diversos da saúde suplementar, em quatro eventos mensais.

Destaque também para organização da Palestra técnica em conjunto com Procon SP para capacitação dos Procons do interior do estado.

Dando continuidade às ações de informação para os parceiros, foram elaboradas e publicadas a 3ª e a 4ª edições do Boletim Conexão e Cidadania, com notícias sobre as principais ações da ANS na regulação do mercado, para atualização dos profissionais que lidam com a matéria de saúde suplementar nos Tribunais de Justiça, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas e Procons.

O Programa Parceiros da Cidadania ainda participou no evento Mundo Digital, organizado pela ANATEL, sobre iniciativas em programas de educação para consumo, assim como teve atuação na 1ª Reunião técnica de servidores das agências reguladoras, na mesa sobre participação social na regulação.

Por fim, foi realizada pesquisa sobre participação social na regulação com Procons para identificar e mapear como os órgãos de defesa do consumidor conhecem e se manifestam nos espaços de participação social das agências reguladoras. A figura 4.22 ilustra a cobertura nacional do Programa Parceiros da Cidadania.

FIGURA 4.22 - PARCEIROS DA CIDADANIA



Fonte: Diretoria de Fiscalização (fev./2026).

APRIMORAMENTO DO SISTEMA INTEGRADO DE FISCALIZAÇÃO (SIF)

Em 2025 o desenvolvimento do SIF prosseguiu com implementação de funcionalidades para atender à nova Resolução Normativa nº 623/2024, com importação e visualização das classificações previstas na norma, além de novos modelos de documentos.

As APIs (“*Application Programming Interface*”) para atendimento a operadoras e beneficiários estão em produção e passaram por mudanças e ajustes para comportar volumes maiores e ter maior desempenho.

O Projeto de Inteligência Artificial (IA) visando auxiliar a fiscalização superou a meta de acurácia de 75% nos testes realizados. A iniciativa é promovida pela Financiadora de Estudos e Projetos (Finep), Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) e Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) no conduzida no âmbito do edital de chamamento “Soluções de Inteligência Artificial para o Poder Público”.

O protótipo inicial evoluiu e novas interfaces para os usuários foram desenvolvidas. Na parte final do projeto, os componentes de software estão sendo migrados da Neural Mind para a infraestrutura da ANS e de forma similar, os serviços contratados, incluindo o Modelo de Linguagem de Grande Escala -LLM (Large Language Model), que é o mecanismo central de funcionamento da IA. Prevista nessa parte final a montagem dos ambientes de desenvolvimento e homologação, dos quais depende o desenvolvimento das funcionalidades para integrar a solução IA nas interfaces do SIF, de forma a facilitar a experiência do usuário.

O Projeto Novo SIF, trouxe como mudança conceitual fundamental, o entendimento de que o novo sistema é uma evolução tecnológica que deve ser acoplado em continuação às funcionalidades do sistema em uso, o qual segue sendo atualizado por meio de melhorias contínuas de forma a agregar valor aos usuários.

O primeiro projeto, que visava entregar a funcionalidade para edição dos formulários parametrizados de resposta das operadoras foi concluído em 2025, disponibilizando as funcionalidades para edição dos formulários. Conforme a nova visão de integração e continuidade entre os sistemas, as operadoras respondem no SIF atual e os formulários direcionam as respostas das operadoras de acordo com o tema da reclamação, melhorando a qualidade das respostas, facilitando a classificação e o tratamento das demandas.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E AS PARTES INTERESSADAS

No ano de 2025 a ANS recebeu 964.969 ligações do DISQUE ANS, consideradas as atendidas e as finalizadas na URA.

Os principais serviços disponibilizados pela ANS para os consumidores são os canais de reclamação e informação, a saber:

- 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);

O mesmo serviço está disponível no Portal do Governo Federal (gov.br)

- 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);
- 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 4.22, 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 4.22 - DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO E INFORMAÇÃO CADASTRADAS ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE -2024-2025

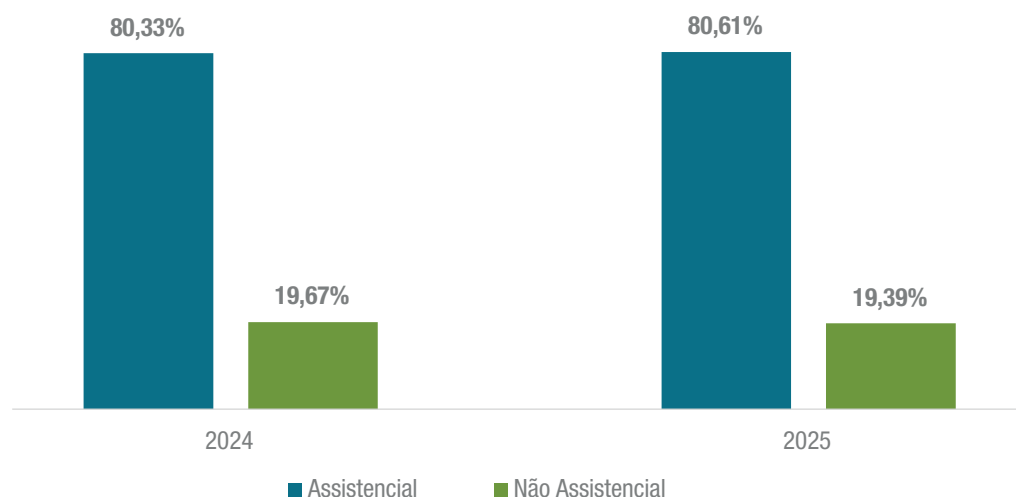
DEMANDA	2024	2025	VARIAÇÃO (%)
Reclamações	377.467	326.592	-13,5%
Informações	236.406	156.854	-33,7%

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF Consulta, jan./2026).

Nota: Soma das demandas ingressadas por meio da NIP (325.396) e por outros meios, como as representações de outras Diretorias (art. 25 da RN 483/2022).x

O gráfico 4.13 demonstra a distribuição das reclamações recebidas por sua natureza: assistencial e não-assistencial.

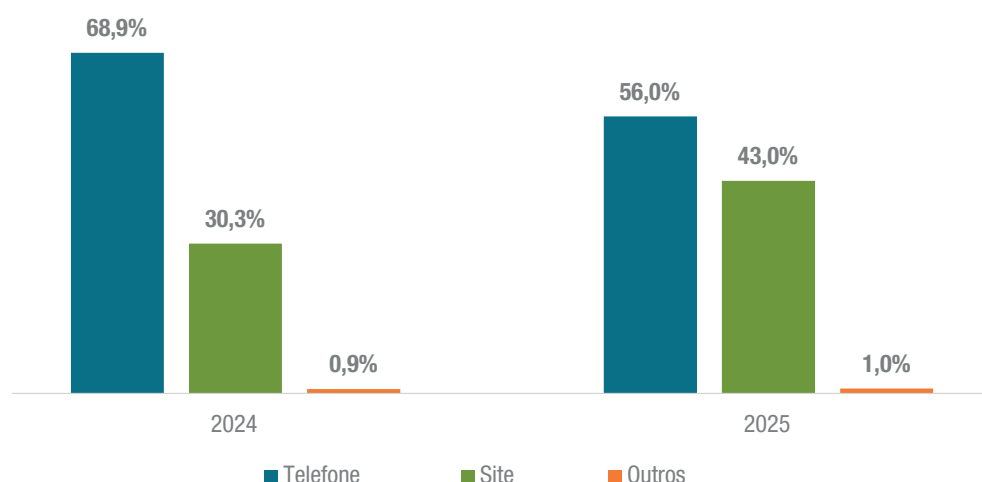
GRÁFICO 4.13 - DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES PELA SUA NATUREZA-2024-2025



Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF Consulta, jan./2026).

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 – 2024-2025



Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF Consulta, jan./2026).

Nota: Em sendo considerado apenas as reclamações, no ano de 2025, o atendimento telefônico representou 39,3%, enquanto o site 59,5%. Ao analisarmos as reclamações recebidas, verifica-se que em 2025 39,3% foram realizadas por meio de atendimento telefônico e 59,5% por meio do site.

NOVAS FERRAMENTAS DE FISCALIZAÇÃO

Após extenso processo de participação social, acompanhado de análise de impacto regulatório (AIR), foram aprovadas as novas normas que irão reger as ações fiscalizatórias da ANS nos próximos anos. Somadas à Resolução Normativa ANS nº 623/2024, os novos normativos têm por objetivo trazer maior eficiência à atividade fiscalizatória, assim entendida como foco no resultado e adesão pelos entes regulados às regras regulatórias. Maiores informações estão resumidas em <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sobre-ans/ans-aprova-novo-modelo-de-fiscalizacao-da-saude-suplementar-em-complemento-ao-espaco-de-consultas-publicas-no-site-da-ans> <https://componentes-portal.ans.gov.br/link/ConsultasPublicas> (ref: Consulta Pública nº 121, 124 e 147).

REALIZAÇÃO DE WORKSHOP COM O MERCADO REGULADO

Nos dias 04 e 05/06/2025 a ANS realizou a 2ª Edição do 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, foram promovidos ajustes, inclusive com a atualização do manual disponibilizado para as operadoras com o objetivo de uniformizar ações e conferir transparência, especialmente no que se refere ao exercício da análise probatória.

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, 4.23 e 4.24, 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. Na sequência, as tabelas 4.23, 4.24, 4.25 e 4.26 apresentam as multas aplicadas e arrecadadas de 2021 a 2025, o percentual de multas arrecadadas em 2025, as referentes ao exercício de 2025 e as demais situações de multas em 2025 respectivamente.

TABELA 4.23 - VALOR DE MULTAS APLICADAS E ARRECADADAS DE 2001 A 2025

ANO DE PUBLICAÇÃO	VALOR APLICADO	MULTAS APLICADA MENOS DESCONTOS MENOS CANCELADAS	ANTERIOR	2021	2022	2023	2024	2025	TOTAL ARRECADADO
Anterior	6.915.255.856,62	6.066.515.977,64	2.075.886.034,14	165.425.478,94	124.404.864,30	97.276.284,76	78.156.099,30	127.485.054,56	2.668.633.815,99
2021	557.679.764,20	459.549.884,74		99.525.642,00	31.241.796,78	16.738.892,71	24.237.409,04	16.478.384,97	188.222.125,50
2022	514.241.626,33	392.544.906,48			135.201.674,68	43.242.148,42	18.390.858,91	46.683.263,08	243.517.945,09
2023	579.802.144,11	441.145.391,35				152.838.381,19	34.569.597,10	42.375.228,98	229.783.207,27
2024	664.313.734,89	573.253.469,00					119.808.709,29	52.311.271,63	172.119.980,92
2025	800.047.867,36	649.693.752,13						253.246.956,47	253.246.956,47

Fonte: DataMart de multas (fev./2026).

Nota: Os anos anteriores compreendem o período de 2001 a 2020.

TABELA 4.24 - PERCENTUAL DE MULTAS ARRECADADAS 2025

ANO DE PUBLICAÇÃO	ANTERIOR	2021	2022	2023	2024	2025	TOTAL ARRECADADO
Anterior	34,22%	2,73%	2,05%	1,60%	1,29%	2,10%	43,99%
2021		21,66%	6,80%	3,64%	5,27%	3,59%	40,96%
2022			34,44%	11,02%	4,69%	11,89%	62,04%
2023				34,65%	7,84%	9,61%	52,09%

ANO DE PUBLICAÇÃO	ANTERIOR	2021	2022	2023	2024	2025	TOTAL ARRECADADO
2024					20,90%	9,13%	30,03%
2025						38,98%	38,98%
TOTAL	24,19%	3,09%	3,39%	3,61%	3,21%	6,28%	43,76%

Fonte: DataMart de multas (fev./2026).
 Nota: Os anos anteriores compreendem o período de 2001 a 2020.

Na tabela 4.25, a seguir, observa-se o valor em reais e o quantitativo de multas do exercício de 2025.

TABELA 4.25 - MULTAS REFERENTES AO EXERCÍCIO 2025

2025	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	800.047.867,36	1.511.671,89	253.246.956,47	148.842.443,34	3.151.836,02	12.528.100,00	19.031.900,00	1.534.000,00	360.200.959,64
quantidade de multas	10.315	19	5.239	5.083	54	149	261	10	4.637

Fonte: DataMart de Multas (fev./2026).

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.

TABELA 4.26 - DEMAIS SITUAÇÕES - MULTAS 2025

	DEMAIS SITUAÇÕES	VALOR	QT
2025	em cobrança	130.911.347,63	1.791
	em fase recursal	229.289.612,01	2.846
	TOTAL	360.200.959,64	4.637

Fonte: Gerência de Finanças (fev./2026).

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 AGU de Inteligência Jurídica (SAPIENS). 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) é o instrumento tático-operacional que orienta a execução da estratégia institucional, reforçando o compromisso da ANS com a eficiência, a transparência e o alcance de resultados.

O PGA 2026 traduz o direcionamento estratégico em metas mensuráveis, promovendo o acompanhamento dinâmico do desempenho institucional e o aprimoramento contínuo da gestão.

Alinhado aos instrumentos estratégicos da Agência, o PGA 2026 consolida 34 as ações tático-operacionais e entregas dos Projetos Setoriais prioritários a serem desenvolvidas durante a sua vigência. O Planejamento Estratégico 2026-2030 e a Agenda Regulatória 2026-2028 estão sendo elaborados pela Agência com previsão de conclusão no 1º semestre de 2026.

Esse cenário, contudo, não prejudicou a identificação dos desafios institucionais, que permanecem válidos, nem a definição das prioridades necessárias à condução das ações da Diretoria, as quais já foram estabelecidas e orientam o processo de planejamento em curso. O PGA 2026 será atualizado, incorporando as ações previstas nos Projetos Estratégicos definidos para o próximo ciclo e as etapas da Agenda Regulatória após a aprovação desses instrumentos.

No quadro 4.18, são apresentadas as ações programadas e as metas a serem atingidas em 2026 pela Agência.

QUADRO 4.18 – PLANO ANUAL DE GESTÃO 2026

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
01. INDUZIR A MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR	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
	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 Pannel 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 Pannel 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
	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 (fev./2026).

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, LIQUIDADADA E PAGA)

Quando da elaboração da pré-proposta orçamentária da ANS para o exercício de 2025 foi solicitado o montante de R\$ 369.569.130,00 (trezentos e sessenta e nove milhões, quinhentos e sessenta e nove mil cento e trinta reais). Porém, a Lei Orçamentária Anual (LOA) autorizou R\$ 352.016.664,00 (trezentos e cinquenta e dois milhões, dezesseis mil seiscentos e sessenta e quatro reais), montante inferior ao pleiteado. Ressalte-se que tais valores não contemplam as ações relativas a sentenças judiciais e à reserva de contingência, cuja execução não compete à ANS.

No decorrer do exercício, o orçamento inicialmente autorizado sofreu alterações por meio da abertura de créditos adicionais, elevando o montante total para R\$ 379.799.514,00 (trezentos e setenta e nove milhões, setecentos e noventa e nove mil quinhentos e quatorze reais).

Mais detalhadamente, a dotação para despesas obrigatórias com pessoal, benefícios e encargos aumentou em R\$ 32.299.645,00 (trinta e dois milhões, duzentos e noventa e nove mil seiscentos e quarenta e cinco reais) e a dotação para despesas discricionárias diminuiu em R\$ 4.516.795,00 (quatro milhões, quinhentos e dezesseis mil setecentos e noventa e cinco reais).

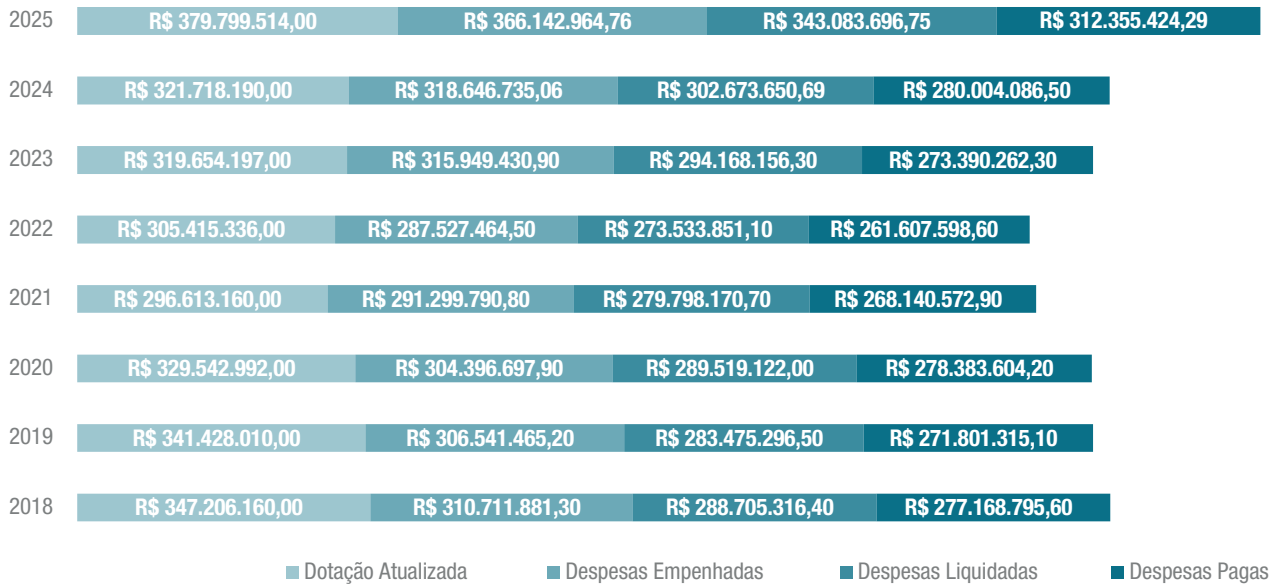
A execução das despesas obrigatórias em 2025 foi 18,44% superior à de 2024, refletindo o aumento salarial concedido aos servidores e o ingresso de novos servidores no quadro da Agência.

A execução das despesas discricionárias foi 1% superior à de 2024. Nos meses subsequentes, a liquidação dos restos a pagar não processados tende a ampliar essa diferença. Ainda assim, o percentual de orçamento não utilizado permanecerá considerável.

Os gráficos 5.1, 5.2 e 5.3 a seguir permitem visualizar o comportamento da execução orçamentária de 2018 até 2025.

O gráfico 5.1 apresenta um comparativo da evolução do orçamento e da despesa geral no período de 2018 até 2025.

GRÁFICO 5.1 ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA - GERAL - 2018-2025



Fonte: Sistema de Administração Financeira (SIAFI, jan./2026).

Em 2025, o percentual de despesas liquidadas em relação à dotação atualizada foi de 90,33% no que se refere à Despesa Geral.

O gráfico 5.2 apresenta um comparativo da evolução do orçamento e da despesa com pessoal, benefícios e encargos no período de 2018-2025.

GRÁFICO 5.2 ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA COM PESSOAL, BENEFÍCIOS E ENCARGOS - 2018-2025

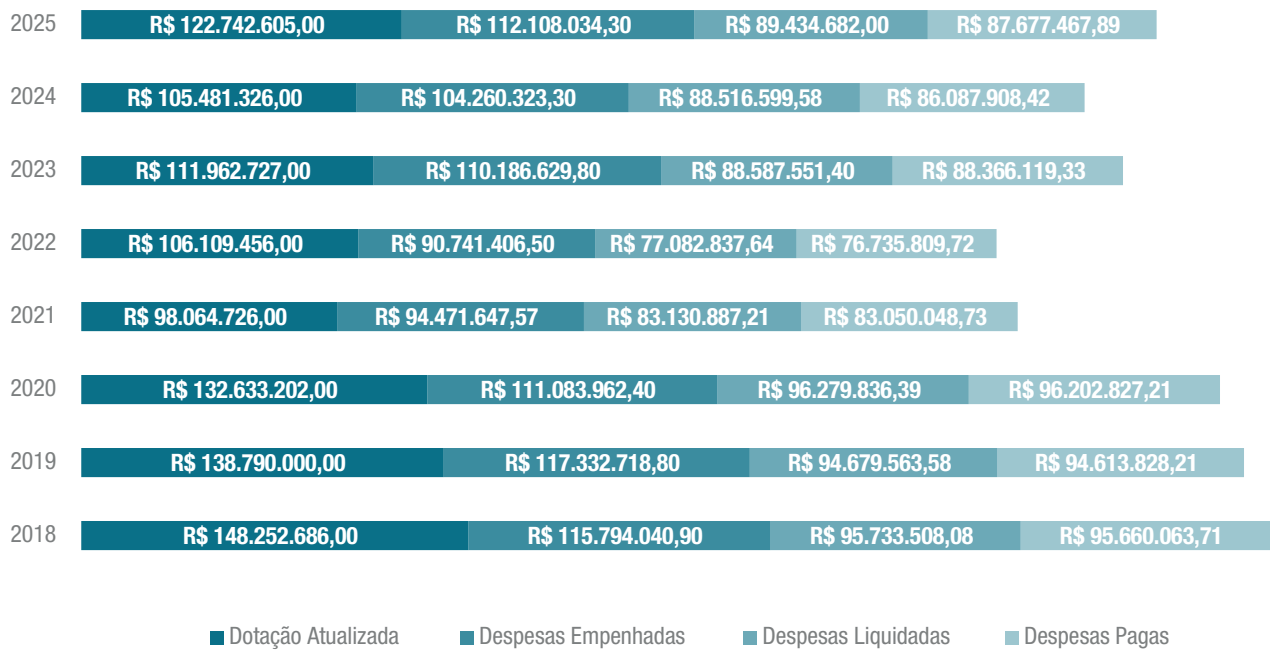


Fonte: Sistema de Administração Financeira (SIAFI, jan./2026).

Em 2025, o percentual de despesas liquidadas com pessoal, benefícios e encargos até dezembro foi de 98,67%.

No gráfico 5.3 possível comparar a evolução do orçamento e da despesa de custeio, investimentos e inversões financeiras no período de 2018 a 2025.

GRÁFICO 5.3 ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA DE CUSTEIO, INVESTIMENTOS E INVERSÕES FINANCEIRAS - 2018-2025



Fonte: Sistema de Administração Financeira (SIAFI, jan./2026).

O percentual de despesas liquidadas com custeio, investimentos e inversões financeiras até dezembro de 2025 foi de 72,86%.

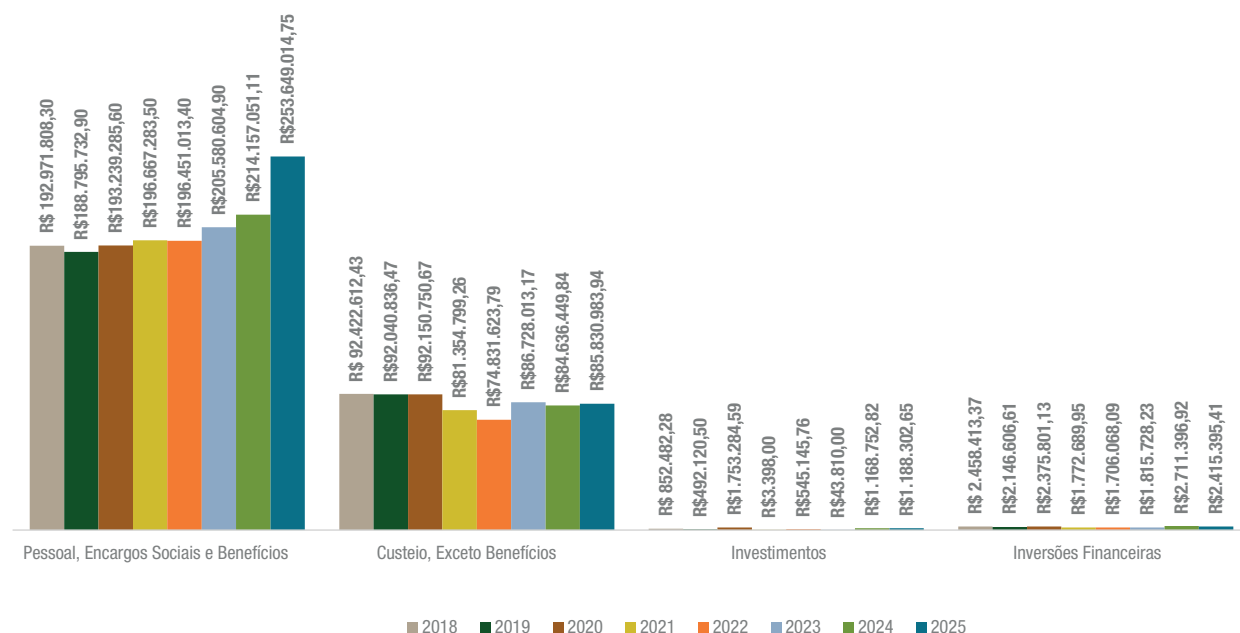
5.1.1.2 DETALHAMENTO DAS DESPESAS POR GRUPO E ELEMENTO DE DESPESA

Em 2025, em relação ao que foi gasto, 73,93% dos recursos foram alocados em despesas com pessoal, encargos sociais e benefícios. As despesas de custeio, excetuados os benefícios, corresponderam a 25,02% do total das despesas.

As despesas destinadas a investimento representaram 0,35% do total das despesas, enquanto as destinadas a inversões financeiras corresponderam a 0,70% do total das despesas conforme se pode observar a seguir.

No gráfico 5.4, é possível comparar as despesas gerais por tipo anualmente.

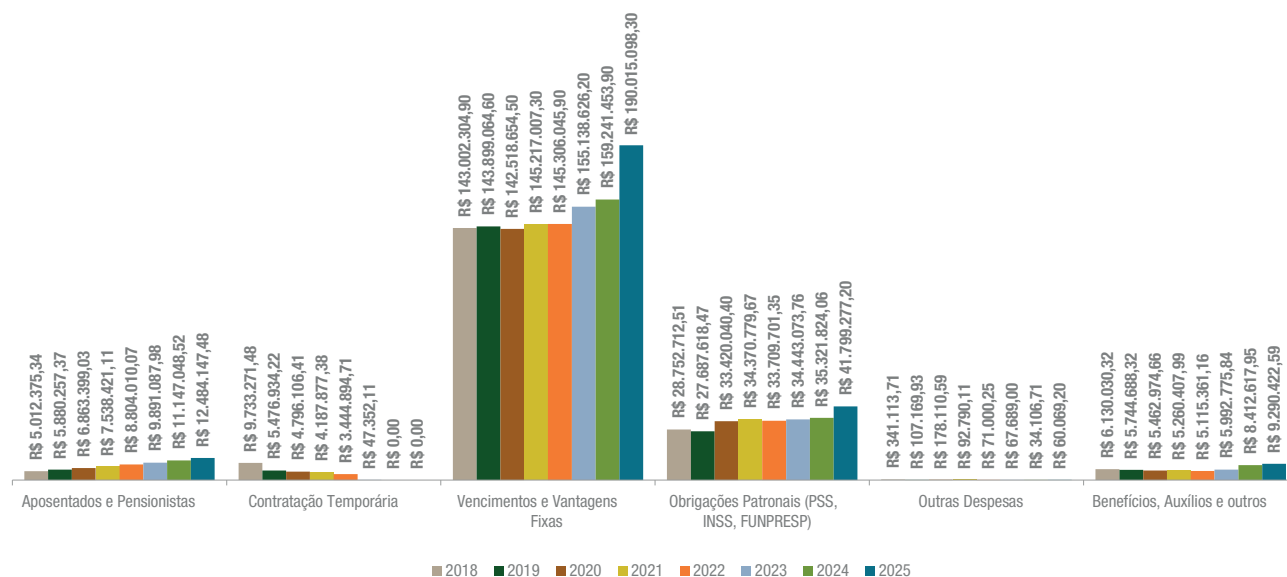
GRÁFICO 5.4 - ANS: COMPARATIVO DE DESPESAS GERAIS POR TIPO (R\$) - 2018-2025



Fonte: Sistema de Administração Financeira (SIAFI, jan./2026).

No gráfico 5.5 é possível comparar anualmente as despesas de pessoal por tipo.

GRÁFICO 5.5 - ANS: COMPARATIVO DE DESPESA COM PESSOAL POR TIPO (R\$) - 2018-2025



Fonte: Sistema de Administração Financeira (SIAFI, jan./2026).

Com relação a pessoal efetivo, observou-se aumento em todos os agrupamentos de despesas analisados, o que é justificado pelo aumento salarial e do número de servidores.

No gráfico 5.6 é possível comparar anualmente as despesas de custeio por tipo.

GRÁFICO 5.6 - ANS: COMPARATIVO DE DESPESA DE CUSTEIO POR TIPO (R\$) - 2018-2025



Fonte: Sistema de Administração Financeira (SIAFI, jan./2026).
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, houve aumento de 76,22% em relação às despesas de Diárias, Passagens e Locação de Veículos. Em grande parte, isso se explica pelo número reduzido de viagens em 2024 – ano marcado por acentuada contenção de despesas por vários meses devido a cortes do orçamento.

5.1.1.3 EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DOS PRINCIPAIS PROGRAMAS, PROJETOS E AÇÕES

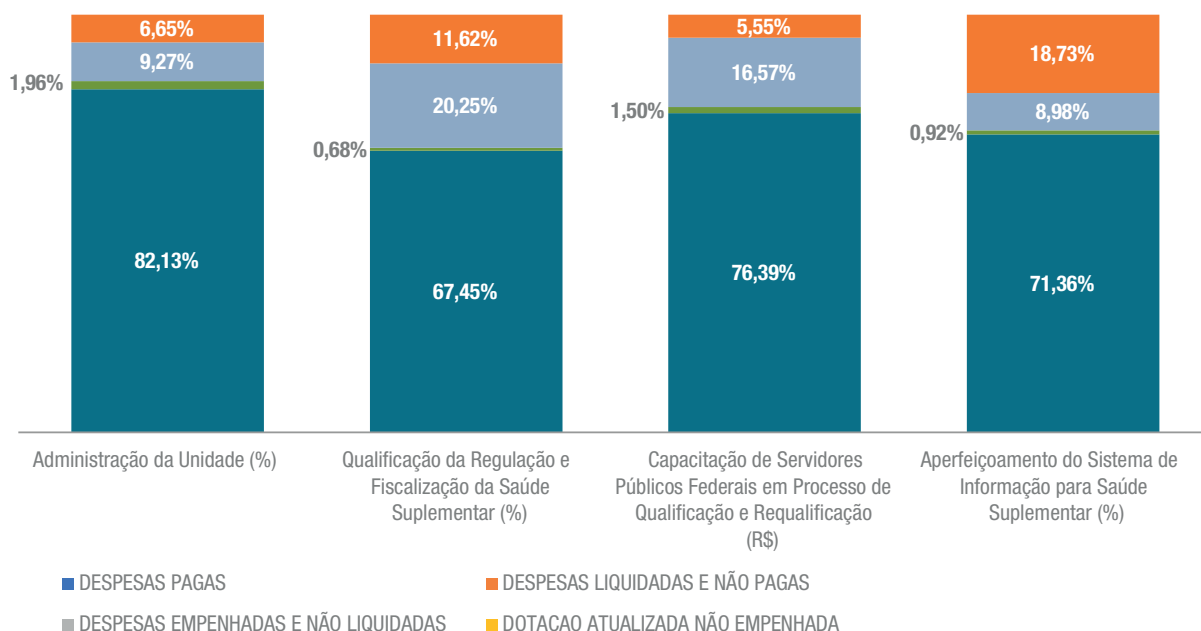
Quatro ações orçamentárias englobam mais de 99% da execução da ANS. Portanto, elas foram selecionadas para se obter uma perspectiva mais aprofundada do comportamento da execução orçamentária, conforme a tabela 5.1.1 e gráfico 5.7 a seguir:

TABELA 5.1.1 ANS 2025: 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	14.737.831,00	67.330.000,00	34.500.000,00	1.400.000,00
Despesas empenhadas	13.025.618,93	62.801.096,99	32.207.365,38	1.137.753,23
Despesas liquidadas	10.040.901,36	46.754.324,12	29.010.712,05	1.011.979,32
Despesas pagas	9.940.731,87	45.723.076,29	28.335.783,94	999.066,34
Despesas inscritas em Restos a pagar não processados	2.984.717,57	16.046.772,87	3.196.653,33	125.773,91

Fonte: Sistema de Administração Financeira (SIAFI, jan./2026).

GRÁFICO 5.7 ANS 2025: % EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DAS PRINCIPAIS AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS



Fonte: Sistema de Administração Financeira (SIAFI, jan./2026).

Em 2025, as taxas de execução das quatro principais ações orçamentárias discricionárias da ANS ficaram abaixo do inicialmente projetado. Consideradas em conjunto, essas ações apresentaram uma taxa média de liquidação correspondente a 73,59% da dotação autorizada.

Na ação “Aperfeiçoamento do Sistema de Informação para a Saúde Suplementar”, a execução alcançou 69,44% da dotação autorizada, representando 53,73% do total das despesas discricionárias liquidadas. Esse desempenho decorre, em parte, de inconsistências no processo de faturamento junto a fornecedor, bem como da realização de contratações de elevado valor apenas ao final do exercício, cujos respectivos pagamentos ocorrerão em 2026.

Na ação “Administração da Unidade”, foram executados 84,09% dos recursos autorizados, correspondendo a 33,34% da liquidação total das despesas discricionárias da Agência.

A ação “Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar” apresentou execução de 68,13% da dotação, equivalente a 11,54% da liquidação total. Contribuíram para esse resultado a celebração de Termos de Execução Descentralizada, com destaque orçamentário em 2025 e liquidação prevista para 2026, além de dificuldades enfrentadas em processos licitatórios, que impactaram o cronograma de execução das despesas.

Por sua vez, a ação “Capacitação de Servidores Públicos Federais em Processo de Qualificação e Requalificação” registrou execução de 72,28% da dotação, representando 1,16% da liquidação total das despesas discricionárias.

Outros fatores de caráter transversal também influenciaram o desempenho da execução orçamentária e serão detalhados na seção seguinte.

5.1.1.4 ANÁLISE DO DESEMPENHO ATUAL EM COMPARAÇÃO COM O DESEMPENHO ESPERADO/ORÇADO

O primeiro semestre de 2025 foi marcado por significativa incerteza do ponto de vista orçamentário. A Lei Orçamentária Anual foi aprovada de forma tardia, apenas em abril, estabelecendo um orçamento de despesas discricionárias superior ao de 2024, com aumento de R\$ 110.759.400,00 (cento e dez

milhões, setecentos e cinquenta e nove mil e quatrocentos reais) para R\$ 123.759.400,00 (cento e vinte e três milhões, setecentos e cinquenta e nove mil e quatrocentos reais). Porém, diante da possibilidade de alterações no Projeto de Lei, a ANS optou por aguardar a sanção da LOA antes de iniciar novas contratações.

Em maio, o Decreto nº 12.477/2025 impôs uma contenção de R\$ 30.712.488,00 (trinta milhões, setecentos e doze mil, quatrocentos e oitenta e oito reais), a mais severa já enfrentada pela Agência. Caso fosse mantida, a limitação comprometeria o cumprimento das obrigações assumidas e o funcionamento regular da ANS, o que levou à adoção imediata de medidas de adequação ao novo cenário.

Dois meses depois, após muita mobilização das agências federais, o Decreto nº 12.566/2025 reverteu a maior parte da contenção, deixando bloqueados somente R\$ 6.298.565,00 (seis milhões, duzentos e noventa e oito mil, quinhentos e sessenta e cinco reais). Com isso, a ANS passou a dispor de R\$ 117.460.835,00 (cento e dezessete milhões, quatrocentos e sessenta mil, oitocentos e trinta e cinco reais) até o encerramento do exercício, ainda que persistisse a incerteza quanto à possibilidade de novas restrições.

Esse contexto explica, em grande medida, o comportamento da execução orçamentária ao longo de 2025. Durante aproximadamente metade do ano, os gastos foram rigidamente controlados, de forma a evitar riscos de déficit orçamentário.

A partir de agosto, iniciou-se a recomposição de contratos anteriormente reduzidos, bem como a retomada de viagens, cursos e eventos institucionais. Novas contratações, parcerias e aquisições passaram a ser planejadas. Contudo, algumas licitações não foram concluídas a tempo de gerar execução financeira em 2025, enquanto outras, de valor expressivo, foram empenhadas apenas em dezembro, com execução prevista para 2026.

Adicionalmente, a economia obtida nos primeiros meses do exercício contribuiu de forma relevante para o nível de execução observado.

Paralelamente, a previsão inicial para o orçamento de 2026 indicava um limite de R\$ 112.600.010,00 (cento e doze milhões, seiscentos mil, dez reais), inferior ao autorizado em 2025. Posteriormente, houve sinalização de aumento para R\$ 118.768.480,00 (cento e dezoito milhões, setecentos e sessenta e oito mil, quatrocentos e oitenta reais).

Diante da ausência de garantia quanto à manutenção desse valor pelo Congresso Nacional, a ANS optou por não avançar, em 2025, com novas contratações de caráter continuado, uma vez que tais compromissos impactariam diretamente o exercício seguinte.

Todos esses fatores contribuíram para o resultado de execução abaixo do esperado. Ressalta-se, contudo, que ainda haverá execução por meio de restos a pagar, especialmente relativos a faturas de dezembro e parcelas únicas não liquidadas até o encerramento do exercício 2025, o que elevará o percentual final de execução.

Ainda assim, estima-se que entre R\$ 10 milhões e R\$ 15 milhões do orçamento de despesas discricionárias de 2025 não sejam utilizados. Em comparação aos dois exercícios anteriores, nos quais as sobras foram inferiores a R\$ 5 milhões, trata-se de um aumento expressivo.

Ao final de 2025, foi divulgada a informação de um aumento substancial do orçamento da ANS para 2026, que poderá alcançar aproximadamente R\$ 173 milhões em despesas discricionárias, conforme já aprovado pelo Congresso Nacional. Caso seja sancionado sem alterações, esse montante será significativamente superior à execução estimada de cerca de R\$ 105 milhões em 2025 e poderá contribuir para a retomada de projetos estratégicos que foram impactados pela restrição fiscal.

Nesse contexto, o principal desafio para 2026 será dar sustentação operacional à retomada para aproveitar a oportunidade de implementar dos projetos estratégicos que aguardavam disponibilidade orçamentária e implementação de outros novos igualmente necessários em virtude do dinamismo da regulação de setorial com inúmeros desafios, o que exigirá elevado esforço operacional, planejamento rigoroso e coordenação entre as áreas envolvidas.

5.1.2 GESTÃO DE PRECATÓRIOS

Em 2025, a ANS persistiu em suas tratativas perante os Ministérios da Fazenda 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 queda na arrecadação evidencia a rapidez da generalização desse entendimento.

A tabela 5.1.2 apresenta o levantamento dos precatórios empenhados e liquidados em 2025, totalizando a despesa de R\$ 56.799.733,31 (cinquenta e seis milhões, setecentos e noventa e nove mil, setecentos e trinta e três reais e trinta e um centavos).

TABELA.5.1.2- ANS 2025: LEVANTAMENTO DOS PRECATÓRIOS EMPENHADOS X LIQUIDADOS

UG EXECUTORA	PTRES	NE CCOR2	FAVORECIDO	NATUREZA	DESPESA DETALHADA	DESPESAS EMPENHADAS (R\$)	DESPESAS LIQUIDADAS (R\$)
80009	109573	80009	Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região	31909197	Outros Precatórios Judiciais	27.353,00	27.353,00
80009	109573	80009	Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região	31909197	Outros Precatórios Judiciais	243.443,05	243.443,05
90047	109573	SJPRC0EFU	Encargos Financeiros da União	33909102	Precatórios Incluídos Na Lei Do Orçamento	6.701.059,53	6.701.059,53
90047	109573	SJPRC0EFU	Encargos Financeiros da União	33909106	Honorários Sucumbenciais De Precatórios	933.949,64	933.949,64
90048	109573	90048	Tribunal Regional Federal da 2ª Reg.-PR. RPV	31909101	Precatórios - Ativo Civil	1.280.555,39	1.280.555,39
90048	109573	90048	Tribunal Regional Federal da 2ª Reg.-PR. RPV	33909102	Precatórios Incluídos na Lei do Orçamento	33.251.690,46	33.251.690,46
90048	109573	90048	Tribunal Regional Federal da 2ª Reg.-PR. RPV	33909106	Honorários Sucumbenciais de Precatórios	1.261.972,21	1.261.972,21

UG EXECUTORA	PTRES	NE CCOR2	FAVORECIDO	NATUREZA	DESPESA DETALHADA	DESPESAS EMPENHADAS (R\$)	DESPESAS LIQUIDADAS (R\$)
90049	109573	SJPR90049	Precatório Tribunal Regional Federal 1ª Região	31909136	Precatórios - Pensionista Civil	122.501,15	122.501,15
90049	109573	SJPR90049	Precatório Tribunal Regional Federal 1ª Região	33909102	Precatórios Incluídos na Lei do Orçamento	5.446.010,60	5.446.010,60
90049	109573	SJPR90049	Precatório Tribunal Regional Federal 1ª Região	33909106	Honorários Sucumbenciais de Precatórios	210.400,40	210.400,40
90049	109573	SJPR90049	Precatório Tribunal Regional Federal 1ª Região	33909106	Honorários Sucumbenciais de Precatórios	2,07	2,07
90051	109573	PF1700139	Encargos Financ. da União-Sentenças Judiciais	33909102	Precatórios Incluídos na Lei do Orçamento	2.577.448,00	2.577.448,00
90052	109573	90052	Tribunal Regional Federal 5ª Região - PREC/RPV	33909102	Precatórios Incluídos Na Lei do Orçamento	1.481.624,00	1.481.624,00
90052	109573	90052	Tribunal Regional Federal 5ª Região -PREC/RPV	33909102	Precatórios Incluídos na Lei do Orçamento	2.742.637,43	2.742.637,43
90052	109573	90052	Tribunal Regional Federal 5ª Região -PREC/RPV	33909106	Honorários Sucumbenciais de Precatórios	51.980,03	51.980,03
90060	109573	SJRP90060	RPV TRF6	33909102	Precatórios Incluídos na Lei do Orçamento	269.999,80	269.999,80
90060	109573	SJRP90060	RPV TRF6	33909106	Honorários Sucumbenciais de Precatórios	197.106,55	197.106,55
TOTAL 2025						56.799.733,31	56.799.733,31

Fonte: Sistema de Administração Financeira (SIAFI, jan./2026).

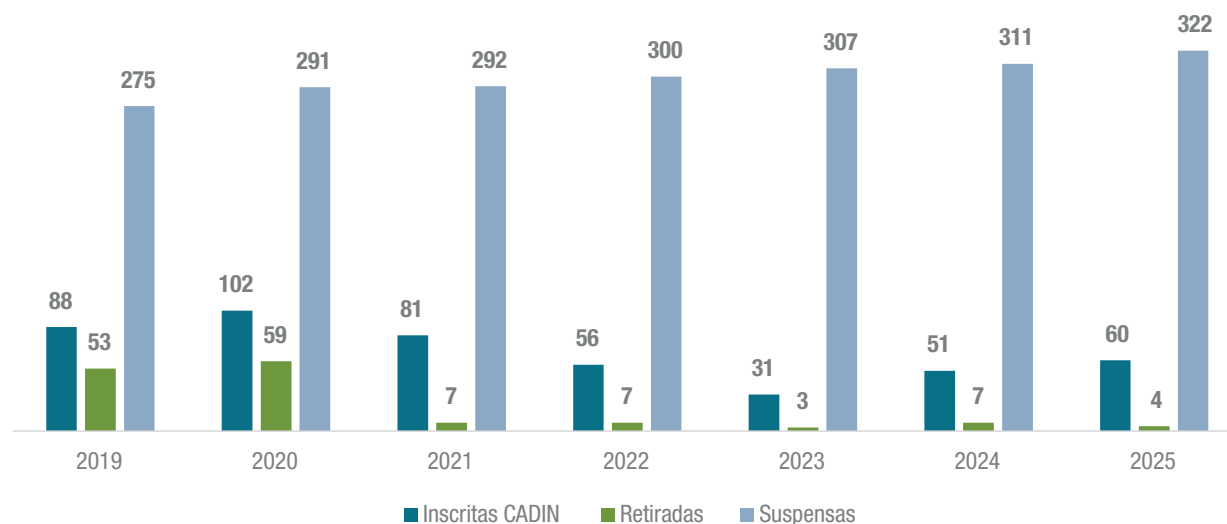
5.1.3 INSCRIÇÃO NO CADIN - INADIMPLÊNCIA DAS OPERADORAS

A ANS promove ações de inscrição, suspensão ou retirada de Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (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 2025. Conforme pode ser observado, o quantitativo de inscrições suspensas aumentou em 17,09% em relação à 2019, enquanto o número de inscrições no CADIN reduziu em 31,82% e o número de inscrições retiradas reduziu em 92,45%.

■ GRÁFICO 5.8 ANS: COMPARATIVO DE MOVIMENTAÇÃO NO CADIN – 2019-2025



Fonte: Sistema Informatizado de Análise de Risco (SIAR, jan./2026).

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) deveria ser a principal receita da ANS tendo em vista que todas as operadoras, com beneficiários, devem fazer o seu recolhimento trimestralmente.

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, no valor correto, 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.

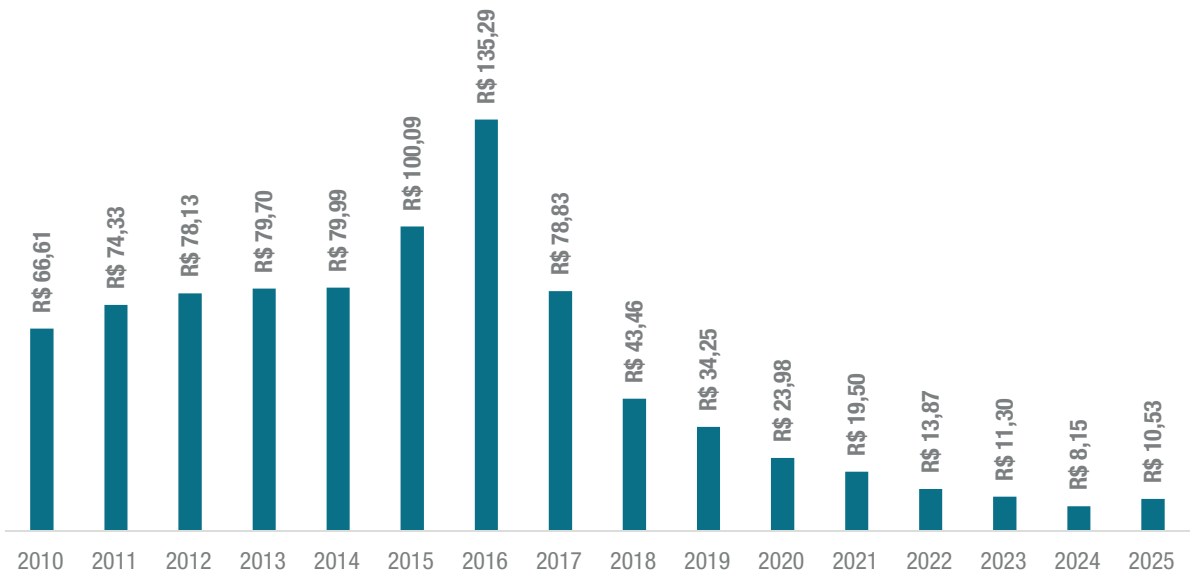
Dessa forma, embora a TPS tenha sido recolhida de dezembro de 2015 a setembro de 2020 no valor de R\$ 5,39 por beneficiário menor de 60 anos, o valor realmente devido é de R\$ 3,70 por beneficiário menor de 60 anos a partir de dezembro de 2015.

Os valores recolhidos a maior fizeram 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.

As devoluções solicitadas pelas operadoras, conforme prevê a Lei nº 13.202/2015 foram todas analisadas e devolvidas, a conclusão ocorreu em 2025.

O gráfico 5.9, a seguir, evidencia que a arrecadação de TPS permanece significativamente aquém do esperado, especialmente quando considerado a magnitude do mercado de saúde suplementar. Tal cenário decorre, reitera-se, da judicialização promovida pelas operadoras que questionam a exigibilidade da referida taxa.

■ GRÁFICO 5.9 ANS: COMPARATIVO DA ARRECADAÇÃO DA TPS POR ANO – 2010-2025 (EM MILHÕES DE R\$)



Fonte: Sistema Informatizado de Análise de Risco (SIAR, jan./2026).

Atualmente, verifica-se 659 operadoras com processo judicial transitado em julgado de exclusão definitiva de cobrança de TPS das quais 508 estão com registros na ANS ativos.

Ou seja, de um universo de 895 operadoras ativas com beneficiários, aproximadamente 56,76% não recolhem mais a TPS definitivamente.

Na tabela 5.1.3 é possível acompanhar o percentual de operadoras ativas que não recolhem mais TPS – 2021-2025.

TABELA 5.1.3 ANS: ACOMPANHAMENTO DO PERCENTUAL DE OPERADORAS ATIVAS QUE NÃO RECOLHEM MAIS TPS – 2021-2025

ANO	QUANTIDADE DE OPERADORAS COM PROCESSO JUDICIAL TRANSITADO E JULGADO E EXCLUSÃO DEFINITIVA DE COBRANÇA DE TPS	QUANTIDADE DE OPERADORAS COM REGISTROS ATIVOS SEM COBRANÇA DE TPS	TOTAL DE OPERADORAS COM REGISTROS ATIVOS	% DE OPERADORAS QUE NÃO RECOLHEM MAIS TPS EM RELAÇÃO AO TOTAL DE OPERADORAS COM REGISTROS ATIVOS
2021	349	289	961	30,07%
2022	427	381	934	40,79%
2023	496	410	916	44,76%
2024	569	463	903	51,27%
2025	659	508	895	56,76%

Fonte: Sistema Informatizado de Análise de Risco e Sala de Situação (SIAR, jan./2026).

5.2 GESTÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

5.2.1 CONFORMIDADE LEGAL

A conformidade legal das atividades de licitações e gestão de 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 nº 05/2017 - Contratação de serviços e IN/SGD/ME nº 01/2019 - Contratação de soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC) e IN/SGD/ME nº 94/2022 - Contratação de soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC).

A ANS iniciou, em 2023, a transição da Lei nº 8.666/1993 para a Lei nº 14.133/2021. A partir de 2024, as novas contratações passaram a ser realizadas pela com fundamento na Lei nº 14.133/2021.

Embora a nova lei de licitações e contratos esteja plenamente vigente, a ANS ainda aplicará a Lei nº 8.666/1993 - Lei de Licitações, Lei nº 10.520/2002 (Lei do Pregão), e IN/SGD/ME nº 01/2019 (Contratação de soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC) aos contratos firmados sob a égide desses normativos, até o encerramento da sua vigência, incluídas eventuais prorrogações. Essa regra de transição está prevista no art. 191, caput e parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021.

Dos 98 contratos vigentes atualmente, 42 ainda são regidos pela Lei nº 8666/1993, representando um desafio extra na gestão desses contratos durante o período de transição.

Desses 42 contratos, em atenção à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD e ao Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI), durante o ano de 2025, a ANS procedeu a inclusão de cláusulas específicas sobre a LGPD em 15 contratos administrativos, buscando a sua adequação aos modelos padronizados da Controladoria Geral da União.

Em 2026, o procedimento deverá continuar para os contratos administrativos ainda regidos pela Lei nº 8666/1993 à medida que sofrerem aditivos.

Em 2025, a ANS orientou as áreas demandantes acerca dos procedimentos para emissão de atestado de capacidade técnica e realizou oficina de capacitação, voltada ao público interno, sobre garantia de execução contratual - tema relevante na gestão contratual.

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 2025 e o percentual que cada contratação representa em relação ao valor total.

Pode-se observar que 43,55% dos valores contratados para 2025 são relativos à terceirização/ mão-de-obra e 37,18% são relativos às contratações de serviços de tecnologia da informação.

TABELA 5.2 ANS 2025: OBJETOS DAS CONTRATAÇÕES VIGENTES

OBJETO	QTD. DE CONTRATOS	% DO TOTAL CONTRATADO POR ANO	VALOR (R\$)
Agenciamento de viagens	1	2,51%	2.776.533,25
Central de Relacionamento***	1	5,24%	5.787.694,32
Cursos in company	9	0,24%	267.669,14
Energia elétrica	5	2,60%	2.873.856,90
Guarda documental	1	0,81%	898.670,00
Locação de imóvel	2	0,92%	1.016.068,25
Locação de veículos & táxi	2	0,52%	576.577,00
Organização/ Promoção de eventos	1	1,97%	2.173.056,78
Outros	13	0,37%	412.198,69
Publicidade*	2	2,85%	3.148.042,58
Serviços de manutenção	7	0,26%	282.128,81
Serviços de TI****	25	37,18%	41.107.220,20
Serviços postais & transportes de cargas	2	0,21%	230.886,02

OBJETO	QTD. DE CONTRATOS	% DO TOTAL CONTRATADO POR ANO	VALOR (R\$)
Telefonia	7	0,78%	860.385,12
Terceirização/ Mão de obra**	20	43,55%	48.144.129,87
TOTAL	98	100%	110.555.116,93

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (jan./2026).

Nota:

* Publicidade - Somado valor de Agência de Comunicação

** Terceirização/mão de obra - Retirado Central de Relacionamento a partir de 2021

*** 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/softwares, Subscrição, atualização e suporte de software, Nuvem privada

Na tabela 5.3, observa-se a comparação dos gastos por tipo de contrato nos anos 2020 a 2025. Em relação ao valor total dos contratos podemos afirmar que houve uma redução de 5,22% comparando o ano de 2025 com o de 2020.

TABELA 5.3 ANS: COMPARATIVO DE GASTO COM CONTRATOS POR TIPO - 2020-2025

OBJETO	2020 – VALOR (R\$)	2021 – VALOR (R\$)	2022 – VALOR (R\$)	2023 – VALOR (R\$)	2024 – VALOR (R\$)	2025 – VALOR (R\$)
Agenciamento de viagens	1.021.471,14	510.735,50	1.194.888,50	2.776.533,25	2.776.533,25	2.776.533,24
Central de Relacionamento***	0,00	4.187.932,56	4.187.932,56	5.264.376,00	5.264.376,00	5.787.694,32
Cursos in company	271.750,00	79.683,33	523.462,46	532.600,00	101.483,50	267.669,14
Energia elétrica	3.579.745,02	3.657.457,88	3.419.413,88	3.595.563,08	3.531.405,52	2.873.856,90
Guarda documental	1.246.831,92	1.246.831,92	1.246.831,92	1.309.700,04	1.309.700,04	898.670,00
Locação de imóvel	5.461.491,16	2.366.745,09	1.640.025,41	966.000,48	966.000,48	1.016.068,25
Locação de veículos & táxi	1.439.494,53	1.146.550,53	1.049.543,00	810.905,00	787.902,96	576.577,00
Organização / promoção de eventos	940.456,32	3.951.685,86	4.091.028,90	3.400.077,12	2.074.204,25	2.173.056,78
Outros	432.474,91	459.409,79	6.429.238,34	492.082,97	589.951,14	412.198,69

OBJETO	2020 – VALOR (R\$)	2021 – VALOR (R\$)	2022 – VALOR (R\$)	2023 – VALOR (R\$)	2024 – VALOR (R\$)	2025 – VALOR (R\$)
Publicidade*	8.347.648,17	8.170.564,02	4.968.768,54	8.555.652,15	3.846.526,29	3.148.042,58
Serviços de manutenção	1.504.850,24	2.526.182,71	969.849,08	170.195,08	48.668,04	282.128,81
Serviços de TI****	16.513.291,53	12.521.392,15	8.752.822,43	41.083.753,26	34.512.196,45	41.107.220,20
Serviços postais & transportes de cargas	544.178,59	544.178,59	1.696.621,04	533.559,05	286.431,65	230.886,02
Telefonia	956.997,53	840.069,55	813.597,66	823.258,35	808.090,80	860.385,12
Terceirização/mão de obra**	74.382.430,13	55.881.693,53	50.903.277,70	42.749.784,45	45.853.061,92	48.144.129,87
TOTAL	116.643.111,19	98.091.113,01	91.887.301,42	113.064.040,28	102.756.532,29	110.555.116,93

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações c.

Nota:

* Publicidade - Somado valor de Agência de Comunicação

** Terceirização/mão de obra - Retirado Central de Relacionamento a partir de 2021.

*** 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/softwares, Subscrição, atualização e suporte de software, Nuvem privada

Observa-se que em 2025 existiam 98 contratos, enquanto em 2020 eram 144, uma redução de 31,94%.

Na tabela 5.5, observa-se o comparativo dos gastos com contratos de Terceirização/ mão de obra de 2020-2025.

Levando em consideração os valores contratados com terceirização / mão de obra em 2025, houve um acréscimo de 5 % comparado com o valor das contratações de 2024.

Ao comparar as contratações de terceirização/ mão de obra realizadas em 2025 com aquelas de 2020, observa-se uma redução de 35,27%. Essa diminuição decorre, principalmente, do fato de que o contrato da Central de Relacionamento, à época, era classificado como terceirização de mão de obra.

Em relação a 2021, verifica-se uma redução de 13,85%, tendo em vista que o contrato da Central de Relacionamento passou a ser enquadrado como prestação de serviços, e não mais como terceirização de mão de obra.

TABELA 5.4 ANS: COMPARATIVO DOS MONTANTES GASTOS COM CONTRATAÇÕES DE TERCEIRIZAÇÃO/MÃO-DE-OBRA - 2020-2025

TERCEIRIZAÇÃO/ MÃO DE OBRA	2020- VALOR (R\$)	2021 - VALOR (R\$)	2022 - VALOR (R\$)	2023 - VALOR (R\$)	2024- VALOR (R\$)	2025- VALOR (R\$)
Transporte de pequenas cargas	270.389,30	270.389,30	161.762,88	182.390,40	182.390,40	204.471,36
Copeiragem, garçonaria, limpeza e conservação	2.795.934,75	528.160,73	1.679.913,17	1.597.735,73	1.331.062,08	1.193.571,59
Arquiteto urbanista e engenheiro elétrico	489.098,88	559.355,28	634.858,92	686.479,08	686.479,08	620.587,72
Vigilância	930.011,52	1.435.053,46	1.545.408,46	1.469.600,76	1.530.017,16	1.578.509,64
Saúde ocupacional	2.602.964,17	1.791.948,57	1.846.748,00	1.877.776,80	1.906.443,00	1.906.892,40
Suporte especializado às contratações públicas	5.067.678,36	4.920.880,32	4.920.880,32	6.547.165,56	6.547.165,56	6.381.655,80
Fábrica de software	8.613.775,07	8.613.775,07	7.639.995,46	9.555.908,02	10.699.528,00	10.643.632,00
Apoio administrativo	18.720.427,15	10.738.367,84	10.995.227,31	12.559.603,14	14.829.985,14	17.233.507,50
Sustentação operacional de TI e serviços especializados em consultoria	25.438.829,33	25.438.829,33	19.593.694,63	6.360.669,48	6.360.669,48	6.737.319,99
Manutenção e Suporte para Cabeamento de Rede*	192.408,24	192.408,24	189.987,48	234.868,68	78.289,56	151.672,80
Reprografia e Digitalização*	357.465,48	372.169,71	372.169,71	345.855,12	259.391,34	0,00
Eventos - Suporte Especializado	940.456,32	1.020.355,68	1.079.799,36	1.079.799,36	1.079.799,36	1.180.135,68
Locação de Veículos	0,00	0,00	242.832,00	251.932,32	361.841,76	312.173,39
Central de relacionamento**	7.962.991,56	0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
TOTAL	74.382.430,13	55.881.693,53	50.903.277,70	42.749.784,45	45.853.061,92	48.144.129,87

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (jan./2026).

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.

*Os contratos de "Manutenção e Suporte para Cabeamento de rede" encerrou em outubro de 2024 e "Reprografia e Digitalização" foi descontinuado durante o ano de 2024, mas mantivemos o quantitativo de contratos na tabela para demonstrar que houve contrato no ano e justificar o valor pago.

A Central de relacionamento** em 2021 deixou de ser contratação de Terceirização/ mão-de-obra por este motivo não figura mais nos anos posteriores.

*Em 2025, houve a retomada do contrato de manutenção e suporte para cabeamento de rede, sendo descontinuado em dezembro; a contratação de reprografia e digitalização voltou a ser contratada, mas por serviço, sem dedicação exclusiva de mão de obra.

Na tabela 5.6, observa-se o comparativo da quantidade de contratos com contratações de terceirização/ mão-de-obra – 2020-2025.

Considerando o número de contratos de terceirização/mão de obra vigentes em 2025, observa-se uma redução de 42,86% em relação ao quantitativo de 2020. Essa diminuição decorre da redução no número de contratos nas seguintes categorias:

- Copeiragem, garçonaria, limpeza e conservação: de 13 contratos, em 2020, para 4, em 2025;
- Vigilância: de 4 para 2 contratos;
- Apoio administrativo: de 5 para 4 contratos;
- Sustentação operacional de TI e serviços especializados em consultoria: de 4 para 1 contrato;
- Reprografia e digitalização: de 1 contrato, em 2020, para nenhum, em 2025.

TABELA 5.5 ANS: COMPARATIVO DA QUANTIDADE DE CONTRATOS DE TERCEIRIZAÇÃO/ MÃO-DE-OBRA - 2020-2025

TERCEIRIZAÇÃO/MÃO DE OBRA	2020 - QTD. CONTRATOS	2021 - QTD. CONTRATOS	2022 - QTD. CONTRATOS	2023 - QTD. CONTRATOS	2024 - QTD. CONTRATOS	2025 - QTD. CONTRATOS
Transporte de pequenas cargas	1	1	1	1	1	1
Copeiragem, garçonaria, limpeza e conservação	13	8	10	7	5	4
Arquiteto urbanista e engenheiro elétrico	1	1	1	1	1	1
Vigilância	4	2	2	2	2	2
Saúde ocupacional	1	1	1	1	1	1
Suporte especializado às contratações públicas	1	1	1	1	1	1
Fábrica de software	1	1	1	1	1	1
Apoio administrativo	5	3	4	5	4	4
Sustentação operacional de TI e serviços especializados em consultoria	4	4	4	1	1	1

TERCEIRIZAÇÃO/MÃO DE OBRA	2020 - QTD. CONTRATOS	2021 - QTD. CONTRATOS	2022 - QTD. CONTRATOS	2023 - QTD. CONTRATOS	2024 - QTD. CONTRATOS	2025 - QTD. CONTRATOS
Manutenção e Suporte para Cabeamento de Rede*	1	1	1	1	1	1
Reprografia e Digitalização*	1	1	1	1	1	0
Eventos - Suporte Especializado	1	1	1	1	1	1
Locação de Veículos	0	0	1	1	2	2
Central de relacionamento**	1	0	0	0	0	0
TOTAL DE CONTRATOS	35	25	29	24	22	20

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (jan./2026).

Nota:

A tabela 5.6 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" encerrou em outubro de 2024 e "Reprografia e Digitalização" foi descontinuado durante o ano de 2024, mas mantivemos o quantitativo de contratos na tabela para demonstrar que houve contrato no ano e justificar o valor pago.

A Central de relacionamento** em 2021 deixou de ser contratação de Terceirização/ mão-de-obra por este motivo não figura mais nos anos posteriores.

5.2.3 CONTRATAÇÕES MAIS RELEVANTES REALIZADAS EM 2025

No gráfico 5.10 a seguir, observam-se as contratações com valor superior a um milhão de reais, dos quais destacam-se dois com valores individuais de R\$ 15,6 milhões e R\$ 14,9 milhões, sendo ambos de objetos relacionados à área de Tecnologia da Informação. Essa tendência de contratos vultuosos para a área de TI deve ser cada vez mais marcante, à medida que avançamos na utilização de novas tecnologias.

GRÁFICO 5.10 ANS 2025: CONTRATAÇÕES ACIMA DE 1 MILHÃO DE REAIS



Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (jan./2026).

Nota:

*O objeto "Brigada de Incêndio" possui vigência de 60 meses.

**O objeto "Apoio Especializado - Eventos Institucionais" possui vigência de 24 meses.

***O objeto "Solução Oracle para Proteção de Dados" possui vigência de 60 meses.

**** O objeto "Apoio Especializado - Arquitetura e Engenharia Elétrica" possui vigência de 24 meses.

***** O objeto "Soluções de Business Intelligence e Business Analytics" possui vigência de 30 meses.

***** O objeto de "Gestão Documental" possui vigência de 60 meses.

***** O objeto de "Fornecimento de Novos Hardwares" possui vigência de 24 meses.

***** O objeto de "Solução Hiperconvergente" possui vigência de 60 meses.

No gráfico 5.11 estão relacionadas as novas contratações de TI realizadas em 2025, sendo que os dois de maior vulto somam, juntos, mais de 30 milhões, o contrato de Solução Oracle para Proteção de Dados e o contrato de Serviços de Desenvolvimento e Sustentação de soluções de Business Intelligence e Business Analytics.

■ GRÁFICO 5.11 ANS 2025: NOVAS CONTRATAÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI



Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (jan./2026).

Nota:

*O objeto "Locação de Nobreaks" possui vigência de 36 meses.

**O objeto "Solução Oracle para Proteção de Dados" possui vigência de 60 meses.

*** O objeto "Serviço de Subscrição MySQL" possui vigência de 24 meses.

**** O objeto "Soluções de Business Intelligence e Business Analytics" possui vigência de 30 meses.

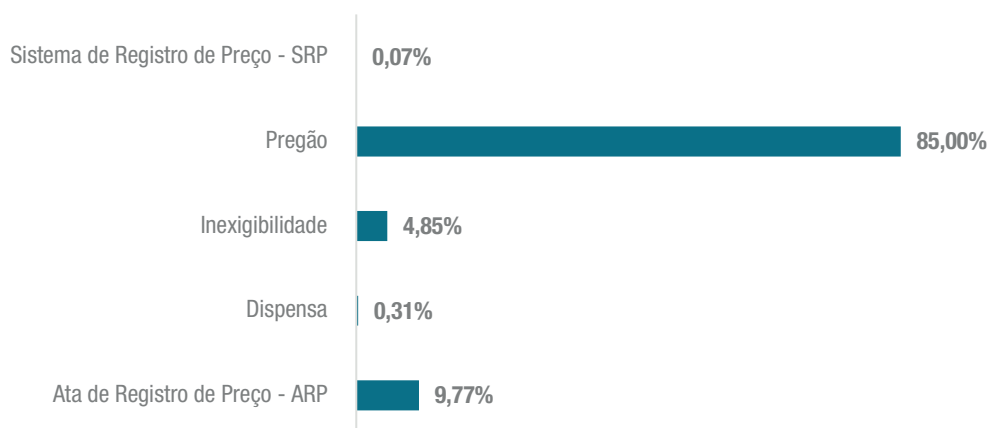
***** O objeto de "Fornecimento de Novos Hardwares" possui vigência de 24 meses.

***** O objeto de "Solução Hiperconvergente" possui vigência de 60 meses.

5.2.4 CONTRATAÇÕES POR MODALIDADE

Em 2025, o montante contratado pela ANS foi distribuído da seguinte forma: 85% por meio de licitações na modalidade de pregão, 4,85% por inexigibilidade, 9,77% Ata de Registro de Preço (ARP), 0,31% por dispensa de licitação e 0,07% por Sistema de Registro de Preço (SRP). Tais dados podem ser visualizados no gráfico 5.12 a seguir.

■ GRÁFICO 5.12 ANS 2025: DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL POR MODALIDADE DE LICITAÇÃO



Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (jan./2026).

Em 2025, verificou-se aumento de 13,50% do montante de licitações realizadas na modalidade pregão em comparação com 2024. O dado é relevante, considerando que o pregão representou 85% do total das contratações realizadas no exercício.

No mesmo período, houve redução de 82,70% no montante de contratações por inexigibilidade de licitação em relação a 2024. Essa modalidade correspondeu a 4,85% do total das contratações. A queda confirma que o aumento registrado em 2024 foi pontual, decorrente de uma contratação específica de Tecnologia da Informação, no valor de 2,19 milhões de reais, posteriormente revogada após sua conclusão e emissão do empenho.

Quanto à dispensa de licitação, observou-se aumento de 406,56% em relação a 2024. Apesar da variação expressiva, essa modalidade representou apenas 0,31% do montante total das contratações realizadas em 2025.

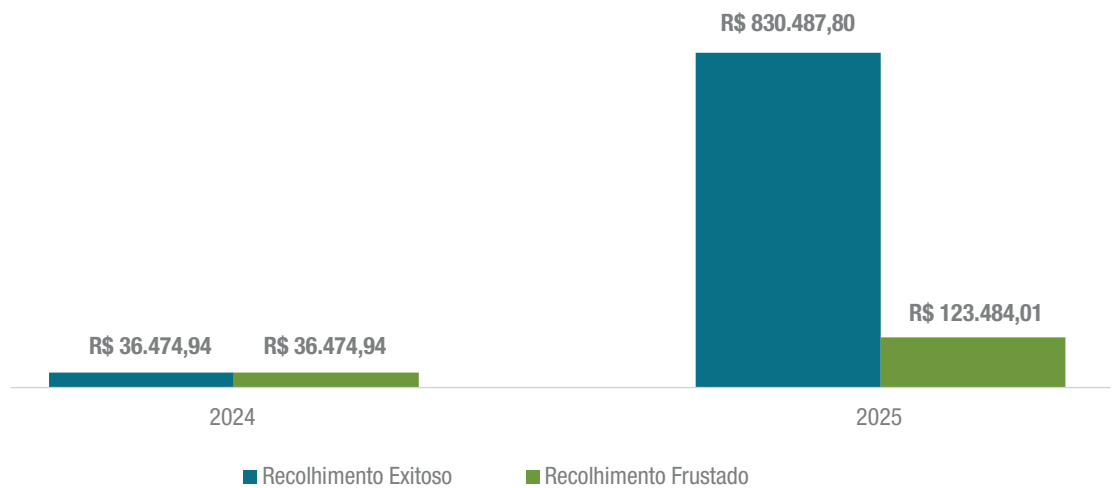
Em relação às contratações feitas por dispensa, a queda observada em 2024 também foi revertida, retornando a valores mais semelhantes a 2023, principalmente ao considerar que as contratações realizadas à época por cotação eletrônica são atualmente contabilizadas também como dispensa.

Em 2025, a ANS realizou contratações por meio de Sistema de Registro de Preços (SRP) e Ata de Registro de Preços (ARP), modalidades que não haviam sido utilizadas em 2024.

Comparando os valores de 2025 com os de 2023 para estas modalidades representam redução de 67,10% para modalidade de Sistema de Registro de Preços – SRP. Já o aumento na modalidade de Ata de Registro de Preços (ARP) se deu por duas contratações: solução hiperconvergente no valor de R\$ 4.259.064,00 (Quatro milhões, duzentos e cinquenta e nove mil e sessenta e quatro reais) e aquisição de desktops no valor de R\$ 1.679.500,00 (Um milhão, seiscentos e setenta e nove mil e quinhentos reais).

No gráfico 5.13.1 são comparados os montantes por modalidade nos anos de 2020 a 2025:

GRÁFICO 5.13.1 ANS: COMPARATIVO DE VALORES (R\$) DE LICITAÇÕES POR MODALIDADE - 2020-2025



Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (jan./2026).

5.2.4.1 CONTRATAÇÕES DIRETAS POR MODALIDADE

Em 2025, o montante das contratações diretas foi distribuído percentualmente nas seguintes modalidades, sendo 94,07% por meio de inexigibilidades e 5,93% por meio de dispensas de licitação.

Em 2025, o montante de contratações diretas teve uma redução de 81,65% em relação ao ano de 2024, sendo que por inexigibilidade teve uma redução de 82,70%, enquanto por dispensa aumentou em 406,56%. A redução das contratações diretas ocorreu devido a restrição orçamentária que ocorreu em 2025.

Essas variações decorrem de contratações pontuais de maior valor, considerando que, em regra, os valores médios das contratações diretas são limitados por determinações legais.

Ao comparar o montante das contratações diretas realizadas em 2025 com o registrado em 2020, verifica-se um aumento de 12%.

Em 2025, foram feitas 41 contratações por inexigibilidade, enquanto foram apenas 2 em 2024. Esse cenário relaciona-se às restrições orçamentárias que marcaram ambos os exercícios, mas que apresentaram comportamentos distintos, com recomposição mais célere do orçamento apenas em 2025.

Na tabela 5.6.1 são comparados os montantes das contratações diretas por modalidade entre os anos de 2020 e 2025.

TABELA 5.6.1 ANS: COMPARATIVO EM R\$ DE CONTRATAÇÕES DIRETAS – 2020-2025

MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO DIRETA	ANO 2020 - VALOR (R\$)	ANO 2021 – VALOR (R\$)	ANO 2022 - VALOR (R\$)	ANO 2023 - VALOR (R\$)	ANO 2024 - VALOR (R\$)	ANO 2025 - VALOR (R\$)
Inexigibilidade	2.067.866,14	721.522,83	1.014.251,28	1.799.936,32	17.049.492,02	2.949.765,36
Dispensa	674.156,25	268.740,05	1.011.663,54	69.758,60	36.720,65	186.012,87
Cotação eletrônica	57.720,97	3.398,00	50.426,45	120.618,06	0,00	0,00
TOTAL (R\$)	2.799.743,36	993.660,88	2.076.341,27	1.990.312,98	17.086.212,67	3.135.778,23

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (jan./2026).

Em 2025, o quantitativo de contratos das Contratações Diretas foi distribuído percentualmente nas seguintes modalidades, sendo 78,85% por meio de inexigibilidades e 21,15% por meio de dispensas de licitação.

Na tabela 5.6.2 observamos o quantitativo de contratações diretas por modalidade no período de 2020 a 2025.

TABELA 5.6.2 ANS: COMPARATIVO QUANTIDADE DE CONTRATAÇÕES DIRETAS – 2020-2025

MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO DIRETA	QUANTIDADE EM 2020	QUANTIDADE EM 2021	QUANTIDADE EM 2022	QUANTIDADE EM 2023	QUANTIDADE EM 2024	QUANTIDADE EM 2025
Inexigibilidade	47	50	50	75	12	41
Dispensa	6	13	13	8	2	11
Cotação eletrônica	11	1	12	5	0	0
TOTAL (R\$)	64	64	75	88	14	52

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (jan./2026).

Em 2025, observamos que ocorreu um aumento do quantitativo de contratos de contratação direta de 271,43% em relação ao ano de 2024.

Se compararmos o quantitativo de contratos de contratação direta de 2025 com o quantitativo do ano de 2020 houve uma redução de 18,75%.

5.2.5 APURAÇÃO DE PENALIDADES NA GESTÃO DOS CONTRATOS ADMINISTRATIVOS

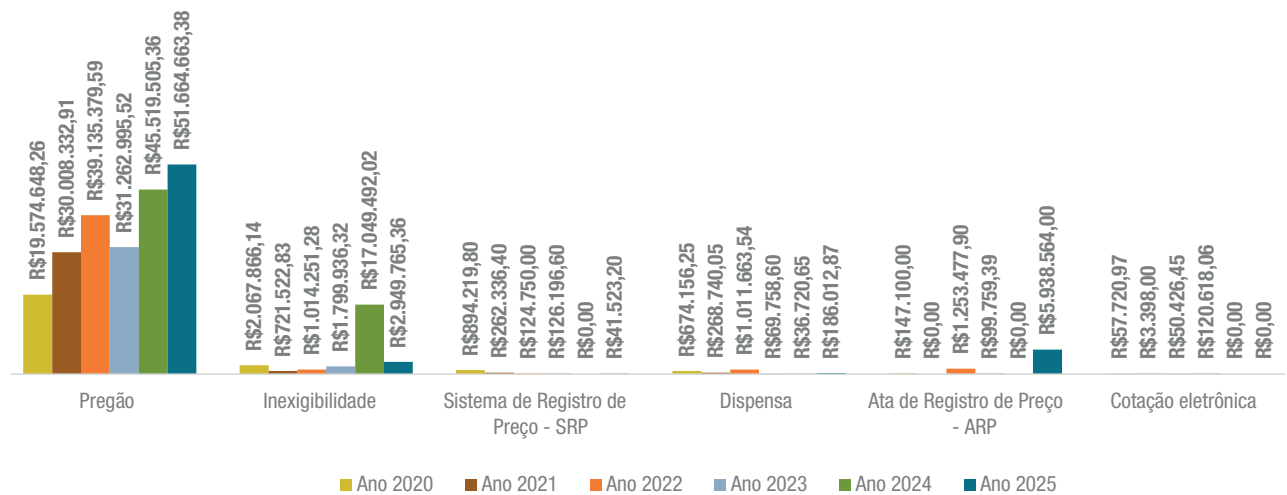
Em 2025, a ANS teve o montante de multas aplicadas em processos de apuração de penalidade nas contratações no valor de R\$ 953.971,81 (novecentos e cinquenta e três mil novecentos e setenta e um reais e oitenta e um centavo). Deste valor, apenas 87,04 % obtiveram recolhimento exitoso.

Em 2025, foram abertos 15 novos processos administrativos para apurar a responsabilidade de empresas em contratações firmadas junto à ANS.

Ao total, tramitaram 59 processos de responsabilização, dos quais 53 seguiram os trâmites da Lei nº 8.666/1993 e 6 seguiram as determinações da Lei nº 14.133/2021, sendo que 28 destes foram encerrados/suspensos em 2025: 26 por finalização processual e 2 por decisão liminar judicial.

O ano de 2025 registrou um aumento significativo na arrecadação de multas. O valor total arrecadado foi de R\$ 830.487,80, um aumento de 2176,87% em relação ao ano de 2024, em que houve o recolhimento de R\$ 36.474,94, conforme se observa no gráfico 5.13.2.

GRÁFICO 5.13.2 - ANS: ACOMPANHAMENTO DAS EXECUÇÕES DAS MULTAS APLICADAS EM PROCESSOS DE APURAÇÃO DE PENALIDADE NAS CONTRATAÇÕES - 2024-2025



Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (jan./2026).

Somado a isso, em 2025, a ANS registrou 3 sanções de impedimento no - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores do Governo Federal (SICAF).

Ainda em 2025, por ocasião da abertura de processos de apuração envolvendo a nova lei de licitações e contratos - Lei nº 14.133/2021, foi criada a Comissão Processante Permanente, instituída pela Portaria de Pessoal ANS nº 125/2025, atualizada pela Portaria nº 253/2025, responsável pela condução dos processos de responsabilização voltados à aplicação das sanções administrativas de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, previstas respectivamente nos incisos III e IV do art. 156 da Lei nº 14.133/2021, conforme determina o art. 158 da referida lei.

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 5.7 a seguir apresenta o saldo das contas de bens de consumo e bens permanentes no Sistema de Administração Financeira do Governo Federal para os anos de 2021 a 2025.

TABELA 5.7 ANS: COMPARATIVO DE SALDO DE BENS EM CONSUMO E BENS PERMANENTES – 2021-2025

TIPO DE BEM	SALDO (R\$) NO SIAFI EM 31/12/2021	SALDO (R\$) NO SIAFI EM 31/12/2022	SALDO (R\$) NO SIAFI EM 31/12/2023	SALDO (R\$) NO SIAFI EM 31/12/2024	SALDO (R\$) NO SIAFI EM 31/12/2025	SISTEMA UTILIZADO	STATUS DA IM- PLEMENTAÇÃO DO SIADS
Bens de Consumo	307.944,69	651.832,39	557.221,27	655.852,32	563.605,79	SIADS – Módulo Almoxarifado	Implantado em abril de 2019
Bens Per- manentes	45.670.637,63	45.349.957,37	46.068.155,32	50.299.761,86	49.309.531,10	SIAFI – Registro no Permanente	Módulo patrimônio conclusão da implantação em 1º Trim. 2026.

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (dez./2025).

5.3.1 GESTÃO PATRIMONIAL

5.3.1.1 IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA SIADS - MÓDULO PATRIMÔNIO

O trabalho foi dificultado pelas movimentações internas e adaptações que foram realizadas, principalmente no Edifício Barão de Mauá, sede da ANS.

Com o advento da criação de espaços compartilhados, a unidade responsável teve a necessidade de efetuar as conferências por diversas vezes. O trabalho de implantação do Módulo SIADS – Patrimônio dos bens permanentes está em vias de ser concluído em 2026.

O Módulo SIADS – Patrimônio foi implementado em 2024, porém está em curso a realização de ajustes necessários dos controles internos do patrimônio à plataforma do referido sistema, assim, entrará efetivamente em produção no primeiro trimestre de 2026.

5.3.1.2 - DESFAZIMENTO DE BENS

No exercício de 2025, a gestão patrimonial da ANS pautou-se pela eficiência administrativa e sustentabilidade ambiental, procedendo a baixa de bens móveis classificados como inservíveis (ociosos, antieconômicos recuperáveis ou irrecuperáveis).

No período foram concluídos três processos de desfazimento de bens totalizando R\$293.076,46, em cumprimento da Política de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), garantindo que materiais sem valor de uso tivessem a destinação para transferência/ doação ou descarte ambientalmente adequado.

As ações de 2025 resultaram na baixa patrimonial efetiva no sistema SIADS, com a devida formalização via termos de doação e recibos de entrega, assegurando a transparência e a legalidade dos atos.

As atividades de desfazimento em 2025 permitiram a otimização dos espaços físicos e a atualização do inventário patrimonial, garantindo que o balanço anual reflita apenas os bens efetivamente utilizados na prestação de serviços públicos.

5.3.1.3 ALMOXARIFADO VIRTUAL NACIONAL

As solicitações da ANS são centralizadas nas unidades que controlam os bens de consumo na sede Rio de Janeiro e no Distrito Federal.

O Almojarifado Virtual Nacional é um serviço moderno de fornecimento de materiais de consumo administrativo (papelaria, suprimento de informática etc.), operando por meio de uma plataforma tecnológica. Diferente do modelo tradicional de estocagem, ele funciona entregando produtos diretamente nas unidades solicitantes conforme a necessidade imediata.

De 2022 a 2025 foi gasto um total de R\$ 107.052,13 sendo 96,34% com produtos de Informática, 3,61% com produtos de Escritório & Papelaria e 0,05% com produtos de Higiene/ Limpeza.

Na tabela 5.8 podemos observar o gasto realizado por categoria do produto com o Almojarifado virtual no período de 2022-2025.

TABELA 5.8 ANS: GASTO COM ALMOXARIFADO VIRTUAL POR TIPO DE BENS DE CONSUMO – 2022-2025

ANO	CATEGORIA DO PRODUTO	VALOR GASTO NO ANO (R\$)	VALOR TOTAL GASTO NO ANO (R\$)	% EM RELAÇÃO AO TOTAL DO ANO
2022	Informática	25.357,43	25.357,43	100%
2023	Informática	20.634,58	22.059,58	93,54%
2023	Escritório & Papelaria	1.373,80	22.059,58	6,23%
2023	Higiene/Limpeza	51,20	22.059,58	0,23%
2024	Informática	49.597,60	50.806,29	97,62%
2024	Escritório & Papelaria	1.208,69	50.806,29	2,38%
2025	Informática	7.544,13	8.828,83	85,45%
2025	Escritório & Papelaria	1.284,70	8.828,83	14,55%
TOTAL GERAL GASTO COM ALMOXARIFADO VIRTUAL		107.052,13		

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (dez./2026).

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, além de prezar pela adequada utilização dos espaços existentes na sede da ANS.

De 2023 até 2025, foi economizado cerca de R\$2,64 milhões com o compartilhamento de espaços da sede da ANS com a ANTT e Ancine.

5.3.2.2 - DO ESPAÇO 360° ANS

O projeto Sala 360° é uma das iniciativas do Programa de Gestão Estratégica e Transformação do Estado (TransformaGov).

No ano de 2025, foram agendadas as seguintes atividades no Espaço 360° ANS:

TABELA 5.9 – ANS 2025: ACOMPANHAMENTO DA UTILIZAÇÃO DA SALA 360°

ANO	COWORKING	AUDITÓRIO	SALA DE REUNIÃO	SALA DE TREINAMENTO
2025	150	26	10	2
TOTAL	242	35	11	4

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (jan./2026).

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 2025 e diligências no ambiente, por meio das trilhas de auditoria.

As diligências realizadas em 2025 foram devidamente corrigidas ou justificadas pela ANS. Na tabela 5.10 podemos observar o quantitativo de diligências no período de 2019-2025.

TABELA 5.10 - ANS: COMPARATIVO DE DILIGÊNCIAS – 2019-2025

DILIGÊNCIAS	QTD. 2019	QTD. 2020	QTD. 2021	QTD. 2022	QTD. 2023	QTD. 2024	QTD. 2025
TCU	1	0	4	5	4	2	6
CGU	2	0	1	1	1	8	0
Trilhas de auditoria (SIAPE)	1	0	1	2	0	3	3
TOTAL	4	0	6	8	5	13	9

Fonte: Gerência de Recursos Humanos (jan./2026).

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 2025, 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.

No que se refere a temas afetos à Gerência de Recursos Humanos, em 2025 houve aumento de 566,67% no número de solicitações realizadas pela Ouvidoria por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e uma redução de 28,30% no número de solicitações de Acesso à Informação (Fala.BR) em comparação ao exercício de 2024, nos termos da Lei nº 12.527/2011.

Na tabela 5.11 podemos observar o quantitativo de demandas externas recebidas por tipo no período de 2020-2025.

TABELA 5.11 ANS: COMPARATIVO DE DEMANDAS EXTERNAS DE RECURSOS HUMANOS – 2020-2025

TIPO DE DEMANDAS	QTD. EM 2020	QTD. EM 2021	QTD. EM 2022	QTD. EM 2023	QTD. EM 2024	QTD. EM 2025
Solicitações de Ouvidoria	8	3	15	13	3	20
Serviço de Informação ao Cidadão (Fala.BR)	45	26	47	43	53	38
TOTAL	53	29	62	56	56	58

Fonte: Gerencia de Recursos Humanos (dez./2026).

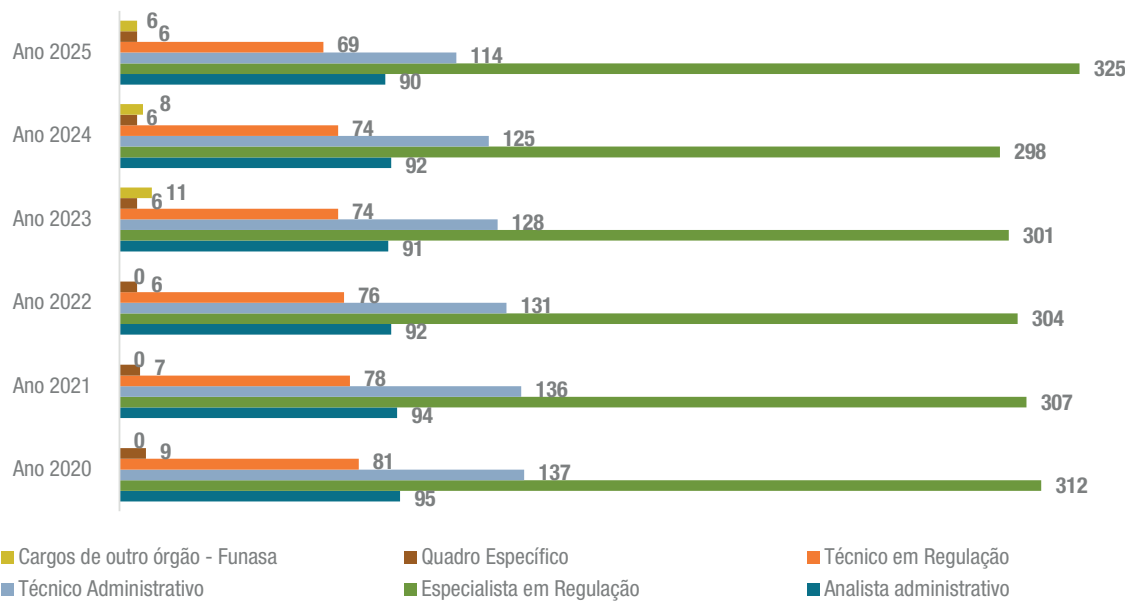
5.4.2 AVALIAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

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 598 servidores efetivos ativos, sendo que dez destes estão cedidos e três estão em licença sem vencimentos.

Além dos 598 servidores efetivos a ANS, conta-se ainda com 6 servidores do quadro específico - redistribuídos, bem como 6 servidores da Fundação Nacional de Saúde (FUNASA), sendo que 1 servidora está cedida, que tiveram sua alteração de lotação para a ANS.

No gráfico 5.14 observamos a distribuição dos servidores efetivos no período de 2020 – 2025.

■ GRÁFICO 5.14 ANS: DISTRIBUIÇÃO DE SERVIDORES EFETIVOS - 2020-2025



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE, dez./2025).

Na tabela 5.12.1 apresentamos a distribuição do quadro de pessoal do período de 2020-2025 onde foram acrescentados os servidores ativos provenientes da FUNASA.

■ TABELA 5.12.1 ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL DA ANS – 2020-2025

CARGO	ANO 2020	ANO 2021	ANO 2022	ANO 2023	ANO 2024	ANO 2025
Analista administrativo	95	94	92	91	92	90
Especialista em Regulação	312	307	304	301	298	325
Técnico Administrativo	137	136	131	128	125	114
Técnico em Regulação	81	78	76	74	74	69
Quadro Específico	9	7	6	6	6	6
Cargos de outro órgão – Funasa	0	0	0	11	8	6
TOTAL	634	622	609	611	603	610

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE, dez./2025).

É importante ressaltar que o total de cargos efetivos aprovados é de 703 sendo que em 2025 existiam 105 destes cargos livres, sendo 10 para analista Administrativo, 15 para especialista em Regulação, 55 para técnico administrativo e 25 para técnico em regulação, conforme podemos observar na tabela 5.12.2.

TABELA 5.12.2 ANS 2025: SITUAÇÃO DOS CARGOS EFETIVOS APROVADOS, OCUPADOS E LIVRES

CARGO	CARGO APROVADOS – LÇEI Nº 12.823/2013	CARGOS OCUPADOS	CARGOS LIVRES
Analista administrativo	100	90	10
Especialista em Regulação	340	325	15
Técnico Administrativo	169	114	55
Técnico em Regulação	94	69	25
TOTAL	703	598	105

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE, dez./2025).

Na tabela 5.13 observa-se que 69,40% das vagas da carreira são de nível superior.

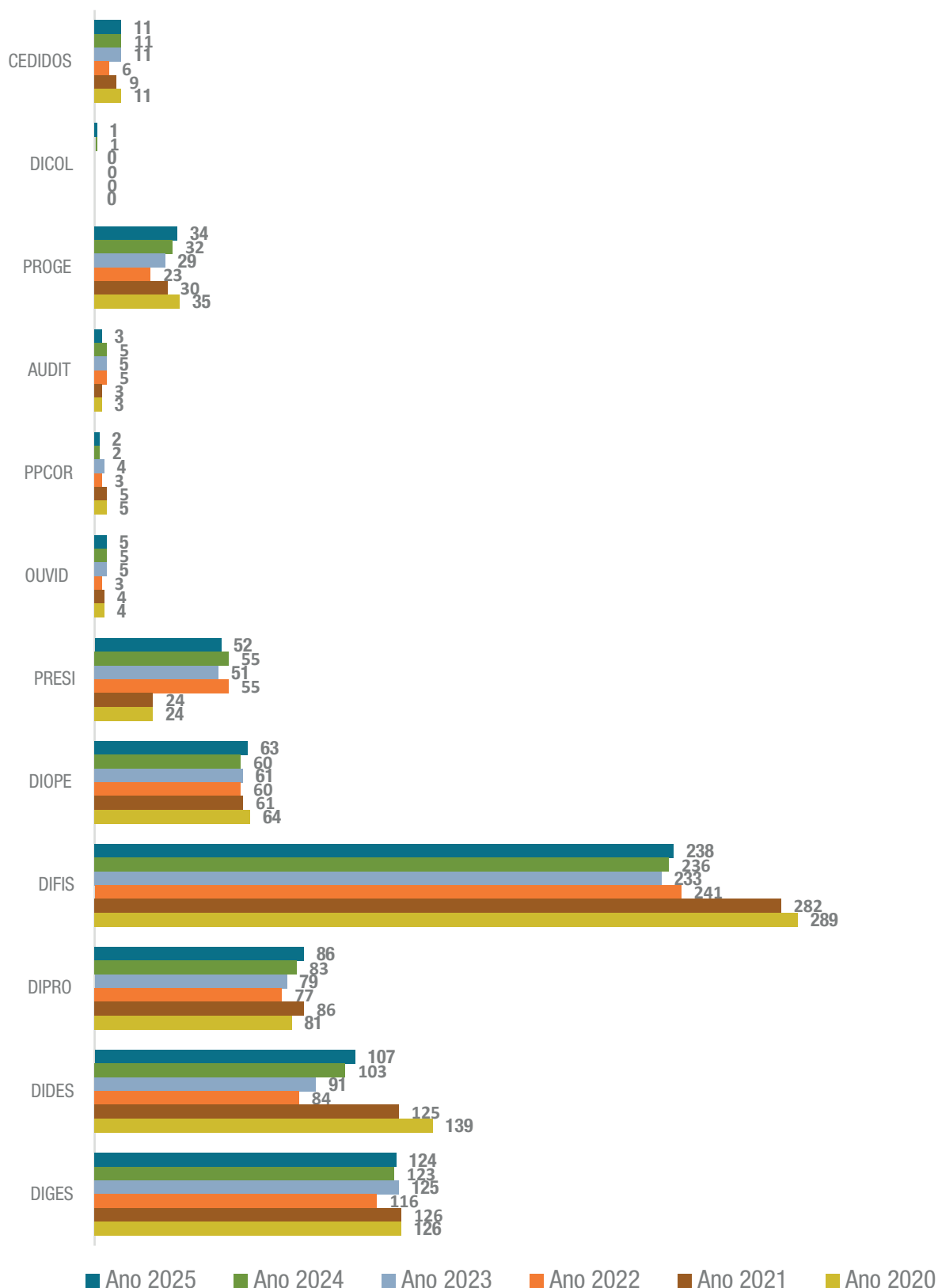
TABELA 5.13 ANS 2025: % DISTRIBUIÇÃO DA CARREIRA POR NÍVEL

NÍVEL DE ESCOLARIDADE	QTD. DE VÍNCULOS	% EM RELAÇÃO AO TOTAL DE SERVIDORES
Nível Superior	415	69,40%
Nível Médio	183	30,60%
TOTAL	589	100%

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE, dez./2025).

O gráfico 5.15 apresenta o comparativo da distribuição da força de trabalho da ANS de 2020 a 2025.

GRÁFICO 5.15 ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR UNIDADE – 2020-2025



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE, dez./2025).

Nota: Há servidores que exercem atividades para mais de uma Diretoria, prevalecendo, para os presentes fins, a unidade de origem.

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 5.14 podemos observar a composição da força de trabalho por situação funcional no ano 2025.

TABELA 5.14 ANS 2025: COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR SITUAÇÃO FUNCIONAL

SITUAÇÃO FUNCIONAL	QTD. ANO 2025	% POR SITUAÇÃO FUNCIONAL	QTD. FEMININO	QTD. MASCULINO
Ativo permanente*	594	81,82%	312	282
Ativo Permanente - Funasa	5	0,69%	4	1
Cedido**	11	1,52%	9	2
Exercício Descentralizado de Carreira	24	3,31%	9	15
Nomeado Cargo Comissionado (sem vínculo)	17	2,34%	8	9
Requisitado de Outros Órgãos	3	0,41%	2	1
Movimentado (art. 93 da Lei 8112/1990)	36	4,96%	25	11
Requisitado	18	2,48%	8	10
Estagiário	18	2,48%	15	3
TOTAL	726	100%	392	334

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE, dez./2025).

Nota:

*Ativo permanente inclui redistribuídos – Quadro específico

** Cedidos são 10 da ANS e 1 da Funasa.

A força de trabalho da ANS, em 2025, possuía 24 pessoas com deficiência o que equivale a 3,39% da força de trabalho da ANS, conforme se pode observar na figura 5.1.

FIGURA 5.1 ANS 2025: PERCENTUAL DE MEMBROS DA FORÇA DE TRABALHO COM DEFICIÊNCIA

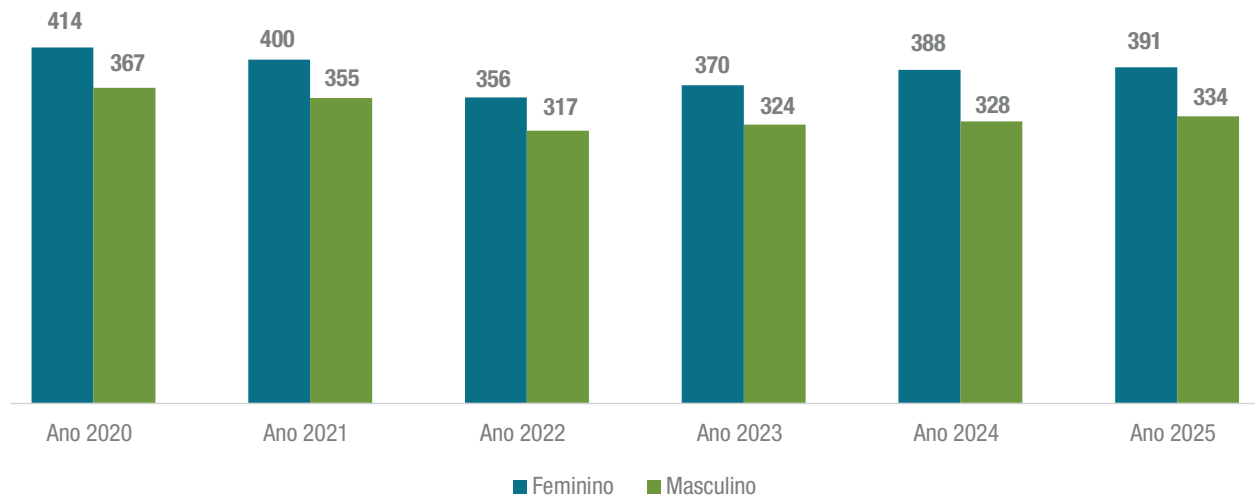


Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE, dez./2025).

Em 2025, a força de trabalho da ANS apresentou um total de 84,02% 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.

Em 2025, a força de trabalho da ANS era composta por 53,93% de pessoas do sexo feminino. Conforme se pode observar no gráfico 5.16, apresenta-se o comparativo da força de trabalho por sexo para o período de 2020 a 2025.

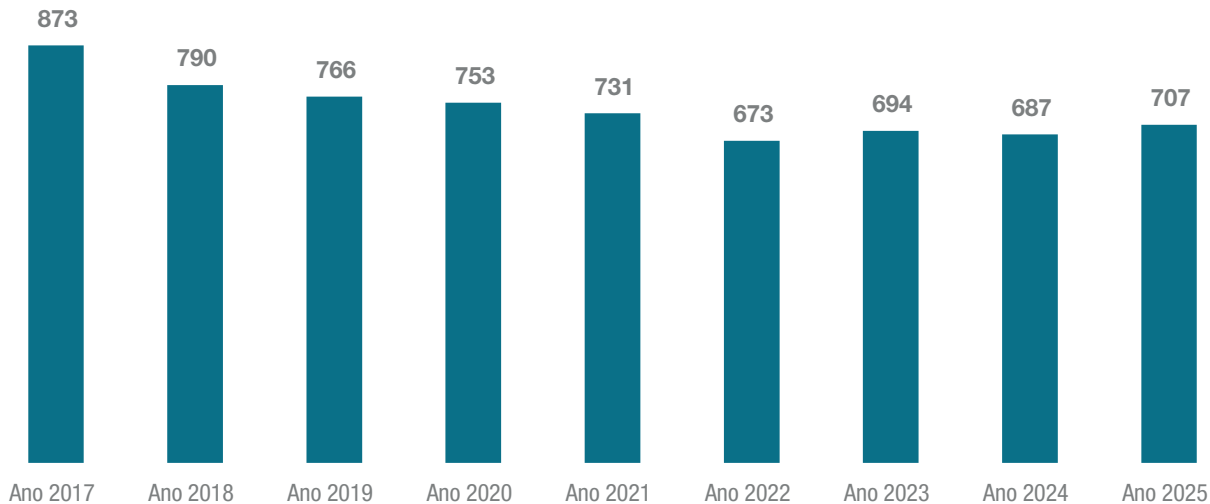
GRÁFICO 5.16 ANS: COMPARATIVO DA COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR SEXO – 2020-2025



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE, dez./2025).

Em 2017, a força de trabalho da ANS era composta de 873 pessoas, se comparada com o quantitativo de 2025 de 707 pessoas (exceto estagiários) houve uma redução do quantitativo da força de trabalho de 19,01% conforme o gráfico 5.17.

GRÁFICO 5.17 ANS: COMPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO – 2017-2025 (EXCETO ESTAGIÁRIOS)



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE, dez./2025).

5.4.3 ESTRATÉGIA DE RECRUTAMENTO E ALOCAÇÃO DE PESSOAS

A Gerência de Recursos Humanos da ANS vem empreendendo esforços para tratar das necessidades de recrutamento e alocação de pessoal. No ano de 2025 foram alcançados os seguintes resultados:

- Nomeação de 32 (trinta e dois) Especialistas em Regulação de Saúde Suplementar, sendo 1 sub judice – conforme portaria publicada no DOU do dia 07/07/2025.
- Após interlocução da ANS com o Ministério da Gestão e Inovação em serviços Públicos (MGI), foi autorizada a realização do segundo curso de formação para o cargo Especialista em Regulação de Saúde Suplementar, com um total de 15 vagas, conforme Edital Específico nº 6/2025, publicado no DOU de 26/11/2025. O curso será no primeiro semestre de 2026, conforme Portaria MGI nº 8.376/2025.

- O MGI também autorizou a realização do Concurso Público Nacional Unificado em sua segunda edição (CPNU 2- segunda fase), para o provimento de 20 (vinte) vagas no cargo de Técnico em Regulação de Saúde Suplementar, atualmente em andamento e com previsão de nomeação para abril/ maio de 2026.
- A ANS obteve autorização para contratação temporária de 191 (cento e noventa e uma) vagas destinadas as atividades técnicas de complexidade intelectual, para atender à necessidade temporária de excepcional interesse público, conforme Portaria Conjunta MGI/MS nº 62/2025, publicada no DOU 04/09/2025. Foi autorizada a utilizar o Banco de Candidatos Aprovados em Lista de Espera do Concurso Público Nacional Unificado, para a contratação temporária que permitiu maior celeridade nas convocações e redução de custos, ao dispensar a contratação de banca organizadora, conforme Portaria MGI nº 4.567/2025, publicada no DOU 18/06/2025. O Edital de Chamamento nº 5/2025 foi publicado em 22/12/2025 e o processo de recrutamento segue em curso.
- Em 2025, a ANS solicitou ao MGI a autorização de 46 (quarenta e seis) vagas para o cargo efetivo de Analista em Tecnologia da Informação (ATI) e aguarda reavaliação do pleito, em razão da entrada de candidatos excedentes.
- A ANS também solicitou a movimentação de servidores do Ministério da Saúde, com base na Portaria nº 8.471/2022, com vistas a recomposição da força de trabalho.
- Por fim, a ANS realizou tratativas com o Ministério da Saúde e Ministério de Gestão e da Inovação em Serviços Públicos para a transformação de cargos , visando à criação de 172 (cento e setenta e dois) cargos efetivos de Especialista em Regulação de Saúde Suplementar para o quadro desta Agência, conforme previsto no PL nº 6170/2025.

5.4.3.1 MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAS

A ANS mantém permanentemente um sistema informatizado para gestão das solicitações de alteração de lotação e registro de pedidos de remoção e remanejamentos, promovendo, desta forma, mobilidade dos servidores entre as diversas áreas.

Foram realizados, no ano de 2025, um edital de processos seletivos para movimentação de pessoal, com base na Portaria nº 8.471/2022, sem concretização de 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), sendo que o ingresso da servidora selecionada ocorreu em 23/10/2025.

5.4.3.2 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, com o objetivo de identificar necessidades e promover a melhor distribuição da força de trabalho. O processo será conduzido por meio do Sistema de Dimensionamento de Pessoas (SISDP), ferramenta oficial do MGI.

O projeto está em fase piloto em duas áreas distintas, conforme indicação da Diretoria Colegiada da ANS.

Em 2025, as atividades se concentraram na etapa de preparação do sistema, com o cadastramento da estrutura da ANS e as entregas. Foi realizado o alinhamento das entregas registradas no PGD com as entregas existentes no banco de entregas do SISDIP. As entregas finalísticas foram cadastradas pelo MGI, enquanto as entregas transversais permanecem em processo de validação junto ao Ministério.

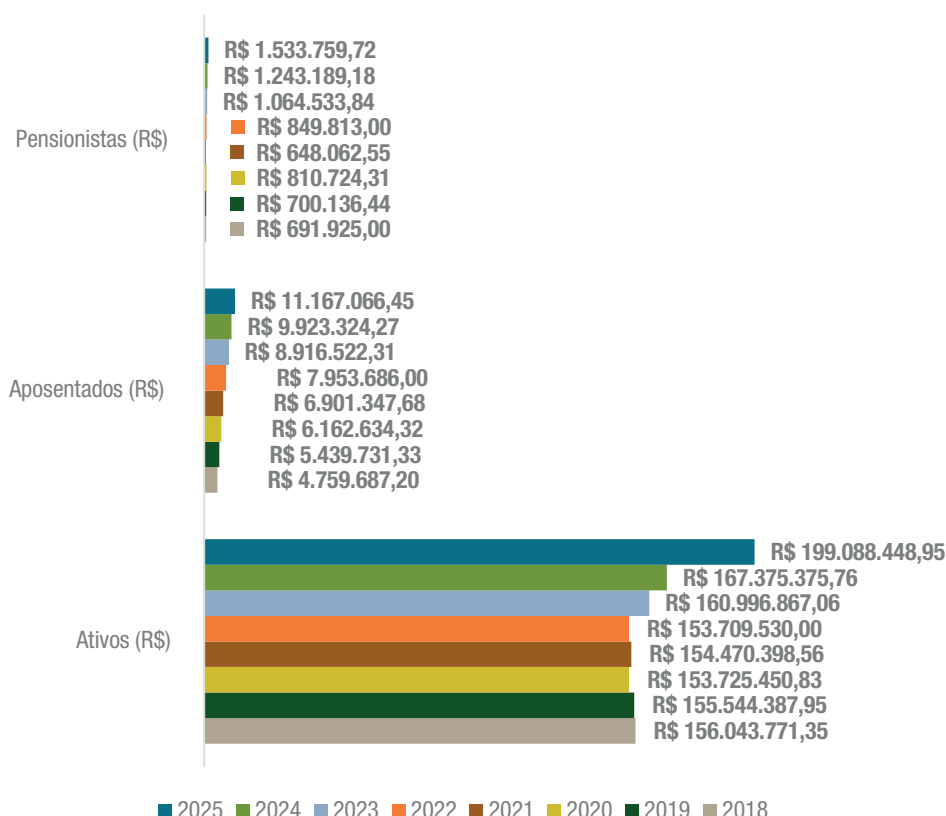
Pretende-se concluir o dimensionamento piloto das áreas informadas em 2026.

5.4.4 DETALHAMENTO DA DESPESA DE PESSOAL

A despesa com pessoal engloba os servidores efetivos, comissionados, temporários e estagiários.

Em 2025, se comparada a despesa de pessoal total com a de 2018, verifica-se um aumento de 31,14%. Observamos um aumento de 27,59% em relação aos servidores ativos, um aumento de 105,29 % em relação aos aposentados e 119,07 % 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 5.18.

GRÁFICO 5.18 ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DA DESPESA COM PESSOAL - 2018-2025



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE, dez./2025).

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.

Com a publicação da Lei nº 15.141/2025, houve uma reestruturação dos cargos efetivos, planos de cargos e carreiras do Poder Executivo Federal.

No que tange às Agências Reguladoras, essa reestruturação promoveu um alongamento da tabela remuneratória de suas carreiras, passando de 3 (A, B e Especial) para 4 classes (A, B, C e Especial) e de 13 para 20 padrões, sendo 2 no final da classe Especial e 5 na nova classe C.

Além disso, com as mudanças implementadas, o artigo 8º- A da Lei nº 10.871/2004 (que dispõe sobre organização dos cargos efetivos das Agências Reguladoras) passou a vigorar com a redação:

“A partir de 1º de janeiro de 2025, os cargos a que se refere o art. 1º observarão a correlação estabelecida na forma do Anexo III-A”.

Assim, a partir de 01/01/2025, os servidores foram reposicionados automaticamente, na carreira, dois padrões acima da classe/padrão em que estavam em 31/12/2024.

Com o reposicionamento, um total de 286 servidores se encontraram no topo da carreira - Padrão V da Classe Especial – no início de 2025 - que não participam mais do processo de avaliação de desempenho para fins de progressão e promoção na carreira.

Ingressaram no quadro de servidores em agosto de 2025 mais 29 especialistas em regulação na Classe B, padrão III via certame CNU1.

Em 2025, de um total de 317 servidores em processo de desenvolvimento na carreira, 281 tiveram seus ciclos avaliativos encerrados dentro do exercício de 2025 e, entre estes, ocorreram 158 progressões e 52 promoções, totalizando 210 servidores com avanço na carreira, de acordo com a tabela 5.15 a seguir:

TABELA 5.15 ANS 2025: PROGRESSÃO E PROMOÇÃO DE SERVIDORES

CARGO	SERVIDORES EM DESENVOLVIMENTO NA CARREIRA	AVALIADOS (CICLO AVALIATIVO ENCERRADO DENTRO DO EXERCÍCIO)	PROGREDIDOS	PROMOVIDOS	TOTAL DE PROGREDIDOS OU PROMOVIDOS
Analista Administrativo	39	39	31	0	31
Especialista em Regulação	153	118	82	0	82
Técnico Administrativo	84	84	31	36	67
Técnico em Regulação	41	40	14	16	30
TOTAL	317	281	158	52	210

Fonte: Gerencia de Recursos Humanos (dez./2025).

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 2025, 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 ESTÁGIO PROBATÓRIO

Em 2025, 29 especialistas em regulação ingressaram na agência na Classe B, Padrão III, e se encontram em Estágio Probatório, porém o registro da primeira avaliação desses ocorrerá em 2026.

5.4.5.4 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 15.141/2025, conforme a seguir.

Na tabela 5.16 acima observamos 244 cargos comissionados ocupados por servidores. Cabe informar que em dezembro de 2025 existiam 5 cargos comissionados vagos, sendo: 1 CD II, 1 CGE II, 1 CCT V e 2 CCT IV o que totaliza 249 cargos comissionados.

TABELA 5.16 ANS 2025: 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 01/01/2025 (R\$)	CÁLCULO DE 60% DA REMUNERAÇÃO (R\$)	TOTAL DE CARGOS COMISSIONADOS OCUPADOS POR TIPO EM 2025	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO MASCULINO	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO FEMININO
Diretor Presidente	CD I	Natureza especial	R\$ 24.701,35	R\$ 14.820,81	1	1,56%	0,00%
Diretor	CD II	Natureza especial	R\$ 22.202,72	R\$ 13.321,63	3	1,56%	3,13%
Secretário-Executivo	CGE I	DAS - 6	R\$ 20.008,08	R\$ 12.004,85	1	1,56%	0,00%
Diretor-adjunto/ Gerente-Geral/ Ouvidor/ Procurador Geral/ Secretário-Executivo Adjunto	CGE II	DAS – 5	R\$ 17.784,96	R\$ 10.670,98	14	14,06%	7,81%
Gerente/ Auditor Chefe/ Corregedor/ Assessor	CGE III	DAS - 5	R\$ 16.673,40	R\$ 10.004,04	27	21,88%	20,31%
Coordenador/ Assessor/ Assessor-Chefe	CGE IV	DAS - 4	R\$ 11.115,60	R\$ 6.669,36	14	9,38%	12,50%
Assessor especial	CA I	DAS - 5	R\$ 17.784,96	R\$ 10.670,98	0	0,00%	0,00%
Assessor	CA II	DAS - 5	R\$ 16.673,40	R\$ 10.004,04	0	0,00%	0,00%
Assessoria	CA III	DAS - 3	R\$ 4.324,50	R\$ 2.594,70	4	3,13%	3,13%
TOTAL DE CARGOS COMISSIONADOS DE LIVRE NOMEAÇÃO					64	53,13%	46,88%

TIPO DE CARGOS COMISSIONADOS	CARGO	CORRELAÇÃO COM DAS PORTARIA Nº 186, DE 17/08/2000	REMUNERAÇÃO A PARTIR DE 01/01/2025 (R\$)	CÁLCULO DE 60% DA REMUNERAÇÃO (R\$)	TOTAL DE CARGOS COMISSIONADOS OCUPADOS POR TIPO EM 2025	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO MASCULINO	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO FEMININO
Cargo comissionado técnico	CCT V	21,11%	19,44%	24,44%	73	21,11%	19,44%
Cargo comissionado técnico	CCT IV	24,44%	17,22%	7,78%	75	24,44%	17,22%
Cargo comissionado técnico	CCT III	7,78%	3,89%	2,78%	21	7,78%	3,89%
Cargo comissionado técnico	CCT II	2,78%	2,78%	0,56%	10	2,78%	2,78%
Cargo comissionado técnico	CCT I	0,56%	0,00%	21,11%	1	0,56%	0,00%
TOTAL DE CARGOS COMISSIONADOS TÉCNICOS					180	56,67%	43,33%
TOTAL DE CARGOS COMISSIONADOS					244	55,74%	44,26%

Fonte: Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal (SIORG dez./2025) e Lei nº 15141/2025.

Na tabela 5.17 observamos que dos 598 servidores da ANS representam um montante de R\$ 12.870.202,45 (Doze milhões, oitocentos e setenta mil, duzentos e dois reais e quarenta e cinco centavos).

TABELA 5.17 ANS 2025: QUANTITATIVO DE SERVIDORES EFETIVOS POR PADRÃO

CARGOS	CLASSE	PADRÃO	EFEITOS FINANCEIROS A PARTIR DE 01/01/2025 (ATUAL)	QTD. DE SERVIDORES NO PADRÃO 2025	VALOR TOTAL (R\$) EM 2025	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO MASCULINO	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO FEMININO
Técnico Administrativo	Especial	V	13.005,64	42	R\$ 546.236,88	45%	55%
		IV	12.663,72	10	R\$ 126.637,20	30%	70%
		III	12.330,79	12	R\$ 147.969,48	58%	42%
		II	11.980,09	6	R\$ 71.880,54	67%	33%
		I	11.644,67	31	R\$ 360.984,77	52%	48%
	C	V	10.880,07	8	R\$ 87.040,56	25%	75%
		IV	10.609,85	4	R\$ 42.439,40	50%	50%

CARGOS	CLASSE	PADRÃO	EFEITOS FINANCEIROS A PARTIR DE 01/01/2025 (ATUAL)	QTD. DE SERVIDORES NO PADRÃO 2025	VALOR TOTAL (R\$) EM 2025	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO MASCULINO	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO FEMININO
Técnico Administrativo	C	III	10.355,75	1	R\$ 10.355,75	100%	0%
		II	10.112,66	0	R\$ 0,00	0%	0%
		I	9.883,96	0	R\$ 0,00	0%	0%
	B	V	9.266,41	0	R\$ 0,00	0%	0%
		IV	9.074,48	0	R\$ 0,00	0%	0%
		III	8.892,98	0	R\$ 0,00	0%	0%
		II	8.722,69	0	R\$ 0,00	0%	0%
		I	8.565,95	0	R\$ 0,00	0%	0%
	A	V	8.278,63	0	R\$ 0,00	0%	0%
		IV	8.116,30	0	R\$ 0,00	0%	0%
		III	7.957,16	0	R\$ 0,00	0%	0%
		II	7.801,13	0	R\$ 0,00	0%	0%
		I	7.648,17	0	R\$ 0,00	0%	0%

CARGOS	CLASSE	PADRÃO	EFEITOS FINANCEIROS A PARTIR DE 01/01/2025 (ATUAL)	QTD. DE SERVIDORES NO PADRÃO 2025	VALOR TOTAL (R\$) EM 2025	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO MASCULINO	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO FEMININO
Técnico em Regulação de Saúde Suple- mentar	Especial	V	13.465,91	34	R\$ 457.840,94	41%	59%
		IV	13.111,89	5	R\$ 65.559,45	20%	80%
		III	12.767,17	1	R\$ 12.767,17	0%	100%
		II	12.415,31	3	R\$ 37.245,93	67%	33%
		I	12.082,78	13	R\$ 157.076,14	8%	92%
	C	V	11.320,85	11	R\$ 124.529,35	36%	64%
		IV	11.053,60	2	R\$ 22.107,20	0%	100%
		III	10.799,08	0	R\$ 0,00	0%	0%
		II	10.558,35	0	R\$ 0,00	0%	0%
		I	10.331,15	0	R\$ 0,00	0%	0%
Técnico em Regulação de Saúde Suple- mentar	B	V	9.762,44	0	R\$ 0,00	0%	0%
		IV	9.521,50	0	R\$ 0,00	0%	0%
		III	9.342,66	0	R\$ 0,00	0%	0%
		II	9.175,42	0	R\$ 0,00	0%	0%
		I	9.019,72	0	R\$ 0,00	0%	0%
	A	V	8.717,17	0	R\$ 0,00	0%	0%
		IV	8.546,25	0	R\$ 0,00	0%	0%
		III	8.378,67	0	R\$ 0,00	0%	0%
		II	8.214,39	0	R\$ 0,00	0%	0%
		I	8.053,32	0	R\$ 0,00	0%	0%

CARGOS	CLASSE	PADRÃO	EFEITOS FINANCEIROS A PARTIR DE 01/01/2025 (ATUAL)	QTD. DE SERVIDORES NO PADRÃO 2025	VALOR TOTAL (R\$) EM 2025	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO MASCULINO	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO FEMININO
Analista Admin- istrativo	Especial	V	25.075,89	53	R\$ 1.329.022,17	58%	42%
		IV	24.416,64	2	R\$ 48.833,28	50%	50%
		III	23.774,72	27	R\$ 641.917,44	59%	41%
		II	23.130,34	7	R\$ 161.912,38	100%	0%
		I	22.501,18	0	R\$ 0,00	0%	0%
	C	V	21.615,74	1	R\$ 21.615,74	100%	0%
		IV	21.065,57	0	R\$ 0,00	0%	0%
		III	20.533,00	0	R\$ 0,00	0%	0%
		II	20.006,77	0	R\$ 0,00	0%	0%
		I	19.497,44	0	R\$ 0,00	0%	0%
	B	V	18.714,51	0	R\$ 0,00	0%	0%
		IV	18.234,36	0	R\$ 0,00	0%	0%
		III	17.764,96	0	R\$ 0,00	0%	0%
		II	17.305,01	0	R\$ 0,00	0%	0%
		I	16.856,28	0	R\$ 0,00	0%	0%
	A	V	16.290,88	0	R\$ 0,00	0%	0%
		IV	15.971,45	0	R\$ 0,00	0%	0%
		III	15.658,28	0	R\$ 0,00	0%	0%
		II	15.351,26	0	R\$ 0,00	0%	0%
		I	15.050,25	0	R\$ 0,00	0%	0%
Analista Admin- istrativo	A	V	16.290,88	0	R\$ 0,00	0%	0%
		IV	15.971,45	0	R\$ 0,00	0%	0%
		III	15.658,28	0	R\$ 0,00	0%	0%
		II	15.351,26	0	R\$ 0,00	0%	0%
		I	15.050,25	0	R\$ 0,00	0%	0%

CARGOS	CLASSE	PADRÃO	EFEITOS FINANCEIROS A PARTIR DE 01/01/2025 (ATUAL)	QTD. DE SERVIDORES NO PADRÃO 2025	VALOR TOTAL (R\$) EM 2025	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO MASCULINO	% DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS PARA GÊNERO FEMININO
Especialista em Regulação de Saúde Suple- mentar	Especial	V	26.962,70	207	R\$ 5.581.278,90	47%	53%
		IV	26.253,84	15	R\$ 393.807,60	47%	53%
		III	25.563,63	50	R\$ 1.278.181,50	36%	64%
		II	24.891,55	19	R\$ 472.939,45	47%	53%
		I	24.237,15	0	R\$ 0,00	0%	0%
	C	V	23.304,95	2	R\$ 46.609,90	50%	50%
		IV	22.736,54	1	R\$ 22.736,54	0%	100%
		III	22.181,99	0	R\$ 0,00	0%	0%
		II	21.640,96	0	R\$ 0,00	0%	0%
		I	21.113,14	0	R\$ 0,00	0%	0%
	B	V	20.291,34	2	R\$ 40.582,68	50%	50%
		IV	19.796,43	0	R\$ 0,00	0%	0%
		III	19.313,59	29	R\$ 560.094,11	62%	38%
		II	18.842,52	0	R\$ 0,00	0%	0%
		I	18.382,95	0	R\$ 0,00	0%	0%
Especialista em Regulação de Saúde Suple- mentar	A	V	17.766,34	0	R\$ 0,00	0%	0%
		IV	17.417,98	0	R\$ 0,00	0%	0%
		III	17.076,45	0	R\$ 0,00	0%	0%
		II	16.741,62	0	R\$ 0,00	0%	0%
		I	16.413,35	0	R\$ 0,00	0%	0%
TOTAL				598	12.870.202,45	47,32%	52,68%

Fonte: Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal (SIORG dez./2025) e Lei nº 15141/2025.

Na TABELA 5.18, observamos que na distribuição dos cargos comissionados por situação funcional, 80,72 % são de servidores Ativo Permanente e 19,28% de Outras Situações Funcionais.

TABELA 5.18 - ANS 2025: % DE DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS COMISSIONADOS POR CARGO/ SITUAÇÃO FUNCIONAL

TIPO DE CARGO/FUNÇÃO	QTDE. DE CARGO COMISSIONADO 2025	% POR CARGO/FUNÇÃO	QTDE. GÊNERO MASCULINO	QTDE. GÊNERO FEMININO	PERCENTUAL 2025
Analista Administrativo	32	12,85%	21	11	Ativo Permanente 80,72%
Especialista em Regulação	108	43,37%	49	59	
Técnico Administrativo	43	17,27%	17	26	
Técnico em Regulação	16	6,43%	6	10	
Redistribuídos	2	0,80%	0	2	
Requisitado	13	5,22%	8	5	Outras 19,28%
Requisitado de outros Órgãos	3	1,20%	1	2	
Exercício descentralizado	6	2,41%	3	3	
Movimentado	4	1,61%	2	2	
Sem vínculo	17	6,83%	9	8	
Vagos	5	2,01%	0	0	
TOTAL CARGOS COMISSIONADOS	249	100%	116	128	100%

Fonte: Sistema Integrado de Administracao de Recurses Humanos (SIAPE, dez./2025).

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 2025, 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), principalmente com a divulgação de cursos da escola que atendiam necessidades de capacitação previstas no PDP da ANS.

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 Inteligência Artificial.

A seguir na tabela 5.19 são apresentados os quantitativos das principais ações desenvolvidas em capacitação.

TABELA 5.19 ANS: COMPARATIVO DAS PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS EM CAPACITAÇÃO – 2021 -2025

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	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 (R\$)
2021	487	1.530	24	3	22,5	70,6	590.042,53
2022	517	1.971	12	3	46,50	60,50	1.012.674,30
2023	554	1.894	6	1	60,50	17,70	1.380.248,00
2024	599	2.512	11	2	44,6	10,6	346.589,29
2025	497	2.108	14	1	48,48	57,16	999.408,44

Fonte: Gerência de Recursos Humanos (jan./2026).

Nota:

*Considerando que alguns servidores participaram de mais de uma ação.

5.4.6.1 AÇÕES DE CAPACITAÇÕES INTERNAS:

Em 2025, das 2.109 participações em ações de capacitação, 1.425 foram em ações internas previstas no PDP 2024, com nota média de 9,34 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 5.20.1.

TABELA 5.20.1 ANS: COMPARATIVO DAS PRINCIPAIS AÇÕES DE CAPACITAÇÕES INTERNAS – 2021-2025

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
2025	33	36	1.425	9,34

Fonte: Gerência de Recursos Humanos (jan./2026).

Na tabela 5.20.2 observamos o valor investido em capacitação no período de 2021-2025.

TABELA 5.20.2 ANS: COMPARATIVO DOS INVESTIMENTOS COM AS PRINCIPAIS AÇÕES DE CAPACITAÇÕES INTERNAS – 2021-2025

ANO	TOTAL (R\$) INVESTIDOS NO ANO EM CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE SERVIDORES	RESTOS A PAGAR NO PRÓXIMO ANO	TOTAL INVESTIDO EM CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE SERVIDORES
2021	R\$ 590.042,53	R\$ 56.168,33	R\$ 646.210,86
2022	R\$ 836.418,30	R\$ 85.153,00	R\$ 921.571,30
2023	R\$ 1.304.689,51	R\$ 55.280,00	R\$ 1.359.978,51
2024	R\$ 282.117,46	R\$ 0,00	R\$ 282.117,46
2025	R\$ 171.497,53	R\$ 0,00	R\$ 171.497,53

Fonte: Gerência de Recursos Humanos (jan./2026).

Na tabela 5.21 são relacionadas as ações internas de capacitação realizadas em 2025, com carga horária total de 10.771 horas tendo 1.425 pessoas capacitadas.

TABELA 5.21 ANS 2025: 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
II Integridade em Ação: Dia Internacional da Mulher Negra**	1	68	2,5	2,5	
Treinamento para atuação em processo administrativo sancionador	1	13	6	6	
Contratos GOV	1	34	16	16	9,5
Curso da estrutura a experiencia: inovando em processos e serviços para o usuário	1	17	40	40	9,72
Curso de processo administrativo	1	31	3	3	9,3
Direito societário e empresarial	1	22	24	24	9,79
Educar para incluir: ANS contra o capacitismo	1	122	1	1	
Enfrentamento das violências laborais	1	6	18	18	10

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
Formação de Gestores Em Inteligência Artificial (1ª parte) *	1	44	36	36	8,64
Garagem de inteligência artificial	1	27	8	8	7,92
II Seminário de Integridade da ANS**	1	92	8	8	
Integração dos novos servidores**	1	31	28	28	
Integridade em ação: dia internacional contra homofobia, a transfobia e bifobia**	1	68	2	2	
Mediação de conflitos - Módulo I	1	33	26	26	
Mediação de conflitos - Módulo II	1	15	17	17	9,43
Mediação de conflitos - Módulo III	1	27	17	17	9,26
NIP Não Assistencial	1	22	1,6	1,6	9
Novas regras de atendimento ao beneficiário - RN 623/2024	1	52	2	2	9,57
Oficina - garantia de execução nos contratos da ANS	1	25	14	14	9,53
Oficina PGD	1	32	1,5	1,5	9,73
Oficina segurança da informação	1	31	2,5	2,5	9,2
Oficina SEI parte i	1	32	2	2	9,3
Oficina SEI parte ii	1	31	2,5	2,5	10
Oficina TEAMS	1	32	10	10	9,4
Palestra construção do planejamento com base em OKRS	1	115	1	1	9,5
Prática avançada e social para órgãos públicos com foco no gerenciador integrador	1	9	30	30	9,83
Processo administrativo sancionador	1	16	5	5	

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
Programa de preparação para aposentadoria da ANS	2	186	5	10	8,67
Regulação econômico-financeira	1	28	14	28	9,71
Teamspirado	1	53	1,5	1,5	
Treinamento dos novos servidores especialistas em regulação sobre processo administrativo sancionador (parte 1)	1	11	16	16	
Treinamento dos novos servidores especialistas em regulação sobre processo administrativo sancionador (parte 2)	2	16	3	6	
Treinamento NIP assistencial	2	84	2	4	
TOTAL	36	1.425	366,1	390,10	9,38

Fonte: Gerência de Recursos Humanos (jan./2026).

Notas:

*Ações do Programa de Desenvolvimento Gerencial

** Avaliação de reação realizada utilizando o instrumento da área de Eventos (ASSEI)

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

A ANS publicou a RA nº 88/2025, a qual instituiu a Política de Prevenção e Enfrentamento à Violência Laboral e ao Assédio Moral e Sexual.

5.4.7.2 AÇÕES DE PREVENÇÃO À SAÚDE E QUALIDADE VIDA

Desde 2019 até 2025 foram realizadas 315 Ações de Prevenção à Saúde e Qualidade de Vida, sendo 41 dessas realizadas em 2025, das quais 18 foram referentes a datas comemorativas, 13 para informativos relevantes e 7 voltadas à prevenção à saúde da força de trabalho da ANS, 2 para benefícios para servidores e 1 ação social.

Em 2025, a ANS realizou o ciclo do Programa de Preparação para Aposentadoria. Foram dois dias de eventos no formato online e presencial, com palestrantes experientes em temas sobre etarismo no ambiente de trabalho, saúde, saída humanizada, educação financeira e planejamento para aposentadoria e regras atuais da aposentadoria.

5.4.7.3 ATENDIMENTOS DE SAÚDE OCUPACIONAL

Em 2025, a ANS realizou 3.380 atendimentos relacionados à Saúde Ocupacional, sendo 1.007 atendimentos médicos, 391 atendimentos de Enfermagem, 1.041 atendimentos de Fisioterapia, 501 atendimentos de Psicologia e 440 atendimentos em Serviço Social.

5.4.7.4 INDICADOR DE ABSENTEÍSMO-DOENÇA

A ANS tem acompanhado os resultados do Indicador de Absenteísmo-Doença desde janeiro de 2023, o qual tem se mantido dentro da meta de 3%, sendo que o menor valor foi de 0,06% em janeiro de 2023, enquanto o maior foi de 2,49% em maio de 2024.

Em 2025, em todos os meses o indicador novamente se manteve dentro da meta de 3%, de modo que a média do ano foi de 1,6%.

5.5 ESCRITÓRIO DE PROCESSOS

A ANS por meio do seu Escritório de Processos visa 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 5.2.

FIGURA 5.2: PRINCIPAIS RESULTADOS DO ESCRITÓRIO DE PROCESSOS



Fonte: Gerencia de Qualificação Institucional (jan./2026).

Em 2025, foram mapeados mais 19 processos de trabalho para atender diversas solicitações.

5.6 GERENCIAMENTO DA INOVAÇÃO - LAB INOVA ANS

O Laboratório de Inovação da ANS (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 Lab Inova ANS, parte integrante do macroprocesso Modernização Organizacional, cujo processo de trabalho Desenvolver Iniciativas de Inovação possui dois serviços vinculados: Agenda do Lab e Desafio no Lab.

A Agenda do Lab realizou 15 oficinas em temáticas variadas como Inteligência Artificial, Organização do Conhecimento, Linguagem Simples, Design de Futuros, Ciência Comportamental, Gestão à Vista, Qualificação das Entregas no PGD, Produtividade no Microsoft 365, Colaboração no Loop e Estruturação de Dados no Lists.

Uma novidade em 2025 foi a colaboração com os Embaixadores do Lab, multiplicadores da inovação. Eles desenvolveram junto com o laboratório 4 propostas de oficinas que ajudaram a transformar as respectivas áreas de atuação.

O Desafio no Lab é o serviço realizado com as áreas demandantes: definimos o problema, geramos ideias, desenvolvemos propostas de solução e disseminamos a experiência. A trilha Simplificar Ouvidoria entregou 7 propostas de respostas simplificadas em 2025.

O Lab Inova ANS também estruturou um processo inovador que padronizou a publicação de 9 serviços da Diretoria de Gestão com alinhamento no Loop, simplificação da linguagem no assistente de IA Gralha, edição da página no Sharepoint e envio da página aos editores pelo Outlook.

Em paralelo, 3 parcerias externas possibilitaram outros projetos: redesenhamos a experiência do usuário com o LabQ, desenvolvemos uma estratégia de inteligência artificial no EstrategiaThon promovido pela Rede Conexão Inovação Pública e fomos um dos 20 laboratórios selecionados, dentre 50 candidatos, no edital do programa de aceleração Colabs do GNova/Enap.

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 (jan./2026)

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, os 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 (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 (jan./2026).

Em dezembro de 2024, a ANS teve seus instrumentos arquivísticos aprovados pelo Arquivo Nacional, que tornou possível a inclusão desses instrumentos no SEI em 2025. Assim, os documentos eletrônicos produzidos anteriormente foram reclassificados de acordo com os novos códigos e os documentos novos são classificados já na fase de produção.

A inclusão no SEI do código aprovado possibilitou a implantação do módulo de gestão documental no SEI ANS que ocorreu em junho de 2025.

A implantação deste módulo permite maior controle sobre o ciclo de vida dos documentos arquivísticos produzidos e recebidos pela ANS. A ANS passou a contar com recursos eletrônicos de arquivamento de documentos, controle de prazos, avaliação arquivística e destinação da documentação arquivística.

Desde a implantação dessa funcionalidade foram realizados 6.504 arquivamentos de processos eletrônicos pelas diversas unidades regimentais da ANS.

Em 2025, a ANS implantou o Protocolo.GOV, cumprindo o disposto na Portaria SEGES/ME nº 10.988/2022. Por meio dessa ferramenta a ANS recebeu em 2025 uma média de 207 requerimentos por mês.

Em 2025, a ANS recebeu 99,71% dos documentos por meio eletrônico. Já a distribuição da expedição de documentos teve um leve aumento na via eletrônica. Em 2025, 97,4% dos documentos foram expedidos de maneira eletrônica, o que confirma que o uso eletrônico está consolidado na Agência.

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 2025, foram 6.448 acessos internos e externos às publicações da biblioteca.

5.8 GESTÃO DE SERVIÇOS DA ANS NO GOV.BR

A ANS possui, atualmente, 44 serviços cadastrados no portal gov.br.

O processo de gerenciar o 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 2025, o gerenciamento do conjunto de serviços foi realizado para que cada serviço contasse com um editor específico, lotado na unidade regimentalmente responsável. Isso significou a colaboração com os gestores e organização do portfólio de serviços para atender as necessidades do público que se relaciona com a Agência, de forma mais simples e inteligente. Em paralelo, a Ouvidoria da ANS vem acompanhando o processo de trabalho, orientando os editores das áreas.

Na figura 5.5 podemos observar os principais resultados produzidos no gerenciamento dos serviços externos da ANS.

FIGURA 5.5: PRINCIPAIS RESULTADOS DA GESTÃO DE SERVIÇOS



Fonte: Gerencia de Qualificação Institucional (jan./2026).

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 digital dos serviços: Iniciamos a busca por transformação digital dos serviços, incluindo a automação deles. O primeiro serviço em parceria com a Secretaria de Governo Digital foi disponibilizado à sociedade em 2025 para Regularização de dívida ativa da ANS. A Procuradoria Federal da ANS em conjunto com ANS deu início a evolução do serviço tem em vista a oportunidade simplificar a jornada do usuário. Tal serviço servirá de modelo para automação dos serviços da Agência.

Implantação de Plano de Melhoria dos serviços: Com a disponibilização da nova ferramenta de autodiagnóstico disponibilizada pela SGD/MGI todos os serviços passaram por melhoria, uma vez que esta é uma atividade contínua. No final de 2025, a SGD/MGI apresentou nova ferramenta para os editores de serviços do Governo federal para monitoramento da qualidade dos serviços ofertados. Tal ferramenta será útil para identificação pelos editores de quais necessidades de adequação as estratégias de governo digital. A ANS definiu que tais instrumentos nortearão o plano de transformação digital da ANS para o próximo exercício.

5.9 GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

5.9.1 GOVERNANÇA DE TI

Em 2025, 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 2025 foi marcado pela elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC 2026/2027, 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 gestão do Plano de Transformação Digital na ANS, pelos servidores designados, 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 apresenta as estratégias prioritárias da área da Tecnologia da Informação e Comunicação para o período de 2024 e 2025.

A apuração final deste PDTIC, realizada em janeiro de 2026, revelou que dos 51 projetos, 36 atingiram este percentual, 8 estão andamento e 7 não foram iniciados, sendo 5 por falta de recursos orçamentários.

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=eyJrIjoiaZTFmZTMxZDI0MWEyZS00NjU0LWFjMTMtOTdkOTJmNDExODU1IiwidCI6IjlkYmE0ODBjL-TRmYTctNDJmNC1iYmEzLTBmYjEzNzVmYmU1ZiJ9>

5.9.3 PROJETOS ESTRATÉGICOS DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - PDTIC

Em 2025, a ANS concluiu os seguintes projetos estratégicos de Tecnologia da Informação conforme relacionados na tabela 5.22.

TABELA 5.22 ANS 2025: PROJETOS ESTRATÉGICOS DE TI CONCLUÍDOS

PROJETOS ESTRATÉGICOS DE TI	OBJETIVO ESTRATÉGICO DO PDTIC	STATUS DE IMPLEMENTAÇÃO
Desenvolvimento de API para o conjunto de dados abertos da TUSS	Aprimorar a produção, a análise e a disseminação de informações de interesse do setor	Concluído - Projeto encerrado.
Renovar contrato de Serviços de Sustentação operacional de Infraestrutura de TIC	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	Concluído - Projeto encerrado.
Renovar e manter licenciamento de aplicativos e serviços Microsoft	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	Concluído - Projeto encerrado.
Manter Softwares de operação, gerenciamento e monitoramento de TIC licenciados e atualizados	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	Concluído - Projeto encerrado.
Manter ativos de hardware em garantia com suporte adequado	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	Concluído - Projeto encerrado.
Realizar contratação de serviço de impressão	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	Concluído - Contrato assinado em 21/05/2025. Projeto concluído.
Prover serviços de links de comunicação de dados	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	Concluído - Projeto encerrado.
Prospectar solução de desktops virtuais para trabalho remoto	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	Concluído - Estudo técnico realizado.
Implantação de nova solução de cópias de segurança de dados	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	Concluído - Solução implementada em 30/09/2025.
Implantar tecnologia de orquestração de containers para aplicações	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	Concluído - Ambientes de containers Kubernetes (dsv, hm e prd) entregues.

PROJETOS ESTRATÉGICOS DE TI	OBJETIVO ESTRATÉGICO DO PDTIC	STATUS DE IMPLEMENTAÇÃO
Realizar a atualização de sistemas operacionais em servidores e desktops	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	Concluído - Sistemas operacionais atualizados.
Adquirir equipamentos de infraestrutura de TI – Hiper convergência/Virtualização	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	Concluído - Processo de planejamento da contratação concluído.
Manter ativos serviços de manutenção da Sala-Cofre e componentes	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	Concluído - Renovação contratual concluída em 10/02/2025.
Prospectar recursos tecnológicos para contingência de infraestrutura de TIC	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	Concluído - Nota técnica elaborada.
Usuários da ANS utilizando MFA via aplicativo dedicado	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	Concluído - Projeto encerrado.
Acompanhamento de cursos e eventos em segurança da informação.	Acompanhar a capacitação de seus recursos humanos	Concluído - Projeto encerrado.
Acompanhamento de cursos e eventos em contratações de TIC e/ou gestão de contratos de TIC.	Acompanhar a capacitação de seus recursos humanos	Concluído - Projeto encerrado.
Acompanhamento de cursos e eventos em novas tecnologias e temas inovadores.	Acompanhar a capacitação de seus recursos humanos	Concluído - Projeto encerrado.

Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação (jan./2026).

5.9.4 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 2025, foram realizadas pelo menos sete reuniões ordinárias em que foram discutidos, dentre outros assuntos, projetos de segurança da informação, Plano de Dados Abertos da ANS, avaliação de risco dos sistemas mais críticos, Plano de Transformação Digital e RIPD - Relatório de impacto a proteção de dados de sistemas (RIPD).

5.9.5 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 2025, foi realizada a análise de riscos do processo B3.1.3 Prospectar novas tecnologias de TIC.

5.9.6 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 Percentual de metas do PDTIC atingidas dentro do prazo previsto.

Este indicador mede o nível de eficiência de execução dos projetos dentro do prazo definido. A meta era de 80% dos projetos do PDTIC executado, tendo sido atingida o resultado de 65%.

A apuração final deste PDTIC, realizada em janeiro de 2026, revelou que 3 objetivos estratégicos e 11 metas foram totalmente cumpridas e, dos 51 projetos planejados, 36 foram finalizados.

5.9.7 CONTRATOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM 2025

Em 2025, a ANS contou com 32 contratos ativos relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

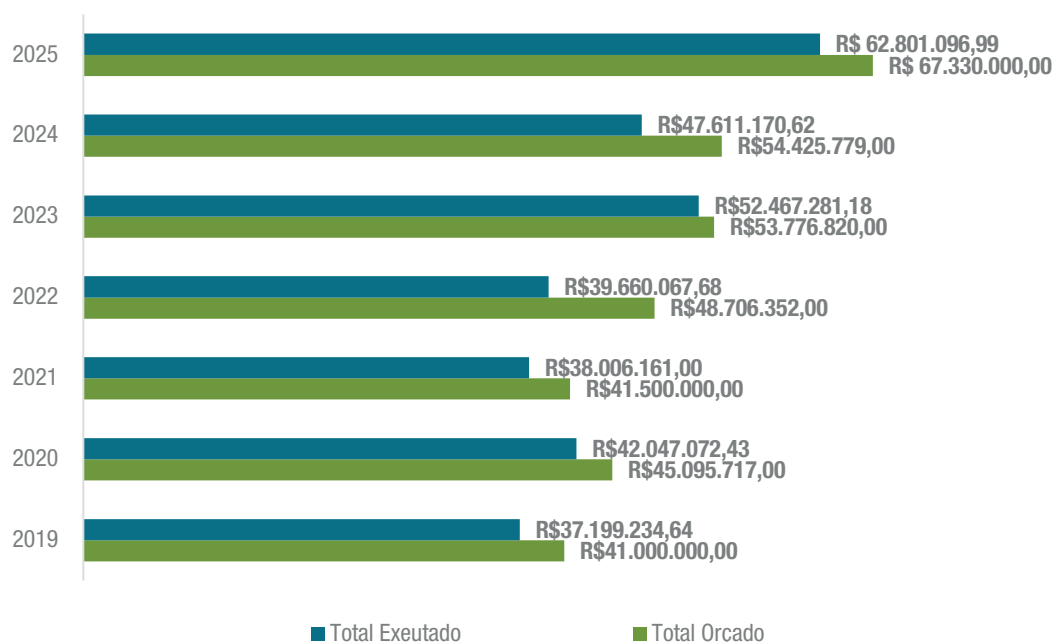
O percentual de execução do orçamento de TIC, considerando a relação entre as despesas orçadas e as despesas empenhadas para fins de execução orçamentária (considerando os pagamentos pendentes referentes à competência de dezembro, os restos a pagar e as contratações realizadas ao final do exercício), atingiu 93%, correspondendo a um montante de R\$ 62.801.096,99 (sessenta e dois milhões, oitocentos e um mil, noventa e seis reais e noventa e nove centavos).

O orçamento total destinado à TIC foi de R\$ 67.330.000,00 (sessenta e sete milhões, trezentos e trinta mil reais), distribuído entre R\$ 58.454.597,00 (cinquenta e oito milhões, quatrocentos e cinquenta e quatro mil, quinhentos e noventa e sete reais) para despesas de custeio e R\$ 8.875.403,00 (oito milhões, oitocentos e setenta e cinco mil, quatrocentos e três reais) para despesas de investimento.

Registra-se a existência de dois contratos cujos serviços foram devidamente executados e cujas emissões de notas fiscais foram autorizadas pela ANS. Entretanto, em razão de divergências entre o CNPJ constante nos contratos firmados (Contrato nº 014/2025 – IBM e Contrato nº 017/2024 – ORACLE) e o CNPJ informado nas respectivas notas fiscais, os pagamentos não puderam ser realizados, sendo necessária a formalização de termos aditivos, atualmente em andamento. O valor total correspondente a essas pendências de pagamento é de R\$ 3.132.963,09 (três milhões, cento e trinta e dois mil, novecentos e sessenta e três reais e nove centavos).

No Gráfico 5.19, apresenta-se a comparação da execução do orçamento de TIC no período de 2019 a 2025:

GRÁFICO 5.19 ANS: COMPARATIVO DE EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO EM TI – 2019-2025



Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação (jan./2026).

5.9.8 DEMANDAS E PROJETOS DE TIC

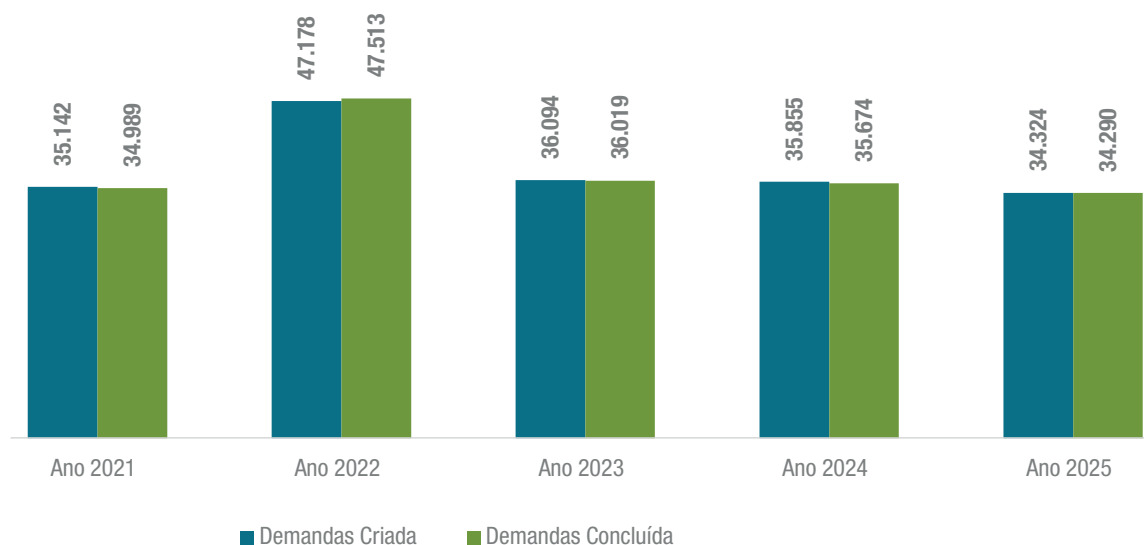
Em 2025, a ANS concluiu 33 projetos, entre análises de viabilidade técnica, projetos de sistemas, infraestrutura, segurança e governança tecnológica. Entre os principais projetos entregues para área finalística, podemos citar as alterações na leitura de arquivos dos ativos garantidores, os processamentos dos avisos de beneficiários identificados (ABI) 101, 102, 103 e 104 e as novas regras do aplicativo RPS. Além disso demos continuidade a projetos importantes como o desenvolvimento do novo SIF, do portal de pagamentos, da nova Busca de Legislação, do módulo de revisão de análises e notificação do SGRWeb, do novo Sistema de Informação de Beneficiários (SIB), além de APIs dos sistemas QUALISS e do CADOP.

Também foram iniciadas as absorções de tecnologia dos projetos de Inteligência Artificial (CORA; IARA e SOFIA), exigindo uma série de reestruturação interna, inclusive com projetos de infraestrutura, como por exemplo, o da orquestração de containers (Kubernetes).

A ANS entregou projetos importantes para atualização e segurança do ambiente computacional, como os migração de bases, além da reestruturação e otimização de banco de dados, a homologação do Windows 11 e a prova de conceito para automatização do ABI, que tiveram sua continuidade.

No que tange às demandas, em 2025, foram contabilizadas 34.290 demandas atendidas, conforme se pode observar a seguir no gráfico 5.20 por situação da demanda.

GRÁFICO 5.20 ANS: DEMANDAS DE TI – CRIADAS X CONCLUÍDAS – 2021-2025



Fonte: Sistema de Gestão de Tecnologia da Informação (SGTI, jan./2026)

5.10 GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL - ESG

A ANS, em 2025, prosseguiu implementando a Política Integrada de Governança e Responsabilidade Socioambiental - ESG, que desdobra as ações relativas à sustentabilidade, em três pilares: ambiental, social e governança, norteado pelo Plano Diretor de Logística Sustentável (PDLS) - 2025-2028.

Este instrumento, elaborado seguindo o modelo de referência da Portaria SEGES/MGI nº 5.376/2023 e reúne as iniciativas elencadas para aquele período, distribuído por eixos temáticos, conforme tabela 5.23 a seguir.

TABELA 5.23 ANS 2025: INICIATIVAS PLANO DIRETOR DE LOGÍSTICA – PDLS – 2025-2028

EIXO TEMÁTICO	ID	AÇÃO
Eixo 1 Racionalização e Consumo Consciente	A1	Implementar Coleta Seletiva Cidadã na sede da ANS
	A2	Incentivo a adoção do Almoxarifado Virtual Nacional pelas instituições da Rede Recicla Porto.
	A3	Coordenar o Chamamento Público Compartilhado das instituições da Rede Recicla Porto.
	A4	Implementar digitalização de processos físicos, transformando-os em formato digital na ANS.
Eixo 2 Racionalização da Ocupação de Espaços Físicos	A5	Promover o uso de espaços compartilhados entre as instituições partícipes para desenvolvimento de ações, eventos, treinamentos, reuniões mensais e capacitações.
	A6	Realizar ações (palestras, encontros, reuniões) da Rede ReciclaPorto na Sala 360 da ANS.

EIXO TEMÁTICO	ID	AÇÃO
Eixo 3 Identificação dos Objetos de Menor Impacto Ambiental	A7	Realizar atividades de capacitação e outras ações direcionadas a elaboração de inventário de carbono e quantificação do impacto das emissões de CO2, nas instituições da Rede Recicla Porto.
	A8	Estabelecer de um Grupo de Estudos (GE) para contribuir com a estruturação de PLS e de aspectos socioambientais em ETP, e inserção de critérios de sustentabilidade nos contratos instituições da Rede Recicla Porto.
Eixo 4. Fomento à Inovação no Mercado	A9	Apresentar Laboratórios de inovação das instituições da Rede Recicla Porto.
	A10	Realizar estudos para identificação de iniciativas inovadoras viáveis nas instituições da Rede Recicla Porto.
Eixo 5. Negócios de Impacto nas Contratações	A11	Realização de evento virtual do Grupo de Trabalho (GT) – Contratações Sustentáveis e Compras Compartilhadas com referências no assunto.
	A12	Colaborar para implementação de Contratações Sustentáveis
Eixo 6 Divulgação, Conscientização e Capacitação	A13	Divulgar e orientar sobre gestão de resíduos e coleta seletiva dentro e fora da ANS.
	A14	Colaborar para criação de trilhas de aprendizagem em ESG na ANS, iniciando-se por Contratações Sustentáveis.

Fonte: Assessoria de Gestão e Sustentabilidade (jan./2026).

Em 2025, foram realizados eventos relacionados à Implementação da Política Integrada de governança e responsabilidade Socioambiental (ESG).

- Programa de Preparação para Aposentadoria, iniciativa que reforça o compromisso da ANS com o cuidado e a valorização das pessoas.
- Integridade em Ação: Dia Internacional contra Homofobia, para os servidores da ANS, sobre a diversidade LGBTQIA+.
- Educar para Incluir: ANS contra o capacitismo, cujo objetivo foi o de conscientizar os agentes públicos em atuação na ANS sobre o capacitismo e ajudar a criar e a estabelecer uma atitude organizacional anticapacitista.
- Ética em Campo - jogamos juntos pela ANS, um convite para todos refletirem sobre dilemas práticos do dia a dia.
- CEANS ao encontro da ética nas redes sociais, que teve como objetivo trazer o diálogo aos agentes públicos.

Em 2025, a ANS por meio do Acordo de Cooperação técnica junto à Rede ReciclaPorto realizou ações conjuntas relacionadas a Gestão de Resíduos (Pilar Ambiental) que se destaca o evento “Agentes da Transformação” – com objetivo de sensibilizar, conscientizar e orientar a Coleta Seletiva Cidadã por ocasião do Dia Mundial do Meio Ambiente –realizado no Espaço 360° da ANS.

O evento teve a participação de gestores, servidores e colaboradores, além dos palestrantes representantes da COMLURB e do INEA. Foram tratados temas como ações de coleta seletiva no Rio de Janeiro e sobre a emissão do Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR).

Após o evento ocorreu a implementação da Coleta Seletiva Cidadã no prédio Sede, Edifício Barão de Mauá.

5.11 GESTÃO DE CUSTOS

5.11.1 CONFORMIDADE LEGAL

A partir da vigência da Lei Complementar nº 101/2000 - Lei de Responsabilidade Fiscal, tem-se buscado implantar uma metodologia de custos no setor público, por meio de um processo estruturado, com definição de responsáveis, concepção teórica, cronograma e recursos adequados.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar cumpre o disposto no art. 50, § 3º, da referida Lei Complementar, que determina a implementação de um sistema de custos capaz de permitir a avaliação e o acompanhamento da gestão orçamentária, financeira e patrimonial da Administração Pública. Nesse sentido, observa-se também a Portaria STN nº 157/2011, que instituiu o Sistema de Custos do Governo Federal, e a Portaria STN nº 716/2011, que criou o Sistema de Informações de Custos (SIC).

5.11.2 ESTIMATIVA DE CUSTOS POR ÁREA DE ATUAÇÃO

A gestão das contas da ANS abrange diferentes dimensões. As dimensões fiscal e orçamentária estão relacionadas ao planejamento, ao controle e ao equilíbrio entre receitas e despesas.

A informação de custos, por sua vez, refere-se ao consumo dos recursos, distinguindo-se do fluxo de execução orçamentária da despesa (empenho, liquidação e pagamento). Trata-se da mensuração dos bens e serviços efetivamente entregues à sociedade em decorrência desse consumo. Em outras palavras, além de identificar o montante gasto, é necessário avaliar o que foi disponibilizado à população.

Nesse sentido, o custo difere da despesa orçamentária por estar vinculado ao efetivo uso dos recursos na produção de bens e na prestação de serviços públicos.

Diante disso, estruturar ferramentas e elaborar instrumentos capazes de fornecer informações precisas sobre a dimensão de custos à sociedade constitui um desafio para os gestores públicos.

Parte das informações necessárias ao custeamento de produtos e serviços já se encontra disponível nos sistemas estruturantes do Governo Federal, integrados ao Sistema de Informações de Custos (SIC) como o SIAFI, SIAPE/SIGEPE, SIOP e SIORG —, que reúnem dados essenciais ao desempenho das diversas áreas da instituição.

A principal característica do SIC é possibilitar ao gestor a associação entre dados físicos e financeiros, gerando informações de custos mais consistentes.

5.11.3 ESTIMATIVA DE CUSTOS POR PROGRAMA GOVERNAMENTAL

O Sistema de Informações de Custos constitui uma ferramenta que possibilita verificar se os custos dos programas das unidades da Administração Pública Federal estão alinhados aos objetivos estabelecidos, de forma eficiente e eficaz.

No âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar, o programa governamental finalístico é o Programa de Gestão, Trabalho, Educação e Transformação Digital (5121), cuja estimativa de gastos orçados atualizados para o exercício de 2025 é de R\$ 85.567.831,00 (oitenta e cinco milhões, quinhentos e sessenta e sete mil, oitocentos e trinta e um reais). O percentual médio de execução orçamentário-financeira alcançou 69,20%, desconsiderando os restos a pagar.

Já o programa governamental de suporte institucional corresponde ao Programa de Gestão e Manutenção do Poder Executivo (0032), com estimativa de gastos orçados atualizados em R\$ 294.170.820,00 (duzentos e noventa e quatro milhões, cento e setenta mil, oitocentos e vinte reais) para o ano de 2025.

O percentual médio de execução orçamentário-financeira foi de 96,48%, também sem considerar os restos a pagar, conforme demonstrado no gráfico 5.21.

■ GRÁFICO 5.21 ANS: PROGRAMAS GOVERNAMENTAIS - 2022- 2025



Fonte: Gerência Geral de Administração e Finanças (jan./2026).

A informação de custos constitui um instrumento essencial para apoiar os gestores públicos no processo de tomada de decisão, possibilitando a obtenção de resultados satisfatórios e de qualidade na prestação dos serviços públicos, com utilização eficiente e eficaz dos recursos disponíveis.

A correta apuração dos custos relacionados às entregas de bens e serviços públicos permite avaliar o desempenho dos programas de governo, em conformidade com o diagrama insumo-produto, conforme demonstrado na figura 5.6.

■ FIGURA 5.6 - DIAGRAMA INSUMO-PRODUTO



Fonte: Manual de Auditoria Operacional do TCU - adaptado (jan./2026).

CAPÍTULO 6

INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS

A ANS, como órgão integrante do Orçamento Fiscal e da Seguridade Social do Governo Federal (OFSS), executa sua contabilidade no Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI e elabora suas Demonstrações Contábeis conforme previsões da Lei n.º 4.320/1694, das Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público (NBCs TSP), do Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público (MCASP – 11ª edição) e dos Manuais do SIAFI, contemplando o Balanço Patrimonial (BP); a Demonstração das Variações Patrimoniais (DVP); o Balanço Orçamentário (BO); o Balanço Financeiro (BF); a Demonstração dos Fluxos de Caixa (DFC); a Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido (DMPL) e as Notas Explicativas às Demonstrações Contábeis.

As Demonstrações são extraídas diretamente do SIAFI e apresentam 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 (SUS), 253033 – ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / DF (CAD/DF) e 253034 – ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / SP (CAD/SP).

O conjunto completo das Demonstrações Contábeis e Notas Explicativas do exercício de 2025 pode ser acessado na página da ANS, em Transparência Institucional, opção Prestação de Contas - <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/prestacao-de-contas/contas-publicas>.

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, vale dizer, tem por finalidade garantir a consistência, integridade, fidedignidade e confiabilidade dos demonstrativos contábeis gerados pelo Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal – SIAFI. Na Coordenadoria, ele é executado, mês a mês, por profissional com formação em Ciências Contábeis, registrado no Conselho Regional de Contabilidade (CRC), 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, com o Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público e com 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 31/12/2025, conforme seus principais elementos patrimoniais.

TABELA 6.1 - ANS: BALANÇO PATRIMONIAL RESUMIDO - 2025-2024

R\$ mil		
ATIVO	2025	2024
ATIVO CIRCULANTE	352.919,27	398.198,59
Caixa e Equivalentes de Caixa	50.736,66	51.459,87
Créditos a Curto Prazo	300.651,90	343.987,25
Estoques	581,54	693,49
VPDs Pagas Antecipadamente	949,16	2.057,98
ATIVO NÃO CIRCULANTE	851.271,86	452.110,84
Ativo Realizável a Longo Prazo	730.437,19	333.474,74
Imobilizado	105.687,11	104.628,78
Intangível	15.147,57	14.007,31
TOTAL DO ATIVO	1.204.191,13	850.309,42
PASSIVO	2025	2024
PASSIVO CIRCULANTE	73.544,51	66.699,25
Obrigações Trabalh., Previd. e Assist. a Pagar a Curto Prazo	26.330,23	19.164,71
Fornecedores e Contas a Pagar a Curto Prazo	28,15	61,62
Demais Obrigações a Curto Prazo	47.186,13	47.472,92

PASSIVO NÃO CIRCULANTE	2.629,44	3.059,28
Fornecedores e Contas a Pagar a Longo Prazo	-	77,93
Provisões a Longo Prazo	249,77	2.972,61
Demais Obrigações a Longo Prazo	2.379,67	8,73
TOTAL DO PASSIVO	76.173,95	69.758,52
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	2025	2024
Demais Reservas	61.131,43	-
Resultados Acumulados	1.066.885,75	719.419,47
Resultado do Exercício	332.785,72	151.793,19
Resultados de Exercícios Anteriores	719.419,47	732.058,70
Ajustes de Exercícios Anteriores	14.680,56	-164.432,42
TOTAL DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO	1.128.017,18	780.550,90
TOTAL DO PASSIVO + PATRIMÔNIO LÍQUIDO	1.204.191,13	850.309,42

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI, dez./2025).

6.3 RESULTADOS

6.3.1 RESULTADO PATRIMONIAL

As tabelas 6.2 e 6.3 apresentadas a seguir demonstram as variações patrimoniais e os resultados ajustados dos anos 2025 e 2024

TABELA 6.2 - ANS: DEMONSTRAÇÃO DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS RESUMIDA – 2025-2024

R\$ mil

VARIAÇÕES PATRIMONIAIS AUMENTATIVAS	2025	2024	AH	~R\$
Impostos, Taxas e Contribuições de Melhoria	41.539,24	40.384,07	2,86%	1.155,17
Variações Patrimoniais Aumentativas Financeiras	53.993,87	68.332,01	-20,98%	-14.338,14
Transferências e Delegações Recebidas	589.756,60	421.221,45	40,01%	168.535,15
Valorização e Ganhos c/ Ativos e Desincorporação de Passivos	44.894,80	1.136,84	3849,09%	43.757,96
Outras Variações Patrimoniais Aumentativas	2.323.724,66	1.451.373,45	60,11%	872.351,21
TOTAL DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS AUMENTATIVAS (I)	3.053.909,17	1.982.447,83	54,05%	1.071.461,34

VARIAÇÕES PATRIMONIAIS DIMINUTIVAS	2025	2024	AH	~R\$
Pessoal e Encargos	244.568,39	201.286,76	21,50%	43.281,63
Benefícios Previdenciários e Assistenciais	13.930,36	12.382,84	12,50%	1.547,52
Uso de Bens, Serviços e Consumo de Capital Fixo	139.187,88	99.089,06	40,47%	40.098,82
Transferências e Delegações Concedidas	1.001.956,52	545.678,40	83,62%	456.278,12
Desvalorização e Perda de Ativos e Incorporação de Passivos	1.317.640,84	971.916,56	35,57%	345.724,28
Tributárias	119,06	112,56	5,77%	6,50
Outras Variações Patrimoniais Diminutivas	3.676,36	166,87	2103,13%	3.509,49
TOTAL DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS DIMINUTIVAS (II)	2.721.123,45	1.830.654,64	48,64%	890.468,81
RESULTADO PATRIMONIAL DO PERÍODO (I - II)	332.785,72	151.793,19	119,24%	180.992,53

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI, dez./2025)).

Na tabela 6.2 observamos que, no exercício de 2025, a ANS apresentou Resultado Patrimonial positivo em R\$ 332.785.721,88 (trezentos e trinta e dois milhões, setecentos e oitenta e cinco mil setecentos e vinte e um reais e oitenta e oito centavos), melhora considerável com relação a 2024 (+R\$ 181 milhões, 119,24%), ainda que com aumentos em todas as contas de variações patrimoniais diminutivas.

Com relação às contas de variação patrimonial aumentativa, a ANS apresentou piora apenas em Variações Patrimoniais Aumentativas Financeiras (-R\$ 14,34 milhões), com aumentos em Impostos, Taxas e Contribuições de Melhoria (R\$ 1,16 milhões), Transferências e Delegações Recebidas (R\$ 168,54 milhões), Valorização e Ganhos c/ Ativos e Desincorporação de Passivos (R\$ 43,76 milhões, cuja justificativa foi voltarmos a ter desincorporação de precatórios, explicação adiante) e Outras Variações Patrimoniais Aumentativas (R\$ 872,35 milhões). Tudo isso ocasionou uma melhora na classe da ordem de R\$ 1,07 bilhões, 54,05%.

Quanto ao lado das variações patrimoniais diminutivas, como adiantado, todas apresentaram aumentos: Pessoal e Encargos (R\$ 43,28 milhões), Benefícios Previdenciários e Assistenciais (R\$ 1,55 milhões), Uso de Bens, Serviços e Consumo de Capital Fixo (R\$ 40,10 milhões), Transferências e Delegações Concedidas (R\$ 456,28 milhões), Desvalorização e Perda de Ativos e Incorporação de Passivos (R\$ 345,72 milhões), Tributárias e Outras Variações Patrimoniais Diminutivas (R\$ 6.500,00 e R\$ 3,51 milhões respectivamente); tudo resultando em aumento na classe em R\$ 890,47 milhões, 48,64%.

A exemplo das variações aumentativas com Valorização e Ganhos c/ Ativos e Desincorporação de Passivos impactadas por precatórios (item Ganhos com Desincorporação de Passivos), foi observado o mesmo em contrapartida às contas de variações diminutivas Uso de Bens, Serviços e Consumo de Capital Fixo (item Sentenças Judiciais – Serviços de Terceiros) e Outras Variações Patrimoniais Diminutivas (item Indenizações).

Assim, cabe explicar que, em 2018, por orientação do Conselho Nacional de Justiça, os Tribunais Regionais Federais passaram a registrar nas entidades devedoras as movimentações de precatórios, tanto na desincorporação de passivos contra variações aumentativas, quanto no reconhecimento de passivos contra variações diminutivas.

Na ANS, esses valores aparecem nas contas citadas acima, porém tais registros não ocorriam desde 2022. Com isso, é relevante demonstrar o resultado patrimonial sem essas movimentações, para melhor visão operacional da Agência. A tabela 6.3 apresenta o resultado ajustado dos anos 2025 e 2024 a seguir:

TABELA 6.3 – ANS: RESULTADO AJUSTADO – 2025-2024

	R\$ mil			
	2025	2024	AH	~R\$
RESULTADO PATRIMONIAL DO PERÍODO	332.785,72	151.793,19	119,24%	180.992,53
Desincorporação de Passivos Referentes a Precatórios (-)	-41.573,47	0,00	N/A	-41.573,47
Reconhecimento de Precatórios em Sentenças Judiciais PJ (+)	40.471,70	0,00	N/A	40.471,70
Reconhecimento de Precatórios em Indenizações (+)	3.579,03	0,00	N/A	3.579,03
RESULTADO PATRIMONIAL AJUSTADO	335.262,98	151.793,19	120,87%	183.469,79

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI (dezembro, 2025).

6.3.2 RESULTADO ORÇAMENTÁRIO

A tabela 6.4 apresenta o resumo da relação entre a receita realizada e a despesa empenhada nos anos de 2025 e 2024.

TABELA 6.4 - ANS: RESUMO RECEITA REALIZADA X DESPESA EMPENHADA – 2025-2024

	R\$ mil			
	2025	2024	AH	~R\$
RECEITA ARRECADADA (I)	749.870,22	429.391,71	74,64%	320.478,51
Receitas Tributárias	30.511,73	28.509,81	7,02%	2.001,92
Receita Patrimonial	538,05	620,62	-13,30%	-82,57
Outras Receitas Correntes	718.820,44	400.261,28	79,59%	318.559,16
DESPESA EMPENHADA (II)	364.926,42	318.279,69	14,66%	46.646,73
Pessoal e Encargos Sociais	244.666,85	205.919,38	18,82%	38.747,47
Outras Despesas Correntes	110.093,30	107.997,44	1,94%	2.095,86
Investimentos	7.447,84	1.651,47	350,98%	5.796,37
Inversões Financeiras	2.718,44	2.711,40	0,26%	7,04
SUPERÁVIT (I - II)	384.943,80	111.112,02	246,45%	273.831,78

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI, dez./2025).

Em 2025, sob o ponto de vista orçamentário, a ANS tornou a apresentar superávit (R\$ 384,94 milhões), substancialmente maior do que o obtido no exercício passado (+246,45%, R\$ 273,83 milhões a mais).

No lado da receita arrecadada, tivemos queda apenas em Receitas Patrimoniais, contudo em menor vulto face às outras duas naturezas (-R\$ 82,57 mil, 13,30% a menos), ao passo que nas outras duas tivemos 7,02% a mais em Receitas Tributárias (R\$ 2 milhões a mais) e 79,59% em Outras Receitas Correntes (R\$ 318,56 milhões a mais), sendo está última correspondente a 82,75% do superávit, com o total de aumento das receitas em relação ao exercício ficando em R\$ 320,48 milhões.

No lado das despesas orçamentárias, todas apresentaram variações para cima: Pessoal e Encargos (18,82%, R\$ 38,75 milhões), Outras Despesas Correntes (1,94%, 2,01 milhões), Investimentos (350,98%, R\$ 5,80 milhões, justificada por dotação concedida para atualização do parque computacional da Agência) e Inversões Financeiras (0,26%, R\$ 7 mil).

Ao total, a despesa empenhada representou impacto de R\$ 46,65 milhões no resultado orçamentário, corroborando o fato do aumento de Outras Receitas Correntes explicar o aumento do superávit de 2024 para 2025.

TABELA 6.5 - ANS: EXECUÇÃO DE RESTOS A PAGAR NO EXERCÍCIO – 2025-2024

R\$ mil

EXERCÍCIO	INSCRITOS		PAGOS		CANCELADOS		SALDO		EXECUÇÃO	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
Restos a pagar não processados	16.167,74	21.267,94	12.622,51	16.285,82	2.870,88	4.398,64	674,35	583,48	95,83%	97,26%
Restos a pagar processados	22.677,05	20.813,08	22.662,20	20.813,08	14,85	0,00	0,00	0,00	100,00%	100,00%
TOTAL	38.844,79	42.081,02	35.284,71	37.098,90	2.885,73	4.398,64	674,35	583,48	98,26%	98,61%

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI, dez./2025).

Pela tabela 6.5 acima, a execução apresentou pequena piora com relação ao exercício anterior, 98,26% contra 98,61%. Isso significa dizer que, em 2025, comparado a 2024, a ANS executou menor volume de restos a pagar, terminando com R\$ 674,35 mil a serem executados de restos a pagar inscritos em exercícios anteriores, contra apenas R\$ 583,48 mil remanescentes de 2024.

TABELA 6.6 - ANS: INSCRIÇÃO DE RESTOS A PAGAR NO EXERCÍCIO – 2025-2024

R\$ mil

EXERCÍCIO	PROCESSADOS			NÃO PROCESSADOS			TOTAIS		
	2025	2024	AH	2025	2024	AH	2025	2024	AH
Pessoal e Encargos Sociais	28.107,05	19.491,10	44,20%	308,26	174,94	76,21%	28.415,32	19.666,04	44,49%
Outras Despesas Correntes	2.555,17	3.141,62	-18,67%	15.260,03	14.926,60	2,23%	17.815,19	18.068,21	-1,40%
Investimentos	24,64	23,73	3,83%	6.259,53	482,72	1196,72%	6.284,17	506,45	1140,83%
Inversões Financeiras	41,41	20,61	100,92%	303,04	0,00	N/A	344,46	20,61	1571,11%
TOTAL	30.728,27	22.677,05	35,50%	22.130,86	15.584,26	42,01%	52.859,14	38.261,31	38,15%

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI, dez./2025).

No geral, a Agência inscreveu 38,15% de créditos em restos a pagar a mais 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\$ 28,11 milhões, 44,20% a mais que em 2024, cujo justificativa recai sobre o reajuste de subsídio concedido aos servidores da Agência), ao passo que nos restos a pagar não processados a maioria das inscrições ocorreu em Outras Despesas Correntes (R\$ 15,26 milhões, 2,23% a mais).

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) 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 dezembro de 2025 só virem a ocorrer em 20/01/2026.

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 positiva foi impactada principalmente pelo aumento observado nos valores de despesas empenhadas no grupo de Investimentos, embora todos os outros tenham apresentado variação positiva.

6.3.3 RESULTADO FINANCEIRO

Na tabela 6.7 observamos que, no exercício de 2025, a ANS apresentou resultado financeiro negativo em aproximadamente R\$ 723,21 mil, variação marginal de 1,41%. O mesmo pode ser evidenciado a partir do Balanço Patrimonial, de acordo com a variação do montante de Caixa e Equivalentes de 2024 para 2025.

TABELA 6.7 – ANS: RESULTADO FINANCEIRO A PARTIR DO BALANÇO PATRIMONIAL – 2025-2024

R\$ mil

SUBGRUPO	31/12/2025	31/12/2024	VARIAÇÃO	AH (%)
Caixa e Equivalentes	50.736,66	51.459,87	-723,21	-1,41%

Fonte: Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI, dez./2025).

Ainda que a variação do saldo de caixa possa ser considerada marginal, o resultado representou uma piora de 106,34% se comparado ao resultado de 2023 para 2024 (quando o superávit financeiro ficou em R\$ 11,41 milhões). Seu detalhamento é mais bem explicado no Balanço Financeiro, cujo resumo consta na tabela 6.8 a seguir.

TABELA 6.8 – ANS: RESULTADO FINANCEIRO – COMPOSIÇÃO – 2025-2024

R\$ mil

	31/12/2025	31/12/2024	AH (%)
Receita Orçamentária	749.870,22	429.391,71	74,64%
Despesa Orçamentária	-364.926,42	-318.279,69	14,66%
	384.943,80	111.112,02	246,45%
Transferências Financeiras Recebidas	589.752,67	419.218,88	40,68%
Transferências Financeiras Concedidas	-1.001.838,12	-543.618,21	84,29%
	-412.085,45	-124.399,33	231,26%
Recebimentos Extraorçamentários	1.052.403,69	845.011,70	24,54%
Pagamentos Extraorçamentários	-1.025.985,24	-820.317,19	25,07%
	26.418,45	24.694,51	6,98%
RESULTADO FINANCEIRO DO EXERCÍCIO	-723,20	11.407,20	-106,34%

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI, dez./2025).

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, são repassados pelo órgão central de programação financeira - Coordenação-Geral de Programação Financeira da Secretaria do Tesouro Nacional (COFIN/STN) (desde outubro de 2019, 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, 97,08% em 2024 e 97,49% agora em 2025).

Nota-se aumento em ambos: 24,54% nos recebimentos e 25,07% a mais de pagamentos extraorçamentários (R\$ 1,03 bilhões esse ano enquanto em 2024 foram repassados R\$ 820,32 milhões).

Abaixo, demonstramos o resultado financeiro sob a ótica da Demonstração dos Fluxos de Caixa, de forma resumida, tabela 6.9 a seguir.

TABELA 6.9 - ANS: GERAÇÃO DE CAIXA POR ATIVIDADE – RESUMO – 2025-2024

	R\$ mil		
	31/12/2025	31/12/2024	AH (%)
Fluxo de Caixa das Operações	3.339,38	18.221,29	-81,67%
Fluxo de Caixa de Investimento	-4.062,59	-6.814,09	40,38%
Fluxo de Caixa de Financiamento	0,00	0,00	0,00%
GERAÇÃO LÍQUIDA DE CAIXA E EQUIVALENTES	-723,21	11.407,20	-106,34%
Caixa e Equivalentes Inicial	51.459,87	40.052,68	28,48%
Caixa e Equivalentes Final	50.736,66	51.459,87	-1,41%

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI, dez./2025).

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 2025, encerrados ou em andamento, excluídos eventuais processos classificados como sigilosos pelo próprio TCU.

QUADRO 7.1 – ACOMPANHAMENTO DE AÇÕES REALIZADAS PELO TCU EM 2025

PROCESSO	TIPO DE PROCESSO	ASSUNTO	ESTADO
TC 008.257/2024-8	Relatório de Levantamento	Adoção de tecnologias e boas práticas pelas organizações públicas federais e outros entes jurisdicionados ao TCU que permitam ao público PCD (pessoas com deficiência) acessar sítios e serviços públicos digitais.	Encerrado.
TC 003.652/2025-4	Relatório de Acompanhamento	Acompanhamento dos processos de aquisições na área de TI da Administração Pública Federal - ciclo 2025-2026.	Aberto.
TC 005.678/2025-0	Relatório de Auditoria	Sustentabilidade da oferta de serviços de saúde suplementar pelas operadoras de planos de saúde privados e a atuação da ANS na regulação, normatização, controle e fiscalização das atividades.	Aberto.
TC 014.656/2025-6	Denúncia	Possíveis omissões regulatórias da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) diante de uma possível crise de desassistência e econômico-financeiro enfrentado pelas operadoras Unimed Rio e Unimed Ferj.	Arquivado.

Fonte: Auditoria interna (jan./2026).

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



Disque ANS
0800 701 9656



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



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



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



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



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



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



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



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

