

Plano de Gestão Anual da ANS 2023



Plano de Gestão Anual da ANS 2023



DIRETORIA COLEGIADA DA ANS

DIRETOR-PRESIDENTE

DIRETOR DE GESTÃO - DIGES

Paulo Roberto Vanderlei Rebello Filho

DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO SETORIAL – DIDES

Maurício Nunes da Silva

DIRETORA DE FISCALIZAÇÃO – DIFIS

Eliane Aparecida de Castro Medeiros

DIRETOR DE NORMAS E HABILITAÇÃO DAS OPERADORAS – DIOPE

Jorge Antônio Aquino Lopes

DIRETOR DE NORMAS E HABILITAÇÃO DOS PRODUTOS INTERINO – DIPRO

Alexandre Fioranelli

Plano de Gestão Anual da ANS 2023



2022. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

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

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

ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E INFORMAÇÕES

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS

Gerência de Planejamento e Acompanhamento- GPLAN

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

Tel.: +55 (21) 2105-0000

Disque ANS 0800 701 9656

www.gov.br/ans

e-mail específico: apdi@ans.gov.br

DIRETORIA COLEGIADA DA ANS

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

PROJETO GRÁFICO

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SECEX/PRESI

NORMALIZAÇÃO

Biblioteca/CGDOP/GEQIN/DIGES

SECRETARIA EXECUTIVA

Lenise Barcellos de Mello Secchin -SECEX/PRESI

COORDENAÇÃO TÉCNICA

Juliana Menezes Peixoto Dib – GPLAN/SECEX/PRESI

EQUIPE TÉCNICA

Carla Valéria Cazarim Godoy - GPLAN/SECEX/PRESI

Bruno Catroli da Silva– GPLAN/ SECEX /PRESI

Flavia Marques de Souza - GPLAN/ SECEX /PRESI

Luiz Antônio Nolasco de Freitas– GPLAN/ SECEX /PRESI

Silvio Guelman - GPLAN/ SECEX /PRESI

Ficha Catalográfica

A265p Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria Colegiada. Secretaria Geral. Gerência de Planejamento e Acompanhamento.
Plano de Gestão Anual da ANS: 2023[recurso eletrônico] / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria Colegiada. Secretaria Geral. Gerência de Planejamento e Acompanhamento. -- Rio de Janeiro:
ANS,2023.
1,6MB; ePub.
1.Planejamento. 2. Gestão. 3.Gestão pública. 4.Orçamento 5.Orçamento público 6.Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). I. Título.

CDD 658.4012

LISTA DE ABREVIATURAS

CGRC - Comitê de Governança, Riscos e Controles
DICOL – Diretoria Colegiada
DIDES - Diretoria de Desenvolvimento Setorial
DIFIS- Diretoria de Fiscalização
DIGES-Diretoria de Gestão
DIPRO-Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos
DIOPE-Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras
EFD – Estratégia Federal de Desenvolvimento para o Brasil - EFD 2020-2031
GGAFI – Gerência-Geral de Administração e Finanças
GPLAN – Gerência de Planejamento e Acompanhamento
PLOA – Projeto de Lei Orçamentária Anual
PNS - Plano Nacional de Saúde
PPA – Plano Plurianual
RAE- Reunião de Avaliação da Estratégia
SECEX- Secretaria Executiva

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - CADEIA DE VALOR	10
FIGURA 2 - MAPA ESTRATÉGICO	11
FIGURA 3 – ETAPAS DE ELABORAÇÃO	13

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – AÇÕES PROGRAMADAS PARA 2023-PGA 2023	14
QUADRO 2 – ESTIMATIVA ORÇAMENTÁRIA	18
QUADRO 3 - CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO FINANCEIRO	19

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	7
1 INTRODUÇÃO	8
2 ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	9
3 METODOLOGIA APLICADA	12
4 METAS, AÇÕES E RESULTADOS	14
5 RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E DESEMBOLSO FINANCEIRO	18
6 MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO	20
7 PUBLICIDADE E TRANSPARÊNCIA	21
8 AGENDA REGULATÓRIA	22
9 PORTFÓLIO DE PROJETOS ESTRATÉGICOS	23
ANEXO I – DESCRIÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	24
ANEXO II- AGENDA REGULATÓRIA –2023-2025	27
ANEXO III – PORTFÓLIO DE PROJETOS ESTRATÉGICOS- 2021-2024	31

APRESENTAÇÃO

Aprimorar a qualidade regulatória. Esse é um dos principais objetivos do Plano de Gestão Anual da Agência Nacional de Saúde Suplementar para o ano de 2023.

Estabelecido pela Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, o Plano de Gestão Anual (PGA) é o instrumento do planejamento consolidado da Agência Nacional de Saúde Suplementar e contempla ações e projetos estratégicos previstos para 2023, bem como metas e resultados relacionados aos processos finalísticos e de gestão da agência.

Construído com a participação de todas as unidades da ANS e alinhado às diretrizes estabelecidas no Planejamento Estratégico da Agência, o PGA articula-se aos demais instrumentos de gestão da Agência, permitindo, de forma unificada e sintética, o acompanhamento do desempenho institucional anual.

Como instrumento orientador das ações da ANS, o PGA tem a importante tarefa de promover o alinhamento entre a estratégia e a execução das ações tático-operacionais das unidades, contribuindo, sobremaneira, para o alcance dos objetivos estratégicos e, conseqüentemente, para a concretização da missão da Agência, que é “promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regular as operadoras setoriais - inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores - e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no país”.

Ao apresentar o seu PGA, em que consta, além de ações e projetos da Agência, a estimativa de recursos orçamentários necessários ao alcance dos resultados previstos e o cronograma de desembolso financeiro, a ANS reafirma o seu compromisso em garantir a transparência e incentivar o controle social.

O PGA 2023 está disponível no portal da ANS, item Acesso à Informação, subitem Transparência e Prestação de Contas (<https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/plano-de-gestao-anual>).

CAPÍTULO 1

INTRODUÇÃO

A Agência Nacional de Saúde Suplementar

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) é a agência reguladora dos planos privados de saúde no Brasil e atua na regulação, normatização, controle e fiscalização deste setor. Sua finalidade institucional é promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regular as operadoras setoriais - inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores - e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no país.

O marco regulatório do setor é conferido pela Lei nº 9.656, de 1998, que dispõe sobre a regulamentação dos planos e seguros privados de assistência à saúde, e pela Lei nº 9.961, de 2000, que cria a ANS.

A ANS é dirigida por uma Diretoria Colegiada (DICOL) formada por 4 (quatro) diretores e 1 (um) Diretor Presidente. Com orçamento de R\$ 110,7 milhões em 2022, a ANS conta com 590 servidores (Ativos permanentes) e 450 terceirizados (SisRH)¹. Possui sede própria localizada no Rio de Janeiro e uma ação capilarizada a partir de seus 12 Núcleos, estabelecidos nas capitais de 11 Estados (BA, CE, DF, MG, MT, PA, PE, PR, RJ, RS e SP), bem como em Ribeirão Preto.

A Agência regula um setor formado por 717 operadoras em atividade, com aproximadamente 50,20 milhões de beneficiários em planos de assistência médica e 30,5 milhões em planos exclusivamente odontológicos. Do total de beneficiários em planos de assistência médica, 82% têm planos coletivos, enquanto 17,9% possuem planos individuais e/ou familiares. Entre os beneficiários de planos exclusivamente odontológicos, 82,3% possuem planos coletivos, ao passo que 17,6 % têm planos individuais e/ou familiares. Praticamente um em cada quatro habitantes possui plano de assistência médica no país.

Além do número expressivo de consumidores, o setor tem relevância econômica para o país. A receita de contraprestações das operadoras médico-hospitalares atingiu, no segundo trimestre de 2022 R\$ 117,6 bilhões e a despesa assistencial correspondeu a R\$ 103,2 bilhões, com 87,9% de sinistralidade. As operadoras exclusivamente odontológicas apresentaram receita de R\$ 1,7 bilhões, despesa assistencial de R\$ 662,9 milhão e sinistralidade de 39,5% (https://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/sala-de-situacao.html)².

¹ Fonte: SisRH (acessado em 23/11/2022)

² Fonte: https://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/sala-de-situacao.html (acessado em 29/11/2022).

CAPÍTULO 2

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Planejamento Estratégico (2021-2024)

A Lei nº 13.848/2019, novo marco legal das Agências, trouxe inovações para o aprimoramento da qualidade regulatória no Brasil, exigindo a elaboração de um conjunto de mecanismos e instrumentos de gestão que fazem parte do novo modelo de governança e visam a maior transparência e melhor desempenho das agências com foco nos resultados, especialmente votados à Sociedade e maior controle da gestão através do monitoramento e validação das suas ações.

O Planejamento Estratégico da ANS para o ciclo 2021-2024 foi elaborado com base nas diretrizes governamentais 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 (<https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/planejamento-estrategico-ans-2021-2024>). Tem como referência, ainda, o Plano Plurianual - PPA 2020-2023, a Estratégia Federal de Desenvolvimento para o Brasil - EFD 2020-2031 e o Plano Nacional de Saúde- PNS. Além de apresentar a missão, visão e valores da Agência, estabeleceu metas e indicadores para os objetivos traçados para o período e incorporou o portfólio de projetos estratégicos.

A Cadeia de Valor da ANS, elaborada como parte importante do Planejamento Estratégico 2021-2024, é composta por 20 macroprocessos organizados em três perspectivas: Macroprocessos de Suporte, Macroprocessos Finalísticos e Macroprocessos de Governança e apresenta os principais valores entregues pela Agência à sociedade, constituindo o conjunto de processos fundamentais para o cumprimento da sua missão representados na Figura 1.

■ FIGURA 1 CADEIA DE VALOR DA ANS

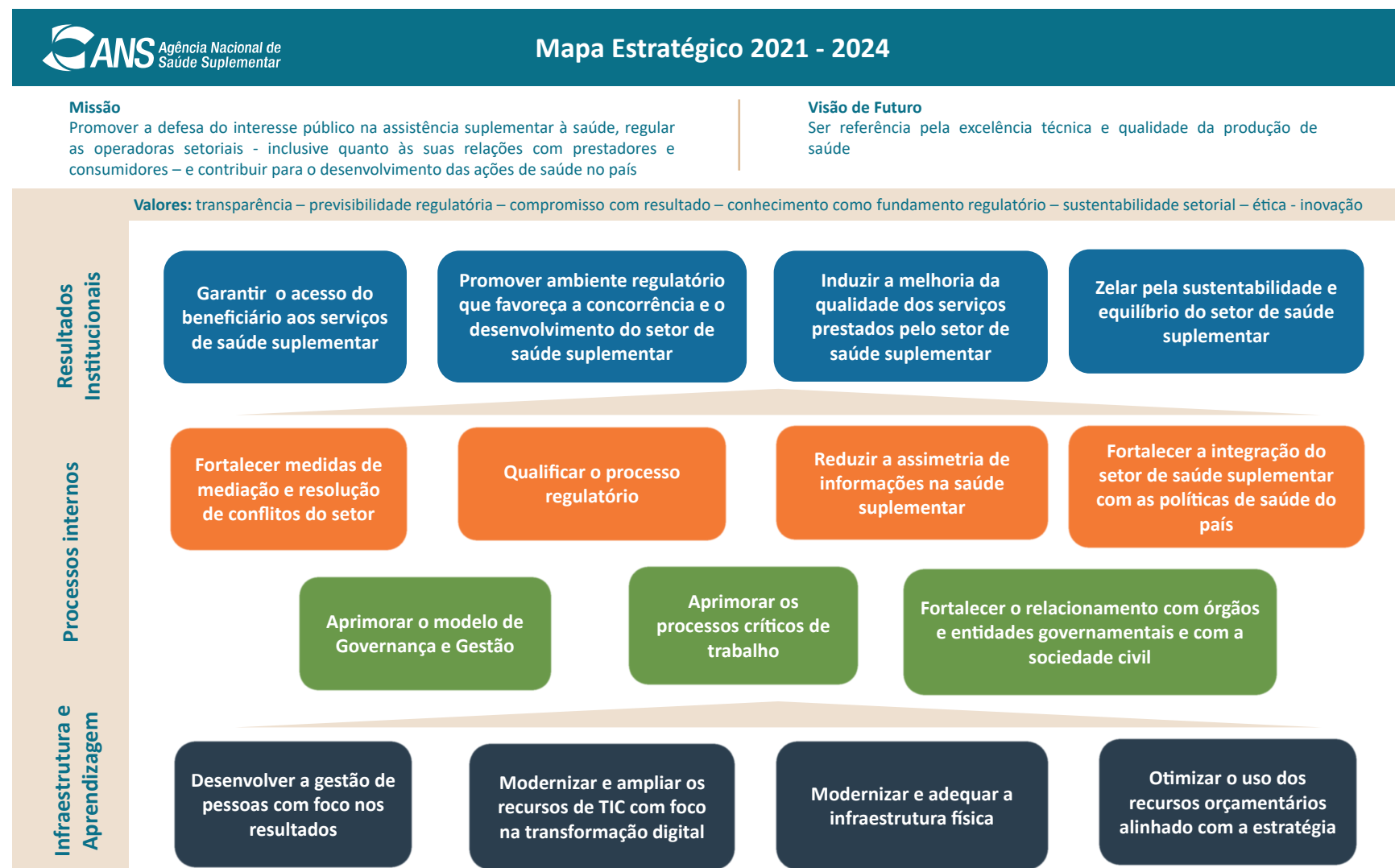


Fonte: GPLAN (2021)

O Mapa Estratégico, por sua vez, traduz visualmente a estratégia da ANS demonstrando o elo entre as diretrizes institucionais e o conjunto de 15 objetivos pensados como forma atingir o cumprimento de sua missão institucional.

Os objetivos estratégicos representados em três dimensões: Resultados Institucionais, Processos Internos e Infraestrutura e Aprendizagem na Figura 2, direcionam o comportamento e o desempenho institucional com vistas ao alcance de sua visão de futuro.

■ FIGURA 2 MAPA ESTRATÉGICO 2021-2024



Fonte: GPLAN (2021)

A descrição dos Objetivos Estratégicos, apresentada no Anexo I, ajuda a compreender a especificidade e o alcance dos desafios assumidos pela Agência para o ciclo 2021-2024.

CAPÍTULO 3

METODOLOGIA APLICADA

O Plano Anual de Gestão foi elaborado tendo como referência o Mapa Estratégico Institucional, destacando-se a visão de futuro e os objetivos estratégicos que a refletem. Considerando que este instrumento deve apontar aspectos tático-operacionais da estratégia institucional no período de um ano, o primeiro desafio era a identificação de objetivos setoriais que desdobrassem os objetivos estratégicos em cada uma das diretorias. A partir deste conjunto de objetivos setoriais e considerando a capacidade de cada uma das unidades tais objetivos foram desmembrados em ações e metas a serem concretizadas a curto e médio prazo.

O processo de construção do PGA, atendendo orientação legal para alinhamento dos instrumentos de gestão, tomou como referência ainda as ações que compõem a Agenda Regulatória 2023-2025 nas atividades previstas para o próximo ano.

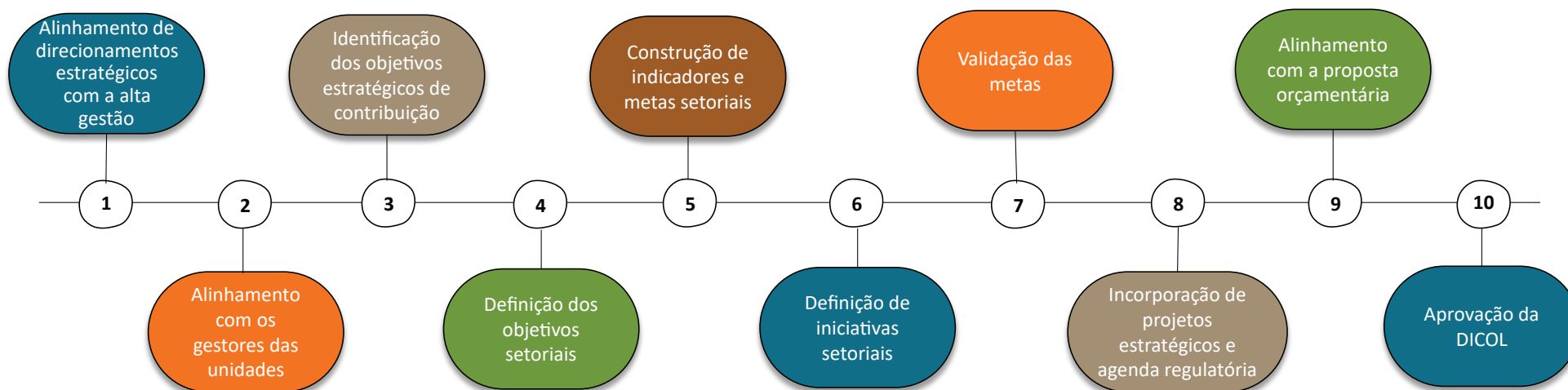
A fim de assegurar o devido alinhamento com a percepção da alta direção (diretores e diretores adjuntos) foram realizadas reuniões individualizadas com cada diretoria para apresentar a tarefa e discutir detalhes para sua realização, além das orientações estratégicas também se definiu o perfil dos dirigentes (gerentes e coordenadores) ligados aos processos de trabalho prioritários para participarem das atividades de construção do PGA.

Como forma de potencializar o tempo disponível dos participantes e considerando a necessidade de alinhar conceitos e ferramentas de planejamento, foi realizada uma atividade de capacitação cujo conteúdo se adequava exatamente à tarefa de construção do PGA e o produto, uma vez apresentado e acolhido pelo diretor, serviu como base para o mesmo, após depuração daquilo que se referisse especificamente ao exercício de capacitação.

A capacitação envolveu gerentes e coordenadores de cada diretoria individualmente com atividades teóricas e práticas tendo como principais produtos: o Painel de Contribuição com os objetivos estratégicos, objetivos setoriais e seus indicadores de desempenho e o Plano Operacional com os objetivos setoriais, indicadores de desempenho, metas e iniciativas operacionais.

O percurso metodológico descrito teve como principal objetivo o alinhamento do referido PGA aos instrumentos estratégicos da instituição, buscando o efetivo patrocínio da alta direção e sua efetividade como demonstrativo do direcionamento e materialidade da gestão estratégica institucional de forma mensurável e dinâmica que permita seu aprimoramento permanente, conforme o preceito legal que o estabeleceu.

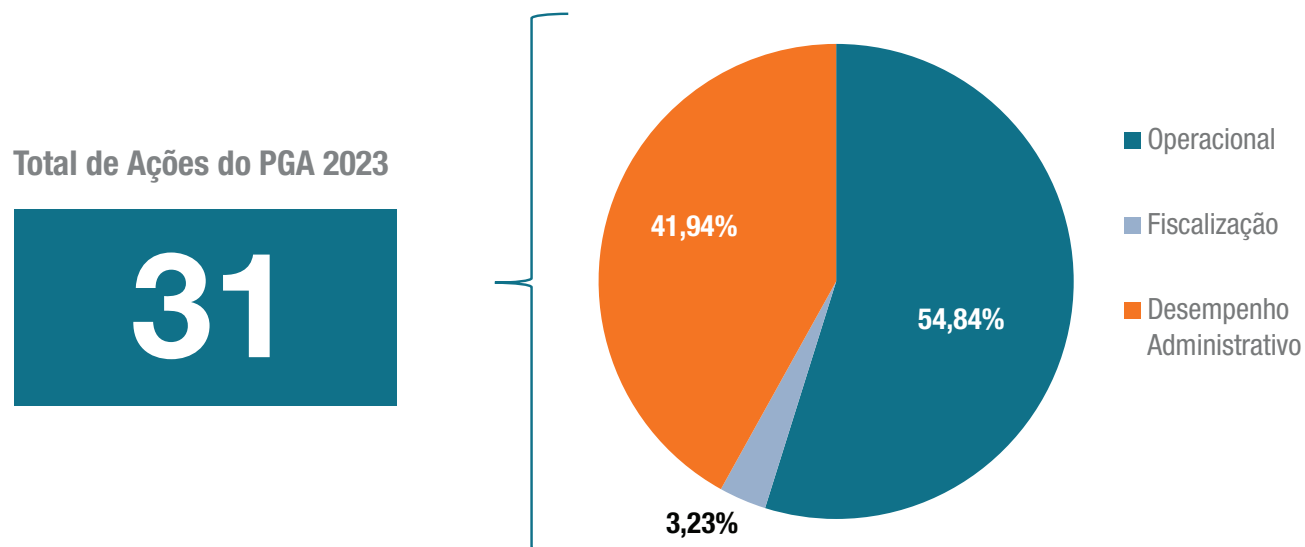
FIGURA 3 ETAPAS DE ELABORAÇÃO



Fonte: GPLAN (2022)

O Plano de Gestão Anual (PGA) 2023 consolida 31 ações e projetos distribuídos por Objetivos Estratégicos e o cumprimento deste Plano será medido pelas ações programadas e executadas no ano em exercício (ano 2023). O gráfico a seguir mostra o total de Ações a serem atingidas durante a sua vigência, segundo as categorias Desempenho Administrativo, Fiscalização e Operacional.

GRÁFICO 1 AÇÕES DO PGA 2023 POR CATEGORIA



Fonte: GPLAN (2022)

CAPÍTULO 4

METAS, AÇÕES E RESULTADOS

Com o objetivo de demonstrar os resultados que se espera alcançar no próximo ano, foram estabelecidas metas táticas para os objetivos estratégicos das dimensões de Resultados Institucionais, Processos Internos e Infraestrutura e Aprendizagem que compõe o Mapa Estratégico. No Quadro 1 são apresentadas as metas e ações programadas para serem atingidas em 2023 pela Agência.

A periodicidade de apuração dos indicadores será anual com aferição trimestral. O cumprimento do PGA ANS 2023 será medido pelas ações programadas e executadas no ano em exercício.

■ QUADRO 1 – AÇÕES PROGRAMADAS PARA 2023 – PGA 2023

OBJETIVO ESTRATÉGICO	AÇÕES/PROJETOS	META	INSTRUMENTO	CATEGORIA	DIRETORIA
02. Promover ambiente regulatório que favoreça a concorrência e o desenvolvimento do setor de saúde suplementar	Revisar o escopo dos indicadores da Dimensão Qualidade da Atenção do Programa de Qualificação Operadoras	Revisão das fichas dos indicadores da Dimensão Qualidade da Atenção em 2023/24 realizada	Plano Setorial	Operacional	DIDES
	Concluir 30% da revisão da norma referente a mecanismos de regulação financeira	30% da revisão da norma concluída	Plano Setorial	Operacional	DIPRO
	Aprimorar 50% das regras de reajuste coletivo	50% das regras aprimoradas	Plano Setorial	Operacional	DIPRO

03. Induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de saúde suplementar	Monitoramento da qualidade da assistência hospitalar na Saúde Suplementar (E1) - Automatizar metodologia de avaliação e comparabilidade de hospitais para aplicação	Metodologia de avaliação e comparabilidade de hospitais para aplicação automatizadas	Projeto Estratégico	Fiscalizatória	DIDES
	Realizar 1 (um) evento de desenvolvimento de agente de mercado	1 evento realizado	Plano Setorial	Operacional	DIFIS
04. Zelar pela sustentabilidade e equilíbrio do setor de saúde suplementar	Abranger 90% de atos societários monitorados e avaliados no prazo	% de atos societários monitorados e avaliados no prazo	Plano Setorial	Operacional	DIOPE
	Abranger 90% de operadoras em acompanhamento regular	90% de operadoras em acompanhamento regular	Plano Setorial	Operacional	DIOPE
	Concluir 50% das atividades de atualização do estudo dos vazios assistenciais	50% das atividades concluídas	Plano Setorial	Operacional	DIPRO
	Realizar, até 90 dias, a análise das operadoras em direção fiscal	Análise das operadoras em até 90 dias	Plano Setorial	Operacional	DIOPE
	Realizar, até 90 dias, a análise das operadoras em PAEF	Análise das operadoras em até 90 dias	Plano Setorial	Operacional	DIOPE
05. Qualificar o Processo Regulatório	Executar 75% das Ações previstas para 2023 da Agenda Regulatória 2023/2025	75% das Ações previstas em 2023 realizadas	Agenda Regulatória	Operacional	PRESI
07. Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar	Realizar 1 (um) evento de “educação” para o consumo	1 evento realizado	Plano Setorial	Operacional	DIFIS
	Executar 30% do projeto de aperfeiçoamento do Guia da ANS	30% do projeto executado	Plano Setorial	Operacional	DIPRO

08. Fortalecer a integração do setor de saúde suplementar com as políticas de saúde do país	Revisar 2 (dois) boletins informativos do ressarcimento ao SUS incorporando informações setoriais	2 boletins informativos revisados	Plano Setorial	Operacional	DIDES
	Realizar 2 (duas) publicações sobre modelos de atenção e gestão em saúde	2 publicações realizadas	Plano Setorial	Operacional	DIDES
	Integrar informações entre setor público e privado de saúde (E8) - integrar o TISS à RNDs através da rotina de dados	Dados enviados	Projeto Estratégico	Operacional	DIDES
09. Aprimorar o modelo de Governança e Gestão	Executar 60% do plano de governança de dados	60% do plano executado	Plano Setorial	Operacional	DIDES
	Estruturar o Projeto de Identificação de líderes	100% do projeto estruturado (Projeto)	Plano Setorial	Administrativo	DIGES
	Estruturar a Pesquisa de Clima Organizacional	100% da pesquisa estruturada (Projeto)	Plano Setorial	Administrativo	DIGES
	Executar o projeto de implementação das boas práticas de ESG	Diagnostico de boas práticas executado (Projeto)	Plano Setorial	Administrativo	DIGES
	Executar o plano de gestão arquivístico	"100% do plano arquivístico executado Plano de gestão arquivístico (Projeto)"	Plano Setorial	Administrativo	DIGES
	Realizar 3 Consultas ao Conselho de Usuários da ANS	3 Consultas realizadas	Plano Setorial	Administrativo	OUVID
	Executar 50% do Projeto de Governança e Responsabilidade Socioambiental (ESG)	50% do Projeto de Governança e Responsabilidade Socioambiental (ESG) executado	Plano Setorial	Administrativo	PRESI
	Realizar 01 Seminário de Integridade	1 Seminário realizado	Plano Setorial	Administrativo	PRESI

09. Aprimorar o modelo de Governança e Gestão	Instalar a Câmara de Compras compartilhadas das Agências Reguladoras Federais	Câmara de Compras compartilhadas das Agências Reguladoras Federais instalada	Plano Setorial	Administrativo	PRESI
13. Modernizar e ampliar os recursos de TIC com foco na Transformação Digital	Desenvolvimento do APP ANS (E16) - Realizar Processo de Contratação	Processo de Contratação realizado	Projeto Estratégico	Administrativo	DIGES
14. Modernizar e adequar a infraestrutura física	Adequar 30% dos espaços físicos da ANS para espaços sustentáveis	30% dos espaços físicos adequados	Plano Setorial	Administrativo	DIGES
	Readequação ao Modelo de Trabalho Híbrido (Físico e Remoto) (E15) - Reduzir em até 25% a estrutura física no Edifício Barão de Mauá (mobiliário permanente)	Estrutura física no Edifício Barão de Mauá (mobiliário permanente) reduzida em até 25%.	Projeto Estratégico	Administrativo	DIGES
15. Otimizar o uso dos recursos orçamentários alinhado com a estratégia	Executar 40% do plano de melhoria de ação orçamentária	40% do plano executado	Plano Setorial	Administrativo	DIGES
	Estabelecer 30% do planejamento orçamentário relacionados aos projetos estratégicos	30% do planejamento orçamentário estabelecido	Plano Setorial	Administrativo	DIGES

Fonte: GPLAN (2022)

CAPÍTULO 5

RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E DESEMBOLSO FINANCEIRO

A alocação de recursos visa garantir a execução das atividades da Agência tendo como base os objetivos e desafios estabelecidos para o próximo ano. No Quadro 2, é apresentada com detalhamento, a estimativa de recursos orçamentários necessários ao alcance dos resultados previstos por ação orçamentária no Projeto de Lei Orçamentária Anual 2023 para o próximo exercício - PLOA 2023.

■ QUADRO 2 – ESTIMATIVA ORÇAMENTÁRIA PLOA 2023

DIMENSÃO	CÓDIGO	AÇÃO	PLOA 2023
Resultados Institucionais	4339	Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar	R\$ 16.230.000,00
Processos internos	4641	Publicidade de Utilidade Pública	R\$ 3.200.000,00
	000Q	Contribuição a Organismos Internacionais no Exterior	R\$ 300.000,00
Infraestrutura e aprendizagem	2000	Administração da Unidade	R\$ 35.860.000,00
	216H	Ajuda de custo para moradia ou auxílio-moradia	R\$ 240.000,00

DIMENSÃO	CÓDIGO	AÇÃO	PLOA 2023
Infraestrutura e aprendizagem	8727	Sistema de Informação para Saúde Suplementar	R\$ 53.529.400,00
	4572	Capacitação de servidores Público Federal em processo de Qualificação e Requalificação	R\$ 1.400.000,00
TOTAL			R\$ 110.759.400,00

Fonte: GGAFI (2022)

No que se refere ao cronograma de desembolso financeiro, o Quadro 3 demonstra a média de desembolso trimestral da ANS no montante de R\$ 110.759.400,00 (cento e dez milhões, setecentos e cinquenta e nove mil e quatrocentos reais), considerando-se o PLOA 2023.

■ QUADRO 3 CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO FINANCEIRO

DIMENSÃO	CÓDIGO	AÇÃO	1ºTRIMESTRE	2ºTRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
Resultados Institucionais	4339	Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar	R\$ 4.057.500,00	R\$ 4.057.500,00	R\$ 4.057.500,00	R\$ 4.057.500,00
Processos internos	4641	Publicidade de Utilidade Pública	R\$ 3.200.000,00	R\$ 3.200.000,00	R\$ 3.200.000,00	R\$ 3.200.000,00
	000Q	Contribuição a Organismos Internacionais no Exterior	R\$ 75.000,00	R\$ 75.000,00	R\$ 75.000,00	R\$ 75.000,00
Infraestrutura e aprendizagem	2000	Administração da Unidade	R\$ 8.965.000,00	R\$ 8.965.000,00	R\$ 8.965.000,00	R\$ 8.965.000,00
	216H	Ajuda de custo para moradia ou auxílio-moradia	R\$ 60.000,00	R\$ 60.000,00	R\$ 60.000,00	R\$ 60.000,00
	8727	Sistema de Informação para Saúde Suplementar	R\$ 13.382.350,00	R\$ 13.382.350,00	R\$ 13.382.350,00	R\$ 13.382.350,00

Fonte: GGAFI (2022)

CAPÍTULO 6

MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

O monitoramento do Plano de Gestão Anual 2023 será realizado com o objetivo de acompanhar a execução das metas e ações táticas/operacionais para alcance dos resultados estabelecidos, possibilitando a adoção de medidas necessárias para o alcance dos resultados.

Os resultados parciais serão apresentados trimestralmente nas Reuniões de Avaliação da Estratégia³, com o objetivo de validar os resultados alcançados no período e viabilizar a adoção de medidas preventivas e de correção de eventuais desvios, podendo ser deliberada a revisão e adequação do PGA.

As informações referentes à execução deste plano, ao final de sua vigência, farão parte do Relatório Anual de Gestão e de Atividades da ANS, referente ao respectivo exercício.

O PGA 2023 poderá ser revisto a qualquer tempo, sendo atualizado a partir das alterações observadas na Agenda Regulatória, no Portfólio de Projetos Estratégicos e na revisão de prioridades da Agência.

³ Espaços de governança, de reflexão e tomada de decisão sobre a implementação da Estratégia na ANS realizadas no âmbito do Comitê de Governança, Riscos e Controles (CGRC), Instituído pela Resolução Administrativa nº 67 de 2017, composto pelo Diretor-Presidente e pelos demais Diretores da ANS. A sistemática de elaboração e monitoramento do planejamento estratégico, do plano de gestão anual e da agenda regulatória no âmbito da ANS está disposta na Resolução Administrativa nº 71, publicada em 17 de junho de 2021.

CAPÍTULO 7

PUBLICIDADE E TRANSPARÊNCIA

O PGA 2023, aprovado em 16/12/2022 está disponível no portal da ANS, item Acesso à Informação, subitem Transparência e Prestação de Contas (<https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/plano-de-gestao-anual>).

Cumprindo a previsão legal, o PGA 2023 será encaminhado ao Senado Federal, à Câmara dos Deputados e ao Tribunal de Contas da União para ciência do seu conteúdo⁴

⁴ Em consonância com a Lei nº 13.848 de 25 de junho de 2019.

CAPÍTULO 8

AGENDA REGULATÓRIA

A Agenda Regulatória da ANS é um importante instrumento de planejamento regulatório que orienta a atuação da Agência e estabelece os assuntos prioritários a serem analisados pela instituição durante seu período de vigência, conferindo maior transparência e previsibilidade, possibilitando o acompanhamento pela sociedade dos compromissos preestabelecidos pela Agência.

A Agenda Regulatória 2023-2025 encontra-se em fase final de elaboração tendo transcorrido um rico processo de participação social que estabeleceu como proposta, 08 Temas Regulatórios (AIR), uma Agenda de 04 estudos de Avaliação de Resultado Regulatório (ARR) e o Desenvolvimento de 03 Estudos Preliminares (Anexo II). Mais informações disponíveis em <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-da-sociedade/agenda-regulatoria>.

CAPÍTULO 9

PORTFÓLIO DE PROJETOS ESTRATÉGICOS

O Portfólio de Projetos Estratégicos da ANS é constituído por 15 Projetos que representam os desafios da Agência para o ciclo 2021 -

2024. Alinhados aos Objetivos Estratégicos traçados para o período, foram priorizados a partir da sua relevância e impacto sobre a sociedade tendo como propósito gerar valor público e produzir resultados que contribuam para o cumprimento da sua missão. O Anexo III deste documento apresenta o Portfólio de Projetos Estratégicos.

ANEXO I – DESCRIÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

DIMENSÃO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIÇÃO
Resultados Institucionais	Garantir o acesso do beneficiário aos serviços de saúde suplementar	Garantir que o beneficiário tenha acesso aos serviços de saúde suplementar, de acordo com a legislação vigente, garantindo que sejam cumpridas todas as obrigações contratadas e suas complementações.
	Promover ambiente regulatório que favoreça a concorrência e o desenvolvimento do setor de saúde suplementar	Modular a atividade regulatória considerando o comportamento dos entes regulados, promovendo um ambiente regulatório que favoreça a concorrência e o desenvolvimento do setor de saúde com eficiência e sustentabilidade.
	Induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de saúde suplementar	Zelar pela 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.
	Zelar pela sustentabilidade e equilíbrio do setor de saúde suplementar	Promover o equilíbrio no relacionamento entre beneficiários, operadoras e prestadores e realizar o monitoramento econômico-financeiro com vistas a assegurar a solvência das operadoras.
Processos Internos	Qualificar o processo regulatório	Direcionar esforços para consolidar a implementação de boas práticas regulatórias, que contemple a Agenda Regulatória, AIR, ARR e revisão do estoque regulatório, em conformidade com as melhores práticas reconhecidas nacional e internacionalmente.
	Fortalecer medidas de mediação e resolução de conflitos do setor	Direcionar esforços para ampliar e aprimorar ações preventivas e fiscalizatórias, contemplando medidas de mediação com vistas à redução dos conflitos.

DIMENSÃO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIÇÃO
Processos Internos	Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar	Reduzir a assimetria de informação por meio do 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 a informações adequadas as partes envolvidas.
	Fortalecer a integração do setor de saúde suplementar com as políticas de 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 no compartilhamento de tecnologias, modelos, dados e informações.
	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 e interesse da sociedade. Envolve o direcionamento, o monitoramento e a avaliação da atuação organizacional tendo como focos a estratégia e o controle.
	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.
	Fortalecer o relacionamento com os órgãos e entidades governamentais com a sociedade civil	Fomentar e desenvolver ações para o fortalecimento da articulação com a sociedade civil e os órgãos e entidades governamentais, tais como: Ministérios da Saúde e da Economia, setor judiciário, parlamentares, órgãos de controle, imprensa, órgãos de defesa do consumidor. Direcionar esforços para aperfeiçoar estratégias e canais de comunicação interna e externa que possibilitem maior alinhamento institucional e percepção pela sociedade do valor público do trabalho realizado pela Agência.

DIMENSÃO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIÇÃO
Infraestrutura e Aprendizagem	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.
	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.
	Modernizar e adequar a infraestrutura física	Modernizar e manter ergonomicamente adequados os ambientes de trabalho, considerando espaços, acessibilidade, mobiliário, iluminação, instalações hidráulicas, elétricas e lógicas, de modo a disponibilizar infraestrutura apropriada ao desempenho das atividades pelos colaboradores da ANS.
	Otimizar o uso dos recursos orçamentários alinhado com a estratégia	Realizar o planejamento e a execução orçamentária, buscando a eficiência e a otimização do uso dos recursos públicos. Priorizar o orçamento para a implementação da estratégia da ANS.

ANEXO II AGENDA REGULATÓRIA 2023-2025

TEMAS REGULATÓRIOS						
Tema Regulatório	Descrição do tema		AIR	Desenvolvimento da proposta	Participação social	Deliberação final
	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.	4º tri/2023			
	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.	4º tri/2023			

	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.	2º tri/2023			
	Proporcionalidade na regulação de solvência e nas regras de ativo garantidor	Análise de simplificação regulatória das regras de ativo garantidores e de solvência, considerando a RN de proporcionalidade.	2º tri/2024			
	Empoderamento do beneficiário/ consumidor para contratação ou troca de plano	Acesso do consumidor aos serviços da saúde suplementar por meio da contratação/adesão de plano privado de assistência à saúde. Inclui o aperfeiçoamento do Guia ANS de Planos de Saúde de modo a torná-lo um sistema em que o consumidor poderá contratar um plano ou realizar a portabilidade de carências de forma direta.	4º tri/2025			
	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.	4º tri/2023			
	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.	4º tri/2023			
	Transparência e qualidade de dados e informações do setor	Aprimorar as regras afetas a disponibilização de dados e informações da saúde suplementar	4º tri/2023			

AGENDA DE ARR

Tema da ARR	Atos normativos a serem submetidos à ARR	Justificativa conforme o §3º do art. 13 do Decreto nº 10.411/2020	Prazo de conclusão
Visita técnico-assistencial	IN nº 53/2017	"IV - tratamento de matéria relevante para a agenda estratégica do órgão; V - vigência há, no mínimo, cinco anos"	3º tri/2024
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"	1º tri/2023
Análise sobre os conceitos de grupo econômico e rede própria na saúde suplementar	RN nº 85/2004, RDC nº 39/00 e IN nº 43/2013	III - impacto significativo em organizações ou grupos específicos;	2º tri/2023
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.	4º tri/2024

ESTUDOS PRELIMINARES

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

ANEXO III PORTFÓLIO DE PROJETOS ESTRATÉGICOS 2021-2024

OBJETIVO ESTRATÉGICO	NOME DO PROJETO	PRODUTO	OBJETIVO DO PROJETO	BENEFÍCIOS ESPERADOS	PRINCIPAIS ENTREGAS	DIRETORIA
01. Garantir o acesso do beneficiário aos serviços de saúde suplementar	E4. Aperfeiçoar as regras sobre transferência de carteira	Conjunto de procedimentos associados às regras de transferência de carteira aprimorado.	Aprimorar um conjunto de procedimentos associados às regras de transferência de carteira com o intuito de simplificar o processo da operação de alienação.	“1. Processo de transferência mais dinâmico e menos custoso. 2. Maior segurança jurídica e transparência das informações aos beneficiários no processo de transferência. 3. Redução das infrações à ordem econômica e aos normativos da ANS.”””	“1. Participação social dirigida 2. Análise de Impacto Regulatório elaborada 3. Implementação do projeto/ programa (aprimoramento do normativo) 4. Avaliação de Resultado Regulatório elaborada.”	DIPRO
	E5. Aperfeiçoar o modelo de incorporação de tecnologias em saúde	Processo de atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde aperfeiçoado.	Elaborar proposta de reestruturação do processo de atualização do Rol com vistas à redução do tempo para a análise, decisão e incorporação de tecnologias.	“1. A sociedade é atendida de modo mais célere com relação às demandas de atenção à saúde. 2. A equipe especializada em avaliação de tecnologias em saúde tem seu potencial aproveitado de modo permanente.”””	“1. Nota técnica de avaliação do processo atual e possibilidades de mudanças nos prazos de atualização do Rol 2. Minuta de normativo sobre a revisão do processo de atualização do Rol 3. Sistema informatizado de gestão do Rol - SISROL 4. Organização do novo processo de trabalho 5. Sistema informatizado de gestão do Rol - SISROL - Fase 2”	DIPRO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	NOME DO PROJETO	PRODUTO	OBJETIVO DO PROJETO	BENEFÍCIOS ESPERADOS	PRINCIPAIS ENTREGAS	DIRETORIA
02. Promover ambiente regulatório que favoreça a concorrência e o desenvolvimento do setor de saúde suplementar	E2. Implantar modelo de capital baseado em riscos para as operadoras	Modelo de capital baseado em riscos (CBR) para as operadoras implementado	Implementar nova regra de Capital Baseada em Riscos das operadoras, compreendendo a regulamentação das exigências de capital conforme os riscos de subscrição, de crédito, operacional, legal e de mercado	“1. Implementar nova exigência de CBR, para melhor adequar a exigência de capital aos riscos incorridos pela operadora. 2. Melhor priorizar e racionalizar recursos públicos e privados, com efeitos positivos no padrão de concorrência do setor.”	“1. Norma regulamentando o CBR e o modelo de capital baseado no risco de subscrição 2. Norma regulamentando o modelo de capital baseado no risco de crédito 3. Norma regulamentando o modelo de capital baseado nos riscos operacional e legal 4. Norma regulamentando o modelo de capital baseado no risco de mercado”	DIOPE
	E10. Ampliar o acesso aos planos privados de assistência à saúde	Acesso do consumidor aos serviços da saúde suplementar por meio da contratação/ adesão de plano privado de assistência à saúde ampliado.	Ampliar o acesso a planos de saúde por pessoas naturais, com o aumento da oferta de planos e a facilitação da contratação pelos consumidores.	“1. Facilidade de contratação de um plano de saúde, com uma ampla oferta de planos 2. Aumento do mutualismo e da diluição do risco, com o aumento da base de beneficiários. 3. Estímulo à concorrência e à eficiência no setor, com a maior facilidade de acesso e com mais mobilidade entre os planos.”	“1. Participação social dirigida 2. Análise de Impacto Regulatório elaborada 3. Implementação do projeto/ programa 4. Avaliação de Resultado Regulatório elaborada”	DIPRO
	E12. Aperfeiçoar os critérios de alteração da rede hospitalar	Normativo para Regulamentação dos critérios de alteração da rede hospitalar publicado	Normatizar os critérios para substituição de entidade hospitalar e redimensionamento de rede por redução;	“1. Segurança jurídica ao positivar as regras em normativo (específico) 2. Tornar público os critérios adotados para o deferimento ou não das solicitações de redimensionamento de rede hospitalar 3. Sintonizar com a evolução regulatória do setor, facilitando a gestão da rede pelas próprias operadoras, bem como o acesso à rede e à cobertura contratadas pelos beneficiários”	“1. Consulta Pública realizada 2. Contribuições e ajustes necessários oriundos da CP consolidadas 3. Apresentação do resultado da CP na DICOL 4. Apreciação pela DICOL 5. Análise jurídica do normativo pela PROGE 6. Aprovação pela DICOL 7. Publicação no D.O.U”	DIPRO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	NOME DO PROJETO	PRODUTO	OBJETIVO DO PROJETO	BENEFÍCIOS ESPERADOS	PRINCIPAIS ENTREGAS	DIRETORIA
03. Induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de saúde suplementar	E1. Monitoramento da qualidade da assistência hospitalar na Saúde Suplementar	Panorama do grau de qualidade assistencial presente nos hospitais acreditados que atuam na saúde suplementar	“1. Os benefícios esperados são para todo o setor suplementar e incluem o aumento da transparência de informações essenciais para a melhoria da qualidade do cuidado em saúde prestado aos beneficiários e a promoção da sustentabilidade do mercado. 2. Redução da assimetria de informação para o beneficiário, propiciando uma escolha mais qualificada e Estabelecimento de parâmetros de qualidade para os hospitais no setor. 3. Utilização de métricas de qualidade para a implementação de modelos de remuneração baseados em valor.”	“1. Hospitais elegíveis mapeados 2. Indicadores do painel geral elaborado pelo Projeto PROADI/SUS/ANS/HMV selecionados 3. Fluxo e periodicidade da coleta dos indicadores elaborados 4. SIHOSP internalizado I 5. SIHOSP internalizado II 6. Resultados dos indicadores coletados, analisados e divulgados”	“1. Norma regulamentando o CBR e o modelo de capital baseado no risco de subscrição 2. Norma regulamentando o modelo de capital baseado no risco de crédito 3. Norma regulamentando o modelo de capital baseado nos riscos operacional e legal 4. Norma regulamentando o modelo de capital baseado no risco de mercado”	DIDES

OBJETIVO ESTRATÉGICO	NOME DO PROJETO	PRODUTO	OBJETIVO DO PROJETO	BENEFÍCIOS ESPERADOS	PRINCIPAIS ENTREGAS	DIRETORIA
05. Qualificar o Processo Regulatório	E3. Aprimorar a regulação prudencial sob a ótica da proporcionalidade a partir da implementação de novas classificações de operadoras	Normativo prevendo a classificação de operadoras para fins de regulação e supervisão prudenciais, sob a ótica da proporcionalidade implementado.	Estabelecer uma nova classificação padrão, para fins de regulação prudencial. (A classificação será prevista em normativo).	“1. Implementar nova classificação, para fins de aprimorar a regulação e supervisão prudencial com exigências proporcionais aos respectivos graus de risco econômico-financeiro das OPS. 2. Melhor priorizar e racionalizar recursos públicos e privados, promovendo-se simplificações, desburocratizações e redução de carga administrativa, quando cabível 3. Possibilitar que futuras reformas de normas prudenciais possam prever níveis mais compatíveis de exigências para os regulados, assim se incentivando a concorrência e a inovação no setor”	“1. Elaboração de estudo inicial, para aprovação pela DIOPE 2. Submissão à DICOL para aprovação de abertura de Consulta Pública referente à classificação de operadoras para fins de aplicação proporcional da regulação prudencial 3. Submissão de Relatório de Consulta Pública e de minuta de normativo para apreciação da DICOL referente à classificação de operadoras para fins de aplicação proporcional da regulação prudencial 4. Submissão de Manifestação diante de parecer da PROGE e de minuta de normativo para aprovação da DICOL 5. Norma prevendo nova classificação de operadoras para fins para fins de aplicação proporcional da regulação prudencial publicada”	DIOPE

OBJETIVO ESTRATÉGICO	NOME DO PROJETO	PRODUTO	OBJETIVO DO PROJETO	BENEFÍCIOS ESPERADOS	PRINCIPAIS ENTREGAS	DIRETORIA
07. Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar	E13. Desenvolver ações para contribuir com a redução da judicialização no setor de saúde suplementar	Ações para contribuir com a redução da judicialização no setor de saúde suplementar	“Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar.”	“1. Fortalecer o arcabouço regulatório e a atuação do regulador 2. Fornecer maior conhecimento do instrumento de mediação extrajudicial de conflitos gerido pela ANS (NIP) e proporcionar maior entendimento das normas do setor por parte do beneficiário e potencial contratante 3. Aperfeiçoamento da resposta estatal, tendo em vista a complexidade do setor e as mais variadas normatizações cabíveis”	“1. Elaboração de Manual de desjudicialização em Saúde Suplementar 2. Promoção de eventos/ encontros de divulgação das regras contratuais, do arcabouço regulatório e da NIP 3. Ação proativa estruturada de educação em consumo no âmbito do setor de saúde suplementar com a divulgação da NIP.”	DIFIS
	E8. Integrar informações entre setor público e privado de saúde	Dados do Padrão TISS, referentes aos atendimentos aos beneficiários da saúde suplementar, enviados regularmente para as bases de dados do CMD e da RNDS, do Ministério da Saúde, conforme modelo de informações estabelecido na regulamentação pertinente.	Enviar os dados fornecidos pelas operadoras de planos de saúde privados de assistência à ANS, referentes aos atendimentos a seus beneficiários, conforme estabelecido no Padrão TISS, ao Ministério da Saúde para compor o Conjunto Mínimo de Dados e a Rede Nacional de Dados em Saúde.	“1. Integração das informações de assistência à saúde independentemente de o financiamento ser público (SUS) ou privado (suplementar) 2. Continuidade do cuidado na assistência à saúde. 3. Utilização racional dos recursos em saúde”	“1. Preparação dos dados e da comunicação com o MS 2. Dados de 2017, da UF de Alagoas (piloto) 3. Dados de 2017 de todas as Ufs enviados ao MS 4. Dados dos anos subsequentes e de todas as UFs enviados ao MS 5. Envio regular dos dados ao MS.”	DIDES

OBJETIVO ESTRATÉGICO	NOME DO PROJETO	PRODUTO	OBJETIVO DO PROJETO	BENEFÍCIOS ESPERADOS	PRINCIPAIS ENTREGAS	DIRETORIA
13. Modernizar e ampliar os recursos de TIC com foco na Transformação Digital	E9. ANS Digital	Serviços digitais desenvolvidos	Desenvolver serviços digitais para transformar a ANS em uma agência mais simples e mais inteligente	“ 1. Ampliação da oferta de serviços digitais para os usuários 2. Simplificação e desburocratização dos serviços/processos da Agência 3. Redução do tempo médio de espera na obtenção de serviços da ANS”	“1. Plano de Governança do Plano de Transformação Digital implementado 2. Plano de Transformação Digital aprovado 3. Ações do Eixo Transformação dos Serviços Públicos realizadas 4. Ações do Eixo Unificação dos Canais realizadas 5. Ações do Eixo de Interoperabilidade de Sistemas realizadas 6. Ações especiais realizadas “	DIGES
	E16. App ANS	Protótipo de Aplicativo da ANS desenvolvido	Desenvolver o APP ANS de modo a ampliar os serviços aos cidadãos.	“1. Ser um canal de acesso rápido à sociedade 2. Uso da tecnologia para simplificar a relação da Agência com seu público de interesse 3. Facilitar o acesso aos serviços da ANS e contribuir para redução da assimetria de informação.”	“1. Pesquisa para identificar as principais demandas do cidadão para constar no aplicativo realizada 2. Dados e informações na ANS para inclusão no perfil do cidadão no aplicativo levantados 3. Serviços do App e sua organização no aplicativo definidos 4. Aplicativo desenvolvido 5. Protótipo do Aplicativo para Teste”	DIGES

OBJETIVO ESTRATÉGICO	NOME DO PROJETO	PRODUTO	OBJETIVO DO PROJETO	BENEFÍCIOS ESPERADOS	PRINCIPAIS ENTREGAS	DIRETORIA
14. Modernizar e adequar a infraestrutura física	E15. Readequação ao Modelo de Trabalho Híbrido (Físico e Remoto)	Modelo de trabalho híbrido readequado	Readequar o modelo de trabalho atual para o modelo híbrido (remoto e presencial) no que tange à infraestrutura, para a modernização das relações de trabalho, alavancada pelo atual cenário econômico e sanitário mundial.	“1. Economia por meio da melhor utilização de recursos, considerando a redução com custos. 2. Melhoria da qualidade de vida e satisfação dos servidores. 3. Servidores mais produtivos.”	“1. Modernização dos imóveis da ANS no Edifício Barão de Mauá 2. Transferência dos Núcleos localizados nas cidades de Curitiba, Belo Horizonte, Salvador, Fortaleza e São Paulo para imóveis cedidos 3. Tornar o Edifício Sede da ANS em um imóvel funcional e sustentável 4. Adequação da infraestrutura 5. Reduzir em até 25% a estrutura física no Edifício Barão de Mauá (mobiliário permanente).“	DIGES

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



0800 701 9656



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



Atendimento presencial
12 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)

