

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) **2024-2025**



Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) **2024-2025**

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) **2024-2025**



©2024. 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

Av. Augusto Severo, 84 – Glória

CEP 20021-040 – Rio de Janeiro, RJ – Brasil

Tel: +55 (21) 2105-0000

Disque-ANS: 0800 701 9656

www.gov.br/ans

DIRETORIA COLEGIADA – DICOL

Diretor-Presidente

Diretor de Gestão – DIGES

Paulo Roberto Vanderlei Rebelo Filho

Diretor de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Mauricio Nunes da Silva

Diretora de Fiscalização – DIFIS

Eliane Aparecida de Castro Medeiros

Diretor de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE

Jorge Antônio Aquino Lopes

Diretor de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO

Alexandre Fioranelli

EQUIPE TÉCNICA

Luciene Pinheiro Capra

Jonatas Barbosa Xavier

Jorge Eduardo Vieira

Luiz Felipe da Rocha Gonçalves

Elisama Bomfim de Souza

Bruno Conde de Miranda Costa

Regina Volpini Castanheiro de Carvalho Costa

Nadia Vendruscolo Pioner

Alexandre Baeta de Souza

Maria Cláudia de Paula Gomes

Celina Maria Ferro de Oliveira

PROJETO GRÁFICO

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SECEX/PRESI

NORMALIZAÇÃO

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

Ficha Catalográfica

A265p Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil).
Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação: 2024-2025. Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil).
Diretoria de Gestão. Rio de Janeiro: ANS, 2024.
2,1MB; e-Pub
1. Planejamento estratégico 2. Tecnologia da informação 3. Agência Nacional de saúde Suplementar (Brasil). I. Título.

CDU 368.382

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1. PAINEL DE ACOMPANHAMENTO DOS PROJETOS DE SISTEMAS	18
FIGURA 2. INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS SOBRE O PROJETO EM ANDAMENTO	18
FIGURA 3. CADEIA DE VALOR 2021-2025 DA ANS	29
FIGURA 4. MAPA ESTRATÉGICO 2021-2025 DA ANS	29
FIGURA 5. DIAGRAMA DE AFERIÇÃO DOS RESULTADOS DO PDTIC 2022-2023	35
FIGURA 6. PAINEL DE ACOMPANHAMENTO DE PDTIC 2022-2023	37
FIGURA 7. MAPA ESTRATÉGICO DE TIC	43

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. VOLUME MENSAL DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS DAS EQUIPES GETI - 2023	23
GRÁFICO 2. FORÇA DE TRABALHO GEPIN ¹ – SERVIDORES X TERCEIRIZADOS – 2023	56
GRÁFICO 3. FORÇA DE TRABALHO GETI – SERVIDORES X TERCEIRIZADOS – 2023	58
GRÁFICO 4. EVOLUÇÃO DO QUANTITATIVO DE SERVIDORES E TERCEIRIZADOS DA TIC NA ANS - 2013 A 2023	59
GRÁFICO 5. EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO DE TIC NA ANS, 2011 A 2023, EM REAIS CORRENTES	63
GRÁFICO 6. EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE TIC NA ANS, 2015 A 2023, EM PERCENTUAL DO ORÇAMENTO	64

LISTA DE TABELAS

TABELA 1. SISTEMAS ESTRATÉGICOS DA ANS	19
TABELA 2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS – PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO ANS 2021- 2025	30
TABELA 3. QUADRO GERAL DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E SUAS METAS ASSOCIADAS – PDTIC 2022-2023	37
TABELA 4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TIC 2024-2025	41
TABELA 5. PLANO DE AÇÃO REFERENTE AO OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 - APRIMORAR A PRODUÇÃO, A ANÁLISE E A DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE INTERESSE DO SETOR	44
TABELA 6. PLANO DE AÇÃO REFERENTE AO OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 -MODERNIZAR E APRIMORAR OS SISTEMAS DE TIC COM FOCO NA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL.	45
TABELA 7. PLANO DE AÇÃO REFERENTE AO OBJETIVO ESTRATÉGICO 3. MODERNIZAR E GARANTIR A INFRAESTRUTURA DE TIC PARA A CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DA ANS COM FOCO NA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	46
TABELA 8. PLANO DE AÇÃO REFERENTE AO OBJETIVO ESTRATÉGICO 4 - APERFEIÇOAR MECANISMOS DE GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	52
TABELA 9. PLANO DE AÇÃO REFERENTE AO OBJETIVO ESTRATÉGICO 5 - ADEQUAR OS PROCESSOS DE TIC DA ANS À LGPD	53
TABELA 10. PLANO DE AÇÃO REFERENTE AO OBJETIVO ESTRATÉGICO 6 - ACOMPANHAR A CAPACITAÇÃO DE SEUS RECURSOS HUMANOS	54
TABELA 11. PLANO DE AÇÃO REFERENTE AO OBJETIVO ESTRATÉGICO 7. APRIMORAR OS PROCESSOS CRÍTICOS DE TIC	55
TABELA 12. EVOLUÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO DA GEPIN ¹ - 2013 A 2023	57
TABELA 13. EVOLUÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO DA GETI - 2013 A 2023	58
TABELA 14. DIMENSIONAMENTO DA NECESSIDADE DE SERVIDORES DE TIC – JULHO/2023	61
TABELA 15. RISCOS IDENTIFICADOS NO PDTIC 2024-2025	67

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 APRESENTAÇÃO	9
CAPÍTULO 2 INTRODUÇÃO	10
CAPÍTULO 3 ASPECTOS METODOLÓGICOS E PROCESSO DE TRABALHO	11
CAPÍTULO 4 GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC	12
4.1 ARCABOUÇO INSTITUCIONAL DO GOVERNO FEDERAL	12
4.2 ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC DA ANS	14
4.3 ATRIBUIÇÕES DAS ÁREAS DE TIC	15
I CAPÍTULO 5 INVENTÁRIO DE PRODUTOS E DEMANDAS	17
5.1 PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS E PRIORIZAÇÃO DE DEMANDAS	17
5.2 PROCESSOS DE TIC	22
5.3 ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS DE TIC	22
5.4 PROJETOS E PARCERIAS	23
CAPÍTULO 6 REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TIC	28
6.1 PLANO ESTRATÉGICO DA ANS	28
6.2 ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE TIC	32
CAPÍTULO 7 RESULTADOS DO PDTIC 2022-2023	34
CAPÍTULO 8 PLANEJAMENTO DE TIC 2024-2025	40
8.1 DIRETRIZES	40
8.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	41
8.3 PLANO DE METAS E AÇÕES	43
CAPÍTULO 9 GESTÃO DE PESSOAS	56
9.1 QUADRO DE PESSOAL DA GEPIN	56
9.2 QUADRO DE PESSOAL DA GETI	57
9.3 DIMENSIONAMENTO DO QUADRO DE PESSOAL DA GETI	60
9.4 CAPACITAÇÃO	61
CAPÍTULO 10 GESTÃO ORÇAMENTÁRIA	63
CAPÍTULO 11 GESTÃO DE RISCOS	66
CAPÍTULO 12 PROCESSO DE REVISÃO E ACOMPANHAMENTO DO PDTIC	74
CAPÍTULO 13 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO	75
CAPÍTULO 14 CONCLUSÃO	76
APÊNDICE 1	77
APÊNDICE 2	80

PDTIC 2024/25

O processo de planejamento estratégico tem o propósito de aumentar a eficácia de uma organização ou de uma unidade de negócio e aprimorar sua missão, sendo considerado uma forma sustentável para a criação de valores organizacionais

(Kaplan; Norton, 2000).

CAPÍTULO 1

APRESENTAÇÃO

A Agência Nacional de Saúde Suplementar tem como principal finalidade a regulação do mercado de planos privados de assistência à saúde no Brasil. Cabe à ANS acompanhar e fiscalizar as atividades assistenciais e de gestão das operadoras, de forma a garantir o interesse público e a qualidade do atendimento realizado.

A Tecnologia da Informação e Comunicação é uma ferramenta poderosa e essencial nesta tarefa. A ANS recebe, guarda, processa e monitora um conjunto de informações cadastrais sobre as operadoras e os planos oferecidos, sobre os beneficiários desses planos, além de dados operacionais relativos a aspectos econômico-financeiros e assistenciais. Em relação aos últimos, hoje a Agência coleta, trata e disponibiliza dados de eventos assistenciais da saúde suplementar no Brasil, tais como consultas clínicas, realização de exames, internações, dentre outros. A análise de tais informações constitui um dos pilares de tomada de decisão na instituição e é importante insumo para o planejamento e a gestão do sistema de saúde brasileiro.

A entrada em vigor da Lei 13.709 de agosto de 2018 – LGPD, ampliou os cuidados a serem dispensados aos dados pessoais sob a guarda da ANS. Desta forma, a Agência precisa levar em consideração em seu planejamento, aspectos relativos à proteção de dados pessoais que ensejam esforços técnicos e planejamento orçamentário para aquisição de ferramental, capacitação de pessoal e o desenvolvimento de processos.

Além de prover as soluções de desenvolvimento e manutenção de sistemas de dados, cabe à gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação a adesão aos princípios da Política de Governança Digital do Governo Federal, com o intuito de aprimorar a relação da instituição com os cidadãos, as práticas da gestão interna e a integração com parceiros e fornecedores, mediante o uso das melhores práticas de transparência. Além desta política a ANS se adequa de forma incontestável a outras políticas públicas federais que recentemente tem direcionado fortemente a estratégia de TIC na ANS.

Desta forma, cabe reconhecer que o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) é um instrumento indispensável no planejamento das ações e projetos de TIC da organização. Possibilita justificar os recursos aplicados, minimizar o desperdício, garantir o controle e aplicar recursos naquilo que é considerado mais relevante, melhorando a qualidade do gasto público e o serviço prestado ao cidadão e à sociedade como um todo.

Este Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) é um desdobramento do processo de planejamento estratégico da ANS e dialoga intrinsecamente com as diretrizes gerais da instituição. Apresenta as estratégias prioritárias da área da Tecnologia da Informação e Comunicação para o período de 2024 a 2025 e será acompanhado regularmente e atualizado sempre que necessário.

CAPÍTULO 2

INTRODUÇÃO

O presente documento tem como objetivo sistematizar o planejamento das ações de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), para o biênio 2024-2025.

Ao mesmo tempo que procura dar transparência às suas ações para a sociedade, a ANS trabalha na melhoria da interoperabilidade de seus sistemas com os do governo central e das operadoras de planos de saúde, visando maior eficácia e rapidez de serviços, mantendo a qualidade já conquistada em suas entregas. Para isso desenvolveu ações e projetos voltados à automação e simplificação de processos de trabalho de sua própria área e de outras áreas técnicas em seus vários sistemas de informação. O ANS Digital integra-se ao programa TransformaGov do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos trazendo uma sinergia importante aos processos já iniciados na agência e prometendo revolucionar a forma como o cidadão acessa serviços e se comunica com os vários órgãos da administração pública federal.

O processo de adaptação exigido pelas circunstâncias inusitadas trazidas pela eclosão da pandemia da Covid-19 no início de 2020 e seus impactos nas relações e nas organizações do trabalho demanda que nosso olhar, em termos de tecnologia da informação, se dirija cada vez mais às ferramentas de comunicação à distância e a utilização de tecnologias móveis, com o consequente e necessário desenvolvimento de soluções de compartilhamento e de interoperabilidade de sistemas, bem como de uma infraestrutura de TIC capaz de garantir a base desta transformação.

As necessidades de incremento de processos e tecnologias relativas à incorporação de aspectos trazidos pela LGPD, trazem o imperativo de soluções que garantam aos beneficiários de planos de saúde/titulares de dados, as devidas proteções à privacidade e à segurança de seus dados tratados pela ANS.

Além de apresentar os elementos de cunho tático, este PDTIC cumpre também o papel de instrumento de Planejamento Estratégico de TI (PETI) da ANS, norteando as ações da área no período de 2024-2025, com abrangência nacional. São previstas revisões anuais para alinhamento às necessidades e ao contexto vigentes, mantendo seu caráter estratégico.

CAPÍTULO 3

ASPECTOS METODOLÓGICOS E PROCESSO DE TRABALHO

A elaboração do PDTIC-ANS foi baseada na metodologia preconizada pelo Sistema de Administração de Recursos de Informação e Informática da Administração Pública Federal (SISP/MP), na versão 2.0 do Guia de PDTIC.

O PDTIC 2024-2025 da ANS contém as principais diretrizes para a gestão da área de TIC da instituição, em consonância com o planejamento estratégico institucional e com as linhas gerais de atuação do governo federal no campo da tecnologia da informação.

Foi construído a partir das revisões do PDTIC referente ao período 2020-2021, em particular da matriz SWOT e do mapa estratégico da área gestora da TIC. A revisão foi complementada, no período de junho a novembro de 2021 e, posteriormente, em séries de reuniões internas, tendo sido avaliado e aprovado no âmbito do Comitê de Governança Digital (CGD).

Dentre as macroetapas realizadas destacam-se as seguintes:

- a. Alinhamento das frentes de trabalho em TIC com as finalidades, princípios e diretrizes da Política de Governança Digital do governo federal, do TransformaGov e da LGPD;
- b. Sistematização dos principais problemas e limitações da TIC na ANS, baseado nas interações com áreas finalísticas e no conhecimento acumulado pela equipe da Gerência de Tecnologia da Informação, da Diretoria de Gestão (GETI/DIGES);
- c. Alinhamento dos objetivos estratégicos com o arcabouço de planejamento da ANS, incluindo seu plano e mapa estratégico e a agenda regulatória;
- d. Análise dos resultados parciais do PDTIC 2022-2023;
- e. Levantamento e priorização de necessidades de soluções de TIC;
- f. Definição das diretrizes, metas e iniciativas estratégicas do PDTIC, incluindo prazos e responsáveis;
- g. Apresentação e aprovação do PDTIC no Comitê de Governança Digital (CGD) da ANS, incluindo calendário de gestão do plano.

CAPÍTULO 4

GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC

4.1 Arcabouço institucional do governo federal

A ANS, como órgão da Administração Pública Federal, baseia suas iniciativas em normas e orientações definidas pelo governo federal.

A Estratégia de Governança Digital (EGD) para o período de 2020 a 2022 definida no Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, e que teve sua prorrogação estabelecida pelo Decreto nº 11.260 de 22 de novembro de 2022, para o período de 2020 a 2023, estabelece em seu Anexo os seguintes objetivos:

Os objetivos a serem alcançados, por meio da Estratégia de Governo Digital incluem:

- Oferta de serviços públicos digitais;
- Avaliação de satisfação nos serviços digitais;
- Canais e serviços digitais simples e intuitivos;
- Acesso digital único aos serviços públicos;
- Plataformas e ferramentas compartilhadas;
- Serviços públicos integrados;
- Políticas públicas baseadas em dados e evidências;
- Serviços públicos do futuro e tecnologias emergentes;
- Serviços preditivos e personalizados ao cidadão;
- Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados no âmbito do Governo federal;
- Garantia da segurança das plataformas de governo digital e de missão crítica;
- Identidade digital ao cidadão;
- Reformulação dos canais de transparência e dados abertos;
- Participação do cidadão na elaboração de políticas públicas;
- Governo como plataforma para novos negócios;
- Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação;
- O digital como fonte de recursos para políticas públicas essenciais; e
- Equipes de governo com competências digitais.

O Programa de Gestão Estratégica e Transformação do Estado (TransformaGov), instituído pelo Decreto 10.382/2020, de 28 de maio de 2020, objetiva avaliar e modernizar a gestão estratégica dos órgãos integrantes da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Tem a finalidade de otimizar a implementação de suas políticas públicas, conferir mais eficiência ao gasto público e entregar mais valor à sociedade.

O programa reúne um conjunto de soluções de curto e médio prazo já desenvolvidas pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) para apoiar os órgãos da administração pública federal

no desenvolvimento de novas soluções de aprimoramento da gestão. O TransformaGov compreende ações em cinco dimensões:

- Na dimensão “Governança e gestão estratégica”, o programa prevê apoiar os órgãos atendidos no alinhamento entre a Estratégica Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (ENDES), as estratégias setoriais, o Plano Plurianual (PPA) e o planejamento estratégico dos órgãos. Esse alinhamento permitirá ao Estado definir com exatidão as políticas públicas que pretende entregar com o orçamento disponível.
- O TransformaGov busca a simplificação, a digitalização, a integração e a centralização dos processos finalísticos, gerenciais e de suporte dos órgãos da administração pública federal na dimensão de “Processos”.
- Na dimensão “Governança e gestão estratégica”, o programa prevê apoiar os órgãos atendidos no alinhamento entre a Estratégica Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (ENDES), as estratégias setoriais, o Plano Plurianual (PPA) e o planejamento estratégico dos órgãos. Esse alinhamento permitirá ao Estado definir com exatidão as políticas públicas que pretende entregar com o orçamento disponível.
- Já na área de “Arranjos institucionais e estruturas organizacionais”, o programa foca na utilização dos sistemas estruturantes da administração pública federal, parcerias e descentralização administrativa, revisão de macroprocessos e estruturas gerenciais, enquanto a dimensão “Gestão de Pessoas” tem foco no dimensionamento da força de trabalho e otimização dos processos de gestão de pessoas.
- Na dimensão de “Infraestrutura e logística”, o programa apoia a implementação a adoção de medidas de racionalização e economia na ocupação predial e nas atividades logísticas.

O ANS Digital, um plano de progressiva evolução da adoção de ferramentas, processos e práticas avançadas no uso de tecnologia da informação, integra o conjunto de temas regulatórios da atual agenda regulatória da ANS. Em 2020, este programa foi incorporado de forma sinérgica ao programa de transformação digital do governo federal - o TransformaGov – capitaneado pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, e que promete revolucionar a forma como o cidadão acessa serviços e se comunica com os vários órgãos da administração pública federal.

O Plano de Dados Abertos da ANS está no âmbito da Governança Digital e permitiu à instituição alinhar-se à Política de Dados Abertos do Governo Federal, fundamentada no desenvolvimento de um ecossistema de dados e informações que beneficia a sociedade e favorece a cooperação entre todos os setores, inclusive a iniciativa privada, o setor acadêmico e o próprio governo.

As áreas de TIC na ANS estão compromissadas com a Secretaria do Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos a produzir as alterações necessárias em seus processos e sistemas de forma a garantir a participação plena da Agência nos processos de transformação digital, visando sempre a melhor disponibilização de seus serviços aos públicos usuários. Assim sendo, foram iniciados alguns projetos envolvendo digitalização, já bem avançados, e outros em colaboração com a Secretaria do Governo Digital, relacionados à automação de processos e revisão dos serviços disponíveis, de forma a garantir a evolução desta importante mudança no acesso aos serviços que são disponibilizados à sociedade.

Parte essencial do processo de transformação digital diz respeito à implantação e ao aprimoramento dos processos de segurança da informação e comunicação na ANS. Desta forma, em observância à Política Nacional de Segurança da Informação (PNSI), as áreas de TIC trabalham alinhadas ao Gabinete de Segurança Institucional (GSI/PR) planejando, promovendo ou apoiando atividades de gestão de riscos, gestão de continuidade do negócio, gestão de mudanças, gestão de conformidade e de ativos físicos e lógicos. Trata-se de aprimorar as ações e métodos da Agência no sentido de viabilizar e assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações e recursos.

A implementação dos princípios da LGPD, sendo uma legislação nova e garantidora de um direito fundamental reconhecido na Constituição, deve ser considerada nas avaliações de prioridades nas

propostas de transformação digital e nas mudanças de processos que envolvam a proteção e a privacidade dos dados pessoais em nossas bases de dados.

A transformação do atual modelo de acesso aos serviços para serviços digitais é um processo que envolve as áreas de TIC diretamente e, transversalmente, toda a ANS, de forma necessariamente colaborativa e engajada. Alguns projetos importantes do PDTIC atual se relacionam de forma direta com este programa e já foram iniciados pelas áreas de TIC da Agência.

4.2 Estruturas de governança e gestão de TIC da ANS

A ANS é dirigida por uma Diretoria Colegiada (DICOL), apoiada pela estrutura da Presidência (PRESI). Cinco diretorias compõem a Diretoria Colegiada e, conforme Resolução Regimental nº 21, de 26 de janeiro de 2022, existem órgãos vinculados.

As cinco diretorias da ANS são:

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

Os órgãos vinculados à ANS são listados abaixo:

- Procuradoria Federal junto à ANS – PROGE;
- Ouvidoria – OUVID;
- Auditoria Interna – AUDIT;
- Corregedoria - PPCOR;
- Comissão de Ética da ANS – CEANS;
- Secretaria Executiva da Comissão de Ética da ANS - SECEA; e
- Câmara de Saúde Suplementar - CAMSS.

O Comitê de Governança Digital (CGD) foi instituído pela Resolução Administrativa nº 70, de 23 de dezembro de 2020, com a finalidade de deliberar sobre assuntos relativos à implementação das ações de governo digital e ao uso de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

De natureza deliberativa, cabe ao CGD estabelecer diretrizes de alinhamento entre as soluções de TIC, as iniciativas e processos de análise de gerenciamento de dados da ANS, a Estratégia de Governo Digital e o Planejamento Estratégico da Agência, bem como orientar e priorizar as iniciativas de planejamento, orçamento, investimentos e gerenciamento de riscos relacionadas. Além disso, o comitê é responsável pela aprovação e monitoramento dos Planos de Transformação Digital e Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) e pela aprovação do Plano de Dados Abertos (PDA) da ANS.

A execução das ações de tecnologia da informação na ANS e as relativas à disponibilização da informação relevante ao setor encontram-se em áreas distintas de sua estrutura organizacional. Os processos de desenvolvimento, suporte, manutenção e aqueles relacionados à própria infraestrutura de TIC estão sob responsabilidade da Gerência de Tecnologia – GETI, na Diretoria de Gestão, DIGES; já os relacionados à análise, organização e difusão das informações estão na Gerência de Padronização, Interoperabilidade e Análise de Informação - GEPIN, DIDES.

Para se adequar ao novo paradigma jurídico e apoiar a mudança institucional perante a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a ANS instituiu, em setembro de 2020, a Assessoria de Proteção de

Dados e Informações (APDI) e a Coordenadoria de Apoio a Proteção de Dados (COAPD). Estas áreas estão vinculadas à Secretaria Executiva da ANS (SECEX) e são responsáveis pela implementação do tema na Agência.

Os processos de comunicação propriamente ditos estão a cargo de uma terceira área, a Gerência de Comunicação Social - GCOMS, que por sua vez está integrada à estrutura da Secretaria Geral da Secretaria Executiva da ANS (SECEX).

Cabe ressaltar que uma série de ações aproxima a GEPIN e a GETI, que compartilham algumas fases de processos de trabalho, tais como prospecção, análise, implantação e implementação de tecnologias que permitam o compartilhamento de informações com outros órgãos da Administração Pública Federal, como a Receita Federal, Tribunais de Justiça e Ministério da Saúde, e, ainda, o atendimento às demandas internas das áreas de negócio da Agência.

4.3 Atribuições das áreas de TIC

As áreas de tecnologia da informação (GETI/DIGES) e de análise da informação (GEPIN/DIDES) são compostas por coordenadorias responsáveis pela execução dos processos de trabalho. No âmbito da GETI/DIGES estão Coordenadoria de Monitoramento, Apoio e Gestão (COMAG), Coordenadoria de Segurança e Infraestrutura Tecnológica (COSIT) e Coordenadoria de Sistemas Aplicativos (COSAP). A GEPIN/DIDES tem em sua composição cinco coordenadorias, a saber: Coordenadoria de Estrutura de Dados e Terminologias (COEST), Coordenadoria de Interoperabilidade e Monitoramento (COIMO), Coordenadoria de Dados (CODAD), Coordenadoria de Análise e Informações Estratégicas (COINE) e Coordenadoria de Apoio à Padronização e Análise de Informações (COAPI).

As principais atribuições da GETI/DIGES e respectivas coordenadorias encontram-se nos seguintes campos de ação:

- Elaboração e proposição de normas e padrões de gestão da Tecnologia da Informação, de ferramentas e soluções dos sítios internos (intranet) e externos (internet), de organização (armazém de dados) e relacionamento de bases de dados;
- Gestão de Tecnologias da Informação, da organização e do relacionamento de bases de dados externas e internas;
- Contratação de bens e serviços das áreas sob sua gestão;
- Gestão estratégica de demandas e projetos de Tecnologia da Informação;
- Elaboração e execução de diretrizes da Política de Informação, da Política de Segurança da Informação e do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC da ANS;
- Articulação com órgãos do Governo Federal para implantação de Padrões de Interoperabilidade do Governo Eletrônico e a integração e intercâmbio de dados e sistemas;
- Elaboração e proposição de programas e projetos de Segurança e Tecnologia da Informação e adoção de padrões e soluções adequadas e funcionais.
- Elaboração e fomentação de propostas de Política de Informação, de Política de Segurança da Informação e de Plano Diretor de Tecnologia da Informação das ANS;
- Promoção e coordenação da elaboração dos relatórios de monitoramento e avaliação da Política de Informação, da Política de Segurança da Informação e do PDTIC da ANS, das atividades de classificação de informação e dados corporativos da ANS quanto ao seu grau de sigilo, da elaboração e implementação de normas e critérios de validação para atividades de cessão e disseminação de informações automatizadas e o acesso à base de dados corporativas;
- Promoção da garantia da qualidade dos dados e informações sob a guarda da ANS, inclusive dados corporativos;
- Fomentação de estudos e proposição de ações para o aprimoramento no arcabouço regimentar

referente à Tecnologia da Informação na ANS;

- Aprimoramento das bases de dados em seus aspectos relativos à privacidade e proteção de dados pessoais.

As principais atribuições de caráter permanente da GEPIN/DIDES e respectivas coordenadorias são resumidas a seguir:

- Proposição de novas tecnologias de informação e comunicação em saúde;
- Implementação de políticas, programas e projetos de Gestão da Informação de interesse da Saúde Suplementar, incluindo identificação, coleta, armazenamento, qualificação e disseminação de dados e informações;
- Organização e mineração de dados;
- Gestão e atendimento das demandas internas e externas de dados, indicadores e informações corporativas e setoriais;
- Propor e contribuir com estratégias de integração e articulação entre os sistemas de informação da Saúde Suplementar e do Sistema Único de Saúde;
- Implementar as atividades de identificação unívoca de beneficiários da Saúde Suplementar;
- Implementar a Sala de Situação da ANS – SSANS;
- Implementar padrões e instrumentos que permitam ao beneficiário o acesso aos seus dados na ANS mantendo-os de forma aderente à LGPD;
- Aplicar e aprimorar metodologias de relacionamento e vinculação de dados corporativos com outras bases e cadastros nacionais de informação.

CAPÍTULO 5

INVENTÁRIO DE PRODUTOS E DEMANDAS

5.1 Processo de desenvolvimento de sistemas e priorização de demandas

A partir de 2017, a ANS passou adotar a metodologia Ágil para desenvolvimento de projetos de sistemas, melhorando sua interação com as áreas de negócio e sua atuação técnica.

A metodologia foi baseada nas metodologias ágeis de mercado e adaptada para se adequar às características e a cultura da ANS. Com este arcabouço e um processo de priorização estabelecido e aprovado pelas diretorias à época, iniciamos uma nova fase na Agência.

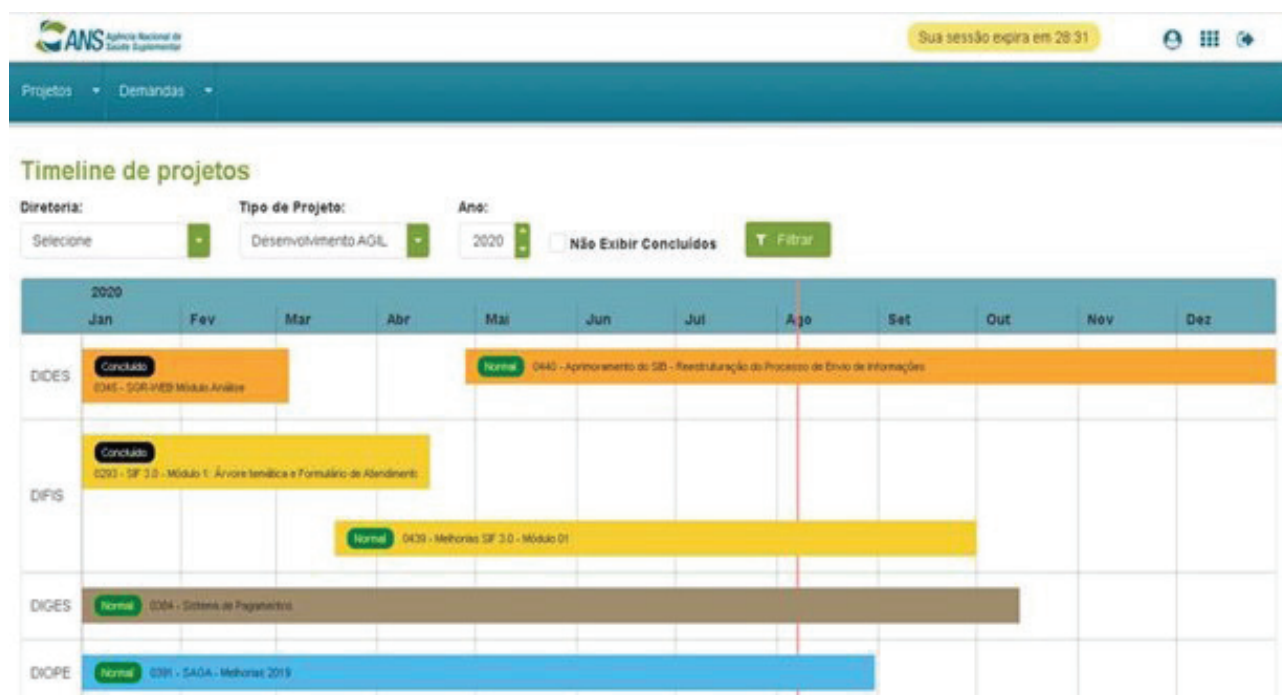
Recentemente, impulsionados pelo grau de maturidade institucional e pela diminuição do número de filas de desenvolvimento, revisitamos junto ao CGD e à DICOL o processo de trabalho de desenvolvimento de projetos de sistemas, desde a priorização até a forma de operar as filas de projetos. Dentre as mudanças, podemos destacar que a priorização passou a ser unificada, com avaliação pelo CGD e aprovação pela DICOL. Os critérios utilizados desde o início, e que se baseiam em trabalho específico elaborado por servidores da ANS, continuam valendo e sugerem uma priorização automática.

O acompanhamento dos projetos de TIC continua sendo realizado no sistema Gestão de Demandas de Projetos do Ambiente de TI (SGDTIP), um painel automatizado, com funcionalidades de cadastramento e priorização das ações. Através dessa ferramenta, disponível na intranet da ANS (<https://www.ans.gov.br/sgdtip/>), todos os usuários podem acompanhar o tempo estimado do projeto como podemos ver na figura 1 abaixo, seu status, e outras informações consideradas relevantes, na figura 2.

Uma importante mudança no processo de trabalho é que os projetos só podem ocupar a fila de desenvolvimento por 6 (seis) meses, devendo, ao final deste tempo, voltar à discussão de priorização. Além disso, para que uma demanda de projeto seja elegível à priorização é necessário que possua o mapeamento de processo futuro. Ficou consignado que uma das filas será para atendimento das demandas do ANS Digital para garantir cumprimento dos acordos firmados com o antigo Ministério da Economia (atual MPO), e que, ao final de um ano, faremos a revisão das mudanças aprovadas para avaliar sua eficiência ante o processo anterior.

Os principais sistemas da ANS são apresentados na tabela 1, a seguir, e o levantamento das demandas de projetos de sistemas priorizadas segundo os critérios acima é sistematizado no Apêndice 1 - Inventário de necessidades de sistemas com vistas a abertura de projetos do presente documento.

FIGURA 1. PAINEL DE ACOMPANHAMENTO DOS PROJETOS DE SISTEMAS



Fonte: COMAG/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

FIGURA 2. INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS SOBRE O PROJETO EM ANDAMENTO



Fonte: COMAG/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

A ANS possui um vasto portfólio de sistemas, mas mantém uma lista atualizada daqueles cuja importância estratégica exige maior atenção e para os quais as medidas contingenciais e boas práticas são aplicadas preferencialmente.

TABELA 1. SISTEMAS ESTRATÉGICOS DA ANS

SIGLA	NOME	OBJETIVO	PLATAFORMA	TECNOLOGIA	SIGLA
API SAPIENS DIVIDA	API SAPIENS DIVIDA	Integração entre o Sistema Financeiro da ANS e o sistema de dívida ativa da AGU	Web	Java	ANS
APIs	APIs de Integração	APIs de integração que são utilizados por vários outros sistemas: GEDOSS, OAUTH-BROKER, COMUNICAÇÃO-BROKER, SEI-BROKER, ADMP-PROKER, RF-BROKER, TEMPLATES-BROKER	Web	Java	ANS / Operadoras
Área do Solicitante	Área do Solicitante	Notificação de Intermediação Preliminar voltado para o consumidor. Demandas de reclamação que configura negativa de cobertura.	Web	Java	ANS
CADOP	Sistema de Cadastro de Operadoras	Permite o controle de todas as rotinas de atualização do cadastro de operadoras da ANS	Web	Java	ANS
CANAL ANS / PTA	Sistema de transmissão de arquivos das operadoras para ANS	Permite a recepção e o controle de troca de arquivos entre ANS e operadoras	Cliente Servidor	Delphi	ANS / Operadoras
DIOPS	Sistema de Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde	Permite o envio pelas operadoras e recepção/processamento pela ANS de arquivos relativos aos dados cadastrais econômico-financeiros	Cliente Servidor / Web	Delphi / PL SQL / Java	ANS / Operadoras
E-protocolo	Protocolo Eletrônico	O Protocolo Eletrônico, utilizando os serviços do e-protocolo, permite que a gestão e utilização de tipos de protocolo com o intuito de emissão e acompanhamento de notificações, por parte da ANS, e de petições, por parte da Operadora.	Web	Java	ANS / Operadoras
GEAR	Gestão eletrônica de autorização de reajuste	Permite a consulta dos reajustes autorizados nos planos de saúde	Web	Java	ANS / Operadoras
GPW	Guia de Planos WEB	Sistema para consulta de contratação e portabilidade de planos de saúde	Web	Java	ANS / Operadoras / Beneficiários
INTRANS	Intranet da ANS	Intranet corporativa da ANS	Web	WordPress	ANS
NIP Operadoras	NIP Operadoras	Notificação de Intermediação Preliminar voltado para a operadora. Espaço destinado as operadoras para consultar e responder as demandas NIP cadastradas contra elas.	Web	Java	ANS

SIGLA	NOME	OBJETIVO	PLATAFORMA	TECNOLOGIA	SIGLA
NTPR	Nota técnica de registro de produtos	Permite o registro de informações da nota técnica dos produtos de operadoras	Cliente Servidor	EXCEL / PL SQL	ANS / Operadoras
PAF	Portal de Acompanhamento Financeiro	Portal de acompanhamento das informações financeiras das operadoras	Web	Java	ANS / Operadoras
Painel de Sistemas	Painel de Sistemas	Permite o acesso aos servidores da ANS aos sistemas da ANS	Web	Java	ANS
PORTAL ANS	Portal ANS	Portal da ANS	Web	Joomla/ Plone	ANS / Operadoras / Prestadores / Beneficiários / Sociedade
Portal Operadoras	Portal Operadoras	Permite o acesso das operadoras aos sistemas disponibilizados a elas pela ANS.	Web	Java	ANS / Operadoras
RPC	Sistema de Comunicados de Reajuste de Planos Coletivos	Permite a comunicação entre ANS e Operadoras sobre os reajustes de planos coletivos	Cliente Servidor / Web	Delphi / PL SQL / Java	ANS / Operadoras
RPD/PRD	Sistema de Parcelamento de Dívidas	Permite a manutenção do parcelamento de débitos	Cliente Servidor	FORMS / REPORT	ANS
RPS	Sistema de Registro de Plano de Saúde (Produtos)	Permite o cadastramento e consultas referentes ao registro de planos de saúde	Cliente Servidor / Web	Delphi / ASP / Java	ANS / Operadoras
RPS- Reajuste	Controle de autorização de reajuste de planos individuais (integrado ao GEAR)	Permite a gestão das solicitações dos reajustes de planos individuais	Cliente Servidor	FORMS / REPORT	ANS
RPS- REDE	RPS- REDIMENSIONAMENTO DE REDE	Permite que as operadoras enviem solicitações de redimensionamento e substituição de rede de forma on line.	Web	Java	ANS
SAGA	Sistema de Ativos Garantidores das Operadoras	O SAGA faz o gerenciamento dos códigos gerados para resgates de ativos garantidores vinculados em fundos de investimento dedicados à ANS, de acordo com a RN n.º 392/2015. Cria códigos para que as operadoras de planos de saúde possam resgatar os valores vinculados nesses fundos e armazena status de resgate ou pendência, para que os analistas saibam se as operadoras já realizaram o procedimento completo. Além disso, contém informações sobre os fundos conveniados e custodiantes.	Web	Java	ANS / Operadoras

SIGLA	NOME	OBJETIVO	PLATAFORMA	TECNOLOGIA	SIGLA
SCI / SGR	Sistema de Controle de Impugnações e Sistema de Gestão de Ressarcimento	Permite o processamento, análise e controle das AIH's e APAC's que são identificados no processo de batimento e são cobradas das operadoras de planos de saúde	Cliente Servidor	FORMS / REPORT / JAVA	ANS
SEI	Sistema Eletrônico de Informação	Permite a gestão de documentos eletrônicos	Web	PHP	ANS / Operadoras / Sociedade
SIAGA	Sistema de monitoramento da RN 259	Permite o monitoramento das operadoras em relação ao cumprimento da RN 259 e seus prazos máximos de atendimento. Gera ofícios de punição das operadoras, e possibilita a operadora ter acesso às informações a respeito da RN 259, ao seu ofício e informa os planos que terão a comercialização suspensa	Web	Java / PHP	ANS / Operadoras
SIAR	Sistema de Arrecadação	Permite a gestão da arrecadação de taxas e multas pela ANS, incluindo a geração de GRU pela operadora	Cliente Servidor / Web	FORMS / REPORT / ASP	ANS / Operadoras
SIB	Sistema de Informações de Beneficiários	Permite o envio pelas operadoras, a recepção e o processamento pela ANS, de arquivos relativos aos dados dos beneficiários de planos de saúde	Web	JAVA	ANS / Operadoras
SIF	Sistema Integrado de Fiscalização	Permite através de um workflow abranger todas as rotinas de tratamento e de análise necessárias ao processo sancionador da ANS	Web	ASP / Joomla / PHP	ANS / Operadoras / Prestadores / Beneficiários / Sociedade
SIP	Sistema de Informações de Produtos	Permite o registro de informações assistenciais relativas aos produtos	Cliente Servidor / Web	Delphi / ASP / Java	ANS / Operadoras
SISACOMP	Sistema de Acompanhamento de Operadoras e Controle de Regimes Especiais	Descrição do Sistema: Sistema contém informações e documentos anexados, referentes à situação/posição econômico-financeira das operadoras de planos privados de assistência à saúde. O sistema é utilizado somente no âmbito interno pelos Analistas da DIOPE.	Cliente Servidor / Web	Delphi / Java	ANS / Operadoras
SISRH	Sistema de Recursos Humanos	Permite a gestão de recursos humanos na ANS	Web	ASP	ANS
SISROL	Sistema de gestão do ROL de Procedimentos	Sistema para gestão do ROL de procedimentos	Web	Java	ANS

Fonte: COSAP/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

5.2 Processos de TIC

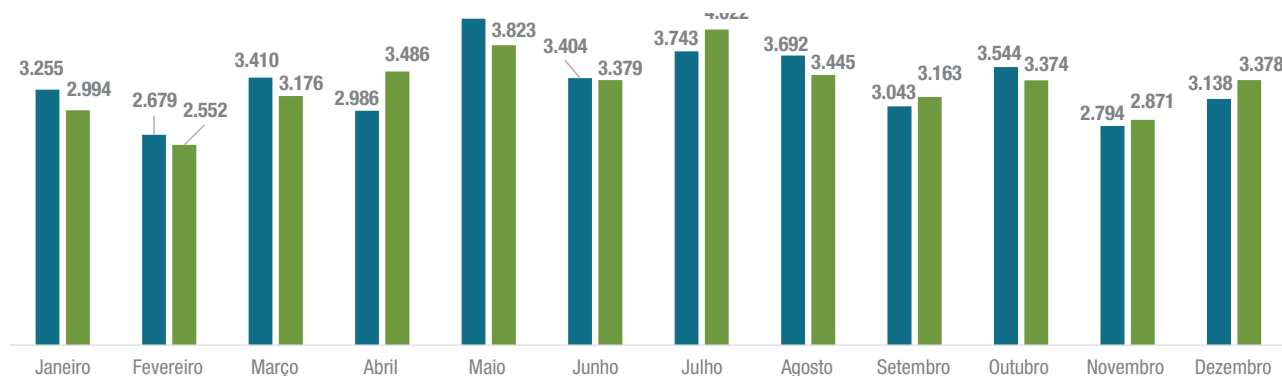
A entrega dos serviços de TIC da ANS depende da realização de uma série de processos de trabalho relacionados à infraestrutura, segurança, desenvolvimento de sistemas e gestão, sendo alguns deles sumarizados abaixo, a título de exemplo.

- Integração contínua: organização e controle das versões de componentes e bibliotecas utilizadas no desenvolvimento de sistemas, integrando os ambientes de homologação e produção e automatizando o processo de carga;
- Controlar demandas de TIC: gerência de demandas (ITIL) com controle automatizado das solicitações de serviços de TI;
- Realizar o gerenciamento de mudanças (ITIL): controle automatizado das solicitações de mudanças no ambiente de produção da TI;
- Realizar o gerenciamento de itens de configuração (ITIL): criação de base de dados contendo informações de eventos ocasionados por ativos de TI, visando a implementação futura de diversos processos, como Gerenciamento de Eventos, Incidentes e Problemas;
- Monitorar a gestão da informação corporativa: gestão da base de conhecimento e documentações da área de TI;
- Administração do antivírus: monitoramento e gestão das estações de trabalho e máquinas servidoras, seu grau de infecção e conscientização dos usuários sobre a importância do uso da ferramenta e as ameaças a que estão expostos;
- Administração do antispam: monitoramento e gestão de e-mails maliciosos recebidos e de e-mails que não possuem relação com a atividade fim da ANS;
- Administração do IPS: gestão, avaliação de impacto e liberação de regras de bloqueio no Firewall;
- Emissão de token: distribuição de certificado digital para servidores públicos;
- Controlar contas de usuários na rede: processo de criação e cancelamento de login: processo informatizado para criação e cancelamento de login de rede envolvendo a área de TI e o RH;
- Conscientização de usuários em segurança da informação: conscientização dos usuários da rede da ANS;
- Administração de perfis no ADMP: administração informatizada dos perfis de acesso dos sistemas da ANS;
- Controlar acessos a sistemas, às pastas: controle de acesso com estruturação dos logins genéricos para logins individualizados;
- Segmentação da rede: separação da rede IP da ANS;
- Mapeamento de processos: mapeamento de processos de TIC, em colaboração com a equipe da GEQIN/DIGES;
- Planejar o gerenciamento dos riscos: identificação e a análise dos riscos para preenchimento do Questionário de Avaliação de Riscos (QAR), bem como a criação do plano de tratamento dos riscos relativos a processos selecionados, com orientação e metodologia da COARI/GGATP/PRESI;
- Propor ações que melhorem a governança de TIC: melhorias no acompanhamento da gestão dos contratos com aprimoramento do boletim mensal de acompanhamento de processos de contratação de soluções de tecnologia da informação e da execução orçamentária dos contratos vigentes, além da produção de fichas informativas sobre os contratos de TI;
- Promover o desenvolvimento de soluções tecnológicas institucionais: análise de maturidade para trabalho de coleta e processamento de informações referentes a recursos tecnológicos, utilizando ferramentas desenvolvidas pela Gartner, que permite comparação do desempenho.

5.3 Estatísticas de atendimento de demandas de TIC

As demandas de atendimento de sustentação de serviços de TIC são registradas por tipo de serviço/ empresa contratada, excluindo-se o desenvolvimento de novos sistemas, sendo seu volume sumarizado no gráfico 1 abaixo. Trata-se de cerca de mais 39.600 atendimentos realizados no período de janeiro a dezembro de 2023, o que significa uma média mensal de 3.305 atendimentos.

■ GRÁFICO 1. VOLUME MENSAL DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS DAS EQUIPES GETI - 2023



Fonte: Sistema SGTI, em 11/01/2024.

Ressalte-se que a quantidade de demandas fechadas, eventualmente supera o número de demandas criadas quando há remanescente de solicitações de meses anteriores.

5.4 Projetos e Parcerias

A importância estratégica da área de TIC para a instituição fica evidente diante dos projetos e parcerias firmados nos âmbitos externo e interno, para que a ANS dê conta dos seus compromissos perante o governo e aos seus entes regulados. Abaixo descrevemos alguns dos principais projetos que nortearam este PDTIC e as ações da GETI.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

A Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) estabeleceu regras para o tratamento de dados pessoais nos meios físicos e digitais, com o objetivo de proteger direitos fundamentais das pessoas naturais. Trata-se de uma lei ampla e aplicável a qualquer operação de tratamento de dados pessoais realizada por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, independentemente do meio, do país de sua sede ou do país onde estejam localizados os dados.

O Decreto nº 10.474, de 26 de agosto de 2020, estabeleceu a estrutura regimental da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), instituição responsável por zelar pela proteção dos dados pessoais, bem como fiscalizar e aplicar sanções na hipótese de tratamento de dados realizado em descumprimento à legislação pela condução da implementação e aplicação da lei em nosso país. Antes de sua publicação, no entanto, a ANS já havia iniciado o processo de adaptação de suas estruturas de TIC para adequar-se aos ditames legais e gerar informação cada vez mais transparente e confiável, através de uma infraestrutura que suporte as novas necessidades de controle e auditoria de dados.

Desta forma, o PDTIC 2024-2025 mantém como um de seus objetivos estratégicos para o período, adequar os processos de TIC da ANS à LGPD, visando a construção e manutenção de elementos institucionais de aspecto técnico que deem suporte às inúmeras mudanças para atendimento ao dispositivo.

O objetivo estratégico associado a LGPD está localizado na dimensão de processos internos do mapa estratégico do PDTIC 2024-2025 – Adequar os processos de TIC da ANS à LGPD e envolve a GETI, a GEPIN e a Assessoria de Proteção de Dados e Informações (APDI) que se comprometem a desenvolver os elementos necessários às adequações trazidas pela lei.

PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR: ANS DIGITAL

O Plano de Transformação Digital da ANS, denominado ANS Digital, foi pactuado formalmente em setembro de 2020. Conforme estabelecido no Decreto 10.332/2020, o plano compõe a Estratégia de Governo Digital que direciona as iniciativas de transformação digital de todos os órgãos e entidades do governo federal. O artigo 3º do mencionado Decreto estabelece o rol de instrumentos de planejamento setoriais: I - Plano de Transformação Digital, que conterà, no mínimo, as ações de: a) transformação digital de serviços; b) unificação de canais digitais; c) interoperabilidade de sistemas; e d) segurança e privacidade; II - Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação; e III - Plano de Dados Abertos.

O Plano de Transformação Digital da ANS foi repactuado em fevereiro de 2022. Manteve como objetivo geral desenvolver serviços digitais para transformar a ANS em uma Agência mais simples e mais inteligente. Este plano se desdobra nos seguintes objetivos específicos:

1. Ampliar a oferta de serviços digitais da ANS com segurança e privacidade;
2. Aumentar a satisfação do usuário, com a oferta de serviços digitais mais simples e intuitivos;
3. Simplificar e desburocratizar os serviços prestados pela Agência;
4. Reduzir o tempo médio de espera na obtenção dos serviços da ANS;
5. Promover integração e uso de ciência de dados para disseminação da informação e prestação de serviços;
6. Implementar soluções tecnológicas que otimizem o trabalho dos técnicos com eliminação de atividades repetitivas.

O ANS Digital é um projeto estratégico que possui alta transversalidade institucional. As funções de gerenciamento do projeto são atualmente exercidas pelas gerentes de Qualificação Institucional (GEQIN) e de Tecnologia das Informação (GETI), designadas por Portaria do Diretor Presidente (processo SEI 33910.015181/2020-17). Alguns projetos importantes deste Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) se relacionam diretamente com o Plano de Transformação Digital (PTD)”.

PORTAL OPERADORAS - REESTRUTURAÇÃO

O Portal Operadoras é uma área restrita no site da ANS que reúne os sistemas e aplicativos utilizados pelas operadoras de planos de saúde para a troca de informações entre a ANS. Está previsto o projeto de reestruturação do Portal Operadoras com as seguintes evoluções:

- Integração com o gov.br;
- Melhoria no processo de identificação do Representante Legal da Operadora;
- Permitir a entrada de outros públicos;
- Integração com a ferramenta de gerenciamento de gateway.

“SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI)” – PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO

O uso do meio eletrônico nos processos administrativos é a regra na ANS. A Resolução Normativa (RN) nº 534, de 2 de maio de 2022 consolidou várias normas, passando a dispor sobre os procedimentos para o funcionamento do processo administrativo eletrônico, sobre requerimentos de vista e cópia de documentos e processos, de reunião ou de certidão para defesa de direitos e esclarecimentos de situações no âmbito da Agência.

A migração para a versão mais atualizada do SEI é uma ação importante a ser realizada. Reflete as estratégias da ANS na era digital, garantindo a qualificação dos serviços digitais com segurança para todas as partes envolvidas, ou seja, operadoras de planos de saúde, prestadores de serviços, beneficiários, fornecedores e demais usuários que interagem com a ANS.

Na nova versão do SEI, a interface foi renovada e facilita o uso do sistema. Permite maior acessibilidade em dispositivos móveis. A versão tem esquema de cores sugerido e testado por pessoas com dificuldade

visual. Outra novidade relevante é o SEI Federação, que permite o compartilhamento de processos entre órgãos e instituições, viabilizando que a comunicação seja integralmente digital. O controle de prazos foi aperfeiçoado, assim como várias funcionalidades que permitirão melhor controle e gerenciamento das unidades, viabilizando a otimização do trabalho. Houve foco na segurança do sistema, com camada extra de segurança adicionada.

Com o novo sistema, o usuário externo também encontrará mais facilidade para protocolar documentos, acompanhar os processos em que peticionar ou aos quais ele tenha acesso, receber comunicação eletrônica quanto a atos processuais ou para apresentação de informações ou documentos complementares e assinar contratos, convênios, termos, acordos e outros instrumentos congêneres celebrados com a ANS.

É intenção da ANS transferir toda a estrutura do SEI para nuvem, garantindo maior disponibilidade e segurança na utilização do sistema.

SISTEMA DE GOVERNANÇA DE CONTRATAÇÕES (SGC)

Sensibilizada com as necessidades da gerência de contratos (GECOL), embasada na experiência da área de tecnologia e nas interações com outros atores em um processo de contratação, como Procuradoria Federal junto à ANS (PROGE) e Auditoria (AUDIT), a GETI iniciou a estruturação de um projeto de governança de contratações, que abrange desde a concepção da necessidade, perpassando por todo o fluxo processual de contratação, até sua fiscalização e gestão.

Após a entrada em produção do primeiro módulo em 30/07/2021, a GETI continua trabalhando no aprimoramento e entrega de novas funcionalidades. A parceria com o antigo Ministério da Economia não se concretizou, mas relações foram estreitadas, e com conhecimento maior sobre as iniciativas do governo federal, o projeto foi reavaliado. O sistema está em fase de projeto piloto com a GEASI, uma grande demandante de contratações da ANS.

APP ANS E INICIATIVAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

O ANS Móvel, aplicativo que disponibiliza informações relativas à cobertura obrigatória de procedimentos e eventos de saúde, reajuste financeiro e outros dados das operadoras de planos, é uma importante plataforma de comunicação com a sociedade. Além da migração ocorrida para a conta oficial de lojas de apps do governo federal no ano de 2021, por meio do projeto de transformação digital, a estruturação de um novo aplicativo tornou-se um dos projetos estratégicos da ANS, que abarca o período de 2021/2024.

À luz do marco das Startups, o desafio da ANS foi aprovado pela ENAP para iniciativa de desenvolvimento, uma modalidade inovadora de contratação e que busca aproximar os órgãos da Administração Pública Federal das soluções tecnológicas disruptivas promovidas por empresas emergentes. No entanto, em razão da falta de maturidade da ANS em relação a este modelo de contratação e considerando a necessidade de um efetivo produto ao final do projeto, optou-se por uma mudança estratégica, passando a contratação basear-se na nova Lei de Licitações - Lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021, enquanto um protótipo está sendo desenvolvido pela equipe de inovação da ANS com apoio da ENAP.

Sobre Inteligência artificial, pelo seu bom desempenho no Plano de Transformação Digital e da participação em projetos de inovação, a ANS foi convidada a participar do desafio de inovação organizado pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI) e a Financiadora de Estudos e Projetos (Finep), em parceria com a Secretaria de Governo Digital (SGD) do antigo Ministério da Economia (ME). Tal iniciativa visa fomentar o desenvolvimento de soluções inovadoras baseadas em Inteligência Artificial (IA) aplicadas à solução de desafios de entidades públicas.

Os desafios de inovação aprovados pelo comitê organizador, e que tiveram propostas foram:

- Analista de Reclamação Digital;
- Assistente de Identificação dos Regulados; e
- IARA – Inteligência Artificial no Ressarcimento ao SUS.

Os projetos estão em andamento, seguindo seus cronogramas específicos.

READEQUAÇÃO AO MODELO DE TRABALHO HÍBRIDO (FÍSICO E REMOTO)

A readequação ao modelo de trabalho híbrido continua sendo um dos projetos estratégicos para a ANS. Nesse sentido, a GETI/DIGES trabalha para disponibilizar soluções que permitam à Agência modernizar, cada vez mais, a forma como executa suas atividades, aumentando sua produtividade e, ao mesmo tempo, garantindo a segurança dos seus recursos lógicos e físicos.

Uma das iniciativas implementadas no ciclo passado no PDTIC foi a Área de Trabalho Virtual do Windows (Virtual Desktop Infrastructure – VDI), uma solução gerenciada e hospedada em nuvem na plataforma Microsoft Azure, que fornece a virtualização de aplicações remotas e área de trabalho do Windows, permitindo a realização das atividades à distância em ambiente seguro, dentro da rede ANS, de qualquer dispositivo com conexão à internet, reduzindo consideravelmente a necessidade de compra de novos desktops físicos.

Outra iniciativa foi a aquisição de equipamentos como Smart TVs e webcams para viabilizar reuniões presenciais e híbridas na sede da Agência, além da implementação do Microsoft Bookings, possibilitando o agendamento dos atendimentos presenciais dos beneficiários de saúde suplementar e população interessada através dos Núcleos regionais da ANS.

A GETI continua atuando em conjunto com a Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (GEASI) para implantação dos espaços compartilhados na Sede da ANS, e estudando estratégias para implantação de voz sobre protocolo de internet (VoIP).

PROGRAMA DE GESTÃO (PG) – MÓDULOS FUNCIONÁRIO E GESTOR

O sistema do Programa de Gestão foi implementado a partir da Resolução Administrativa (RA) nº 73, de 15 de setembro de 2021, que dispõe sobre os critérios e procedimentos gerais a serem observados no Programa de Gestão da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

A solução foi desenvolvida pela equipe da Gerência de Tecnologia da Informação (GETI), em parceria com a Gerência de Recursos Humanos (GERH), utilizando o Power Apps, uma ferramenta de lowcode disponível no Microsoft 365, que permite a criação de aplicativos e cujos dados se conectam por meio da Web. A versão teste foi liberada em março/2021 para aprendizado e feedback dos servidores.

No entanto, esta RA está sendo revisada, para alinhar-se as novas regras e formas de acompanhamento do programa de gestão dispostas nas IN 24 e IN 52 publicadas pelo MGI em 2023. Neste sentido, a ANS já vinha desenvolvendo um trabalho de reestruturação da arquitetura de processos, que será o novo arcabouço do PG, e planeja-se que até o fim do primeiro semestre de 2024, o atual sistema já esteja compatível com esta nova estrutura.

PROCESSOS DE GESTÃO DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (NORMAS GSI/PR)

Estabelecida pela Instrução Normativa nº 3 do Gabinete de Segurança Institucional (GSI), a definição de ações referentes à segurança da informação a serem adotadas, obrigatoriamente, pelos órgãos e entidades da administração pública federal resultou na necessidade de adequar os processos existentes na Agência.

A equipe de TIC tem, continuamente, trabalhado na melhoria dos processos implantados. Todos já se baseiam nas melhores práticas, mas ainda assim, exigem uma adequação ao ambiente e a cultura da ANS. Além disso, tecnicamente, tem-se buscado soluções que automatizem e apoiem alguns processos, trazendo a agilidade e efetividade que o tema exige.

Ainda sobre segurança é importante registrar a continuidade do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI), um dispositivo criado pela Portaria SGD/MGI Nº 852 de 28 de março de 2023. Antes da referida Portaria, a Secretaria de Governo Digital já vinha desenvolvendo um trabalho de nivelamento mínimo entre os órgãos que compõem o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP). No entanto, a partir do desenvolvimento de um Framework de Privacidade e Segurança da Informação, que contém as principais medidas obrigatórias a serem implementadas, está sendo elaborado um plano de trabalho com entregas prioritárias e outras que demandem um planejamento de médio e longo prazos. A ANS participou da fase de autoavaliação, integrando várias áreas no preenchimento de controles que serão acompanhados através de eixo específico do Plano de Transformação Digital que está sendo planejado junto à Secretaria de Governo Digital.

Espera-se, com estas implementações, que a maturidade da ANS quanto à temática aumente, e que seja possível uma implementação mais eficaz do processo de gestão de continuidade de negócios, que minimiza os impactos decorrentes de falhas, desastres ou indisponibilidades significativas sobre as atividades da ANS.

CAPÍTULO 6

REFERENCIAL ESTRATÉGICO DE TIC

6.1 Plano estratégico da ANS

O plano de ação de TI para o período tem como origem os elementos do planejamento estratégico institucional, dentre os quais destacam-se a missão e a visão de futuro da ANS:

- MISSÃO DA ANS: 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.
- VISÃO DA ANS: Ser referência pela excelência técnica e qualidade da produção de saúde.

No cumprimento de sua missão, a ANS atua para equilibrar o exercício do poder entre os agentes e a sociedade, agindo sempre em defesa do interesse público, com os seguintes valores institucionais:

- Transparência;
- Previsibilidade regulatória;
- Compromisso com resultado;
- Conhecimento como fundamento regulatório;
- Sustentabilidade setorial;
- Ética; e
- Inovação.

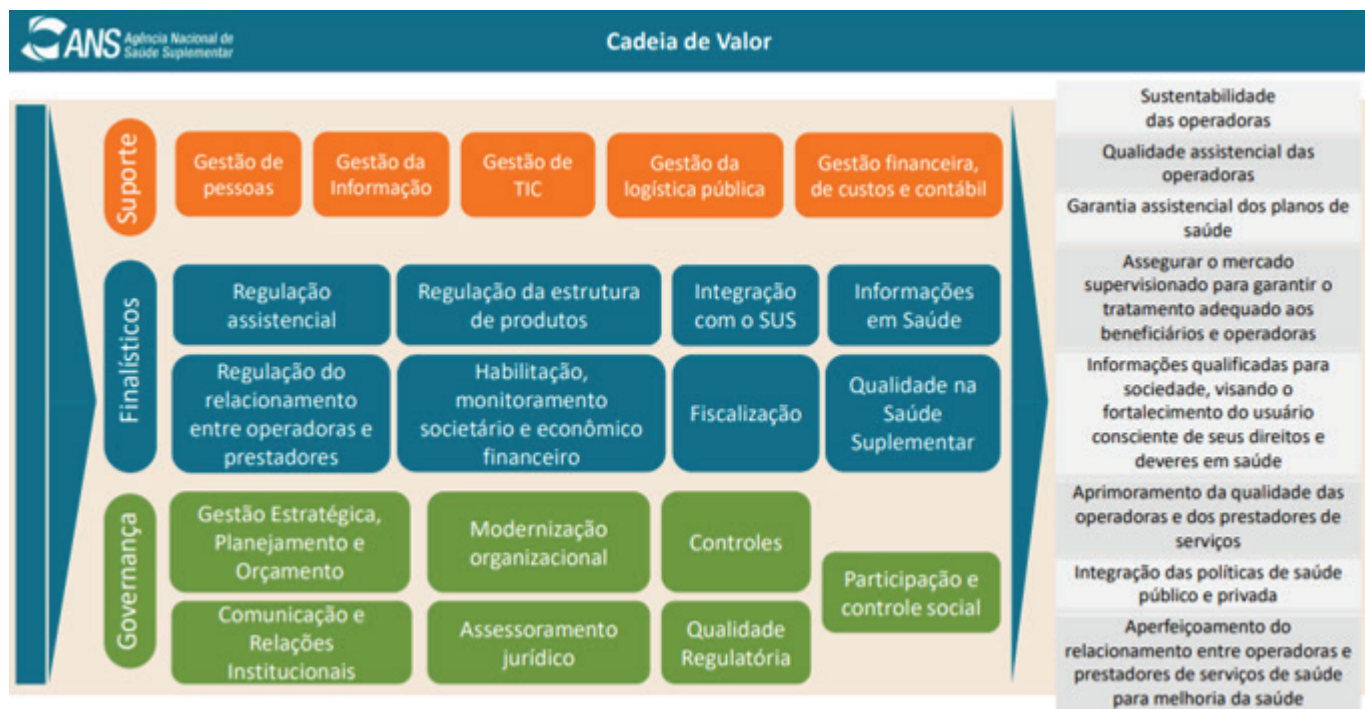
A metodologia de implantação do Planejamento Estratégico adotada pela ANS divide-se em 8 (oito) etapas, sendo as 5 (cinco) primeiras elaboradas durante os workshops de planejamento e posteriormente validados pelos Diretores.

1. Construção da cadeia de valor;
2. Análise ambiental, compreendendo Matriz SWOT e análise PESTAL;
3. Definição dos referenciais estratégicos (missão, visão e valores);
4. Construção do mapa estratégico e objetivos;
5. Construção do painel de indicadores e metas;
6. Construção do portfólio de projetos e entregas;
7. Monitoramento da estratégia; e
8. Evolução e revisão da estratégia.

A cadeia de valor é uma ferramenta de diagnóstico e gestão que permite representar uma organização como um conjunto de subsistemas (atividades), com entradas (insumos), processos de transformação e saídas (produtos). A decomposição da cadeia de valor em atividades permite analisar suas forças e fraquezas, fontes de custo, indicadores e o potencial de diferenciação dos macroprocessos de negócio. Permite também identificar sobreposições, lacunas e deficiências nas atividades da organização, criando

oportunidades para integrar, coordenar e melhorar processos e sistemas. A Cadeia de valor da ANS 2021-2025 está estruturada conforme a figura 3 abaixo.

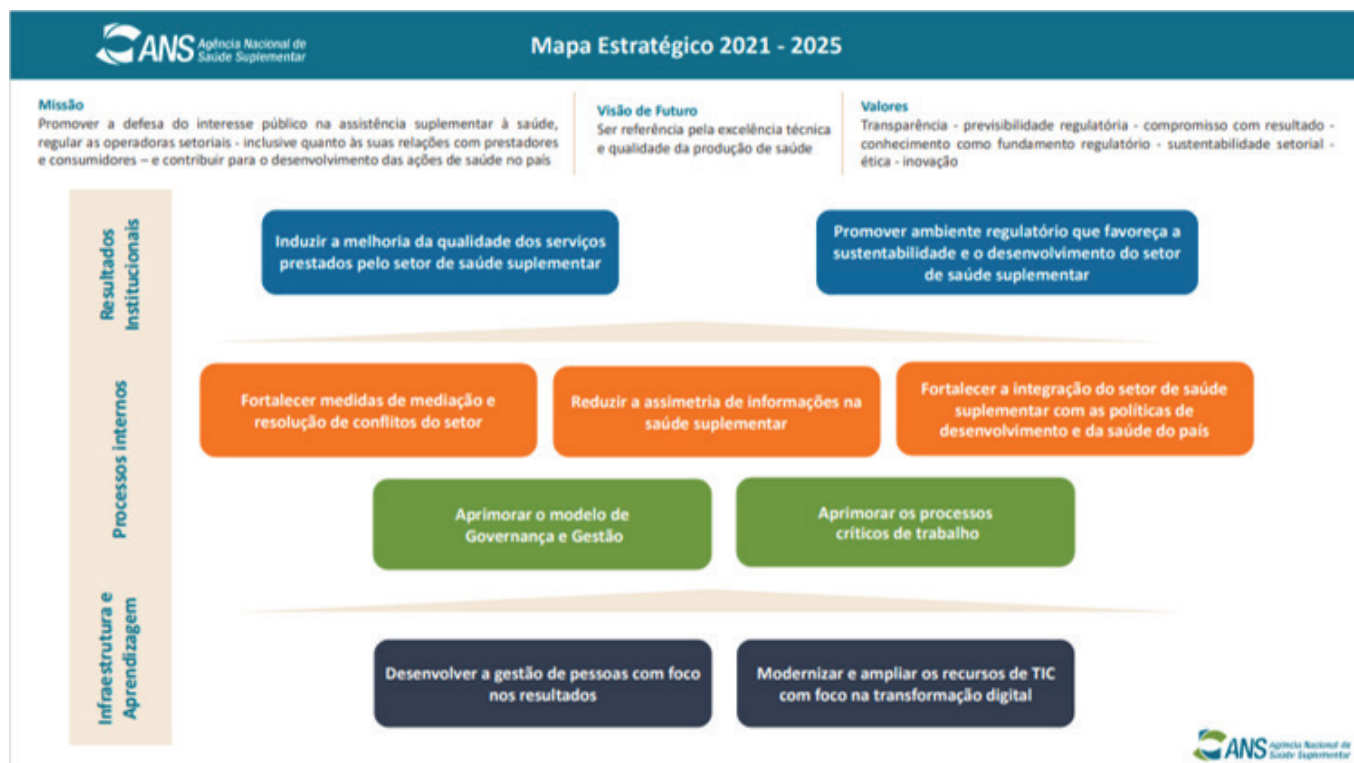
■ FIGURA 3. CADEIA DE VALOR 2021-2025 DA ANS



Fonte: SECEX/PRESI/DICOL/ANS.

O mapa estratégico 2021-2025 da ANS é composto pelos referenciais estratégicos (missão, valores e visão), e os 9 (nove) objetivos estratégicos, distribuídos em 3 (três) perspectivas: Resultados Institucionais, Processos Internos e Infraestrutura e Aprendizagem, podendo ser visualizado na figura 4 abaixo.

■ FIGURA 4. MAPA ESTRATÉGICO 2021-2025 DA ANS



Fonte: SECEX/PRESI/DICOL/ANS.

A perspectiva de Infraestrutura e Aprendizagem abarca a contribuição direta das unidades de gestão de pessoas, tecnologia da informação e comunicação, e orçamento.

A organização da perspectiva dos Processos internos apresenta na linha inferior os macroprocessos de apoio e suporte da cadeia de valor, cuja contribuição direta é das áreas-meio. Na linha superior estão os macroprocessos finalísticos da cadeia de valor, portanto a contribuição direta é das unidades finalísticas da ANS.

Por fim, a perspectiva de Resultados Institucionais resulta da superação dos desafios traduzidos nas perspectivas anteriores, portanto são considerados “consequência” ou “efeitos” que são atingidos a partir do sucesso das ações e projetos relacionados aos objetivos estratégicos, conforme a tabela 2 abaixo:

■ TABELA 2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS – PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO ANS 2021- 2025

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
Resultados Institucionais	02. Promover ambiente regulatório que favoreça 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
Processos Internos	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
Processos Internos	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

EIXO DIRECIONAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIÇÃO
Processos Internos	06. Aprimorar o modelo de Governança e Gestão	Promover a eficiência institucional por meio da execução de mecanismos de governança, da integridade e da gestão estratégica, com vistas à correção de eventuais desvios por meio da identificação e gerenciamento dos riscos inerentes a esses processos. Deve-se aumentar a capacidade corporativa de apoiar a organização na prestação de serviços e a implementação de políticas públicas de interesse da sociedade, pautando suas ações no fortalecimento da responsabilidade social e da sustentabilidade ambiental. Envolve o direcionamento, o monitoramento e a avaliação da atuação organizacional tendo como focos a estratégia e o controle.
Processos Internos	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
Infraestrutura e Aprendizagem	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: SECEX/PRESI/DICOL/ANS.

Ressalte-se que as ações de TIC perpassam todos os objetivos estratégicos, sendo fundamentais para o apoio e a consecução dos mesmos, em especial no que se refere aos relacionados à redução da assimetria de informação, fortalecimento da integração do setor de saúde suplementar com as políticas de saúde do país, aprimoramento do modelo de governança e gestão e dos processos críticos de trabalho, desenvolvimento da gestão de pessoas com foco nos resultados, modernização e ampliação dos recursos de TIC com foco na transformação digital.

O Mapa estratégico da ANS elenca diversos projetos considerados estruturantes para a regulação da saúde suplementar. Há alguns anos, a ANS vem se debruçando para a modernização e simplificação dos seus serviços, através de projetos como o “ANS Digital”, com participação direta da área de TIC em todos os eixos estruturados. Além disso, a “Readequação ao Modelo de Trabalho Híbrido (Físico e Remoto)” e o “App ANS”, exigiram participação ativa da gerência de TIC. A área de Produção de Informação também é primordial em projetos, como o estabelecimento de padrões de informações para operadoras disponibilizarem a beneficiários e contratantes, a integração de informações entre setor público e privado de saúde e o desenvolvimento de ações para regulação orientada a dados e uso de inteligência artificial no setor de saúde suplementar. Além disso, as orientações da Assessoria de Proteção de Dados e Informações – APDI são elementos que contribuem no aprimoramento da execução dos projetos de TIC que envolvam a privacidade e a proteção de dados pessoais.

O Plano Estratégico sustenta e estrutura outros instrumentos de gestão, exigidos por leis e normativos vigentes, tais como o Plano de Gestão Anual, a Agenda Regulatória e este Plano de Diretor de TIC. Todos esses documentos são públicos e que podem ser acessados na sua integralidade através da página de Acesso à Informação no Portal da ANS.

6.2 Elementos estratégicos de TIC

Durante a revisão do PDTIC então vigente e construção do PDTIC ora apresentado, a Gerência de Tecnologia de Informação – GETI considerou os referenciais estratégicos da área, definidos em sua missão, visão e valores:

- **MISSÃO DA GETI:** Prover soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC) com eficiência e eficácia, contribuindo para a efetividade dos processos de regulação em saúde suplementar no país.
- **VISÃO DA GETI:** Ser modelo de excelência em governança de tecnologia da informação na administração pública, promovendo a automação e integração dos processos de negócios da ANS, a otimização dos recursos, a disseminação de informações e o aumento da satisfação dos usuários internos e externos.
- **VALORES DA GETI:** Efetividade, ética, integração, inovação, proatividade e transparência.

O Plano contemplou também os resultados da análise SWOT/FOFA, apresentada na matriz abaixo.

RESULTADO DA MATRIZ SWOT DA TIC ANS

FORÇAS

- Ambiente amistoso, agregador e de valorização profissional
- Constituição de comitês que aprimoram a governança de TI
- Comprometimento das equipes (servidores e terceirizados)
- Promoção de sinergia entre as equipes
- Constante atualização técnica e administrativa dos gestores
- Elaboração, acompanhamento e revisão anual do PDTIC
- Busca constante por soluções tecnológicas inovadoras, estáveis e seguras
- Melhoria contínua de seus processos de trabalho
- Adaptabilidade a novos modelos de trabalho
- Olhar multidisciplinar dos servidores da GETI sobre a gestão da área de TIC

OPORTUNIDADES

- Parceria para discussão, validação e deliberação de projetos junto aos comitês de TI
- Participação da elaboração de normas com impacto em TI desde o início
- PDTIC como elemento para melhoria da governança
- Estímulo por parte do governo federal, melhorando o olhar da instituição sobre o papel estratégico da TI
- Promoção do ANS Digital
- Disseminação da transversalidade dos processos e seus sistemas: compartilhamento

FRAQUEZAS

- Percepção falha sobre o papel estratégico da área de TI dentro da instituição
- Comunicação pouco explorada em relação às ações positivas da área
- Comunicação e interações insuficientes com as áreas da ANS
- Falta de servidores efetivos com especialização em TI – visão estratégica
- Falta de site de redundância/contingência
- Pouca transparência e divulgação sobre as ações e funções da Segurança da Informação

AMEAÇAS

- Falta de cumprimento dos prazos pactuados nas fases de desenvolvimento de sistemas (homologação por parte das áreas)
- Orçamento insuficiente para manutenção e aprimoramento da ação Sistema de Informação para Saúde Suplementar
- Baixa quantidade de servidores efetivos, criando dependência de servidores aos terceirizados
- Falta de estabilidade na estrutura organizacional
- Falta de engajamento dos servidores da ANS em temas como segurança e privacidade dos dados

CAPÍTULO 7

RESULTADOS DO PDTIC 2022-2023

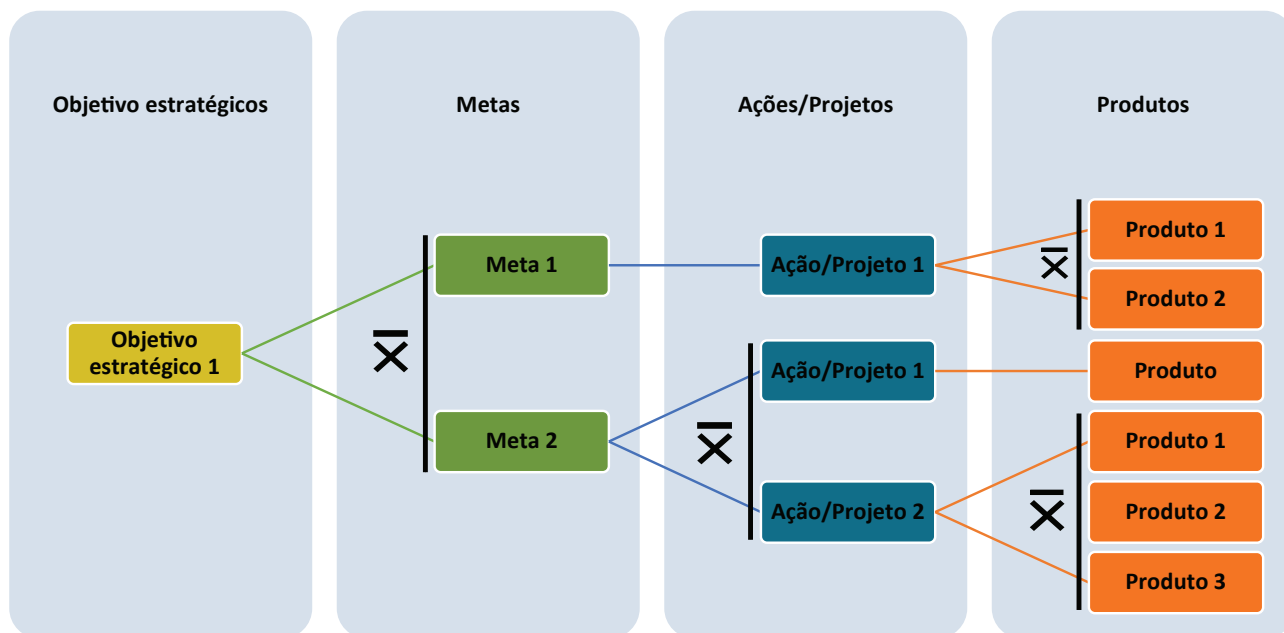
O PDTIC 2024-2025 tem como um de seus principais insumos a avaliação do plano anterior e, a partir de sua análise crítica, a apresentação de alterações nos objetivos estratégicos e no conjunto de ações que permitem a sua consecução.

Os dados referentes ao acompanhamento e monitoramento do PDTIC 2022-2023 estão dispostos em um dashboard criado na ferramenta da Microsoft, o Power BI, que é parte do pacote de ferramentas adquirido no final de 2018 e disponibilizado em 2019 para uso geral na Agência. O Dashboard está localizado em [Painel de Indicadores do PDTIC 2022-2023](#).

Os projetos de TIC têm como característica a complexidade na elaboração, implantação e finalização, por serem muitas vezes dependentes de fatores não totalmente gerenciáveis pela própria área. Em muitas ocasiões, os escopos e atividades associadas precisaram ser alterados, gerando alterações indesejadas no processo de acompanhamento.

Desta forma, optamos por utilizar como critério de corte a concepção de percentual de cumprimento dos objetivos, metas, ações/projetos e produtos. Foram considerados cumpridos aqueles que entregaram 66% ou mais de seus elementos formadores. Os objetivos estratégicos foram considerados atingidos na medida em que dois terços ou mais de suas metas associadas foram igualmente atingidas. Estas, por sua vez, foram consideradas atingidas com a entrega de ao menos dois terços das ações/projetos a elas associadas. Nos casos em que uma ação ou projeto possui mais de um produto, a média simples do percentual de conclusão destes produtos foi considerada para aferição de sua conclusão. O Diagrama de aferição dos resultados do PDTIC 2022-2023 pode ser visualizado na figura 5.

■ FIGURA 5. DIAGRAMA DE AFERIÇÃO DOS RESULTADOS DO PDTIC 2022-2023



Fonte: COMAG/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

Em dezembro de 2023, do conjunto dos sete objetivos estratégicos, três (3) foram considerados como alcançados: OE 2) Aprimorar a eficiência das entregas de desenvolvimento e interoperabilidade com os sistemas GovBr e os regulados, OE 5) Adequar os processos de TIC da ANS à LGPD e OE 7) Aprimorar os processos de comunicação com seus públicos. Do total de vinte e cinco (25) metas descritas, dez (10) foram atingidas. E do total dos quarenta e seis (46) projetos propostos, vinte e quatro (24) foram totalmente finalizados, dois (2) foram descontinuados, um (1) não iniciado e dezenove (19) estão entre 95% e 20% de evolução, sendo que oito encontram-se com percentual de execução igual ou inferior a 64,29%.

ANÁLISE POR OBJETIVO EM DEZEMBRO/2023

O Objetivo Estratégico 1, Aprimorar a produção, a análise e a disseminação de informações de interesse do setor, previu a execução total de 4 (quatro) projetos para cumprir a meta M1. Disponibilizar soluções de inteligência de negócios. O alcance da meta e objetivo atingiu em 95%.

O Objetivo Estratégico 2, Aprimorar a eficiência das entregas de desenvolvimento e interoperabilidade com os sistemas GovBr e os regulados, abarcou 3 (três) metas, a serem cumpridas com a execução completa de 1 (um) projeto cada, totalizando a parcela de 12% do total de metas deste PDTIC. As metas M2. Garantir a eficiência das entregas do desenvolvimento, M3. Integrar os sistemas da ANS ao Programa do Governo Digital e M4. Ampliar portfólio de APIs para operadoras e público em geral atingiram 100% de entrega. Com um total de 100% de conclusão, alcançando o objetivo.

O Objetivo Estratégico 3, Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC e a continuidade do negócio para a ANS, reuniu 6 (seis) metas e o cumprimento aferido de cada uma segue discriminado:

- M5. Manutenção de Infraestrutura de TIC – 93,33%
- M6. Tecnologias para mobilidade corporativa e ANS Digital – 50 %
- M7. Prospecção de tecnologias para modernização e expansão da infraestrutura – 74,74%
- M8. Manter e melhorar requisitos de segurança institucional – 100%
- M9. Aprimorar a prospecção e o uso de Tecnologias para continuidade do negócio – 75%
- M10. Aprimorar a gestão do DataWare house da ANS – 80%

O CUMPRIMENTO PARCIAL DO OBJETIVO FOI DE 79,35%

No Objetivo Estratégico 4, Aperfeiçoar mecanismos de gestão e governança de TIC, foram estabelecidas as metas M11. Elaboração, desenvolvimento e disponibilização do Sistema de governança de contratos, M12. Elaboração e primeira fase de implementação do sistema de gestão da segurança da informação (SGSI) e M13. Adequar a gestão e governança de TI aos normativos definidos pelo GSI/PR com previsão de execução de um projeto nas duas primeiras metas e três projetos na última. A primeira não foi iniciada devido a outras atividades prioritizadas, a segunda atingiu percentual de 40% e a terceira 81,67%. Portanto, 40,56% do objetivo foi concluído.

O Objetivo Estratégico 5, Adequar os processos de TIC da ANS à LGPD, foi desdobrado nas metas M13. Adequar os processos da GEPIN à LGPD e M14. Adequar os processos da GETI à LGPD, as quais foram cumpridas em 100%, de forma que 100% de seu objetivo foi alcançado.

O Objetivo Estratégico 6, Acompanhar a capacitação de seus recursos humanos, compreende 8 metas da GEPIN e da GETI com 1 projeto cada uma. A aferição de cada meta segue abaixo, mas o objetivo estratégico atingiu 67,10%:

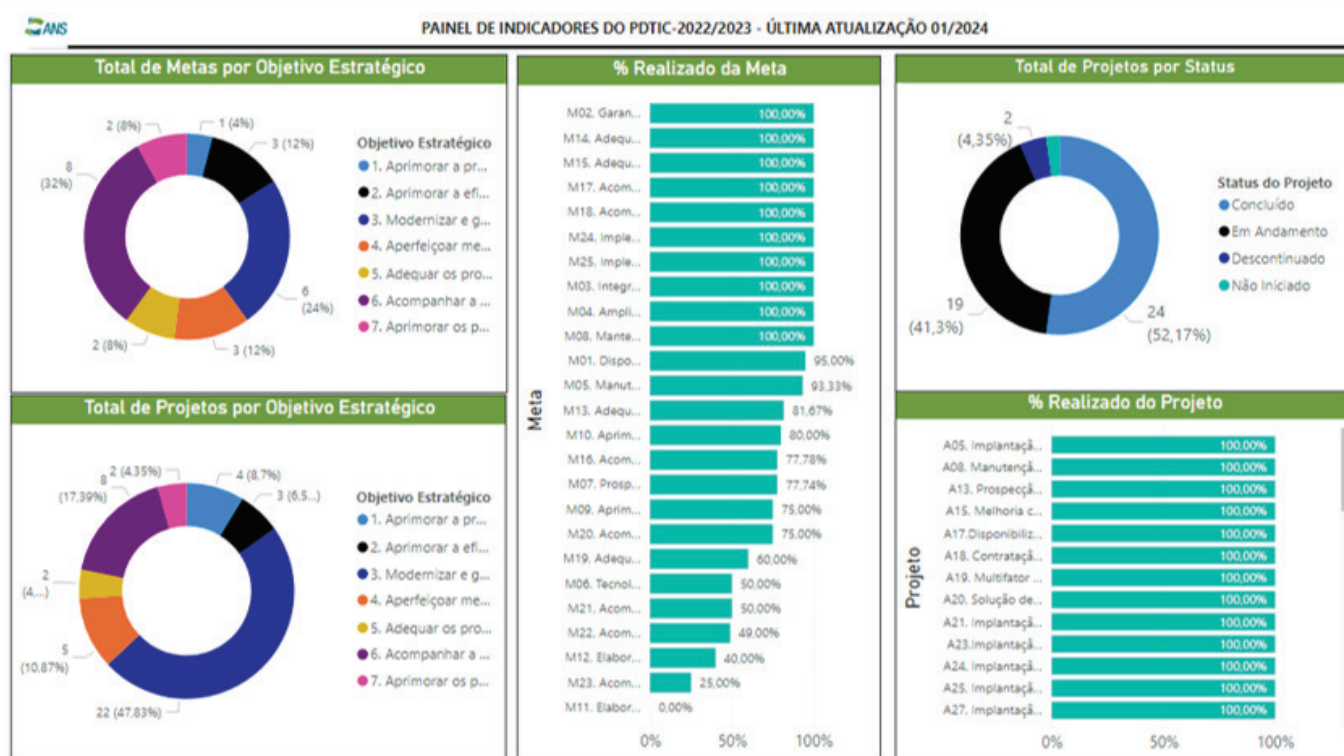
- M16. Acompanhar a capacitação das equipes GETI em segurança da informação – 77,78%
- M17. Acompanhar a capacitação das equipes GETI em contratação de TIC e gestão de contratos de TIC - 100%
- M18. Acompanhar a capacitação das equipes GETI em novas tecnologias ou temas inovadores – 100%
- M19. Adequar a gestão e governança de TI aos normativos definidos pela GSI/PR – 60%
- M20. Acompanhar a capacitação das equipes GEPIN em LGPD – 75%
- M21. Acompanhar a capacitação da equipe da COINE/GEPIN em contratação de TIC e gestão de contratos de TIC – 50%
- M22. Acompanhar a capacitação das equipes GEPIN em novas tecnologias ou temas inovadores – 49%
- M23. Acompanhar a capacitação da equipe de Governança de Dados – 25%

O Objetivo Estratégico 7, Aprimorar os processos de comunicação com seus públicos, abarcou as metas M24. Implementar ações de conscientização em temas relevantes em TIC (Um evento web por semestre) e M25. Implementar ações de transparência ativa dos processos de trabalho de TIC. São 2 (duas) ações associadas às metas, com execução de 100% em cada uma. Assim, conclui-se que o objetivo foi 100% cumprido.

Para o período 2024-2025 do PDTIC, os objetivos foram ajustados para estarem alinhados com os objetivos estratégicos da ANS, que foram revisados em 2023. A maioria dos objetivos foram mantidos, uma vez que correspondem perfeitamente ao conjunto de ações planejadas na execução do ANS Digital, devendo, portanto, serem mantidos e aprimorados com a indicação de projetos que respondam às necessidades de desenvolvimento de sistemas das várias áreas técnicas, através de critérios de priorização aderentes à estratégia da organização.

As falhas nas entregas de algumas atividades se devem ao contingenciamento de gastos, sobrecarga de trabalho, alteração de prioridades, nova categorização do objeto em contratação (IN SGD/ME 94/2022) e atraso na entrega de atividades de outra área, pré-requisito para início de alguns projetos. O retrato final do Painel de Acompanhamento do PDTIC 2022-2023 em dezembro/2023 com o cumprimento aferido das metas e projetos pode ser visualizado na figura 6.

■ FIGURA 6. PAINEL DE ACOMPANHAMENTO DE PDTIC 2022-2023



Fonte: COMAG/GETI/DIGES/DICOL/ANS- janeiro/2024.

Abaixo na tabela 3, o Quadro Geral dos Objetivos Estratégicos e metas associadas, bem como o resultado alcançado até dezembro/2023.

■ TABELA 3. QUADRO GERAL DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E SUAS METAS ASSOCIADAS – PDTIC 2022-2023

OBJETIVO ESTRATÉGICO		METAS	CUMPRIMENTO DAS METAS (%)	CUMPRIMENTO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO (%)
1	Aprimorar a produção, a análise e a disseminação de informações de interesse do setor	M01. Disponibilizar soluções de inteligência de negócios.	95,00%	95,00%
2	Aprimorar a eficiência das entregas de desenvolvimento e interoperabilidade com os sistemas GovBr e os regulados	M02. Garantir a eficiência das entregas do desenvolvimento.	100,00%	100,00%
		M03. Integrar os sistemas da ANS ao Programa do Governo Digital.	100,00%	
		M04. Ampliar portfólio de APIs para operadoras e público em geral.	100,00%	

OBJETIVO ESTRATÉGICO		METAS	CUMPRIMENTO DAS METAS (%)	CUMPRIMENTO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO (%)
3	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio para a ANS	M05. Manutenção de Infraestrutura de TIC	93,33%	79,35%
		M06. Tecnologias para mobilidade corporativa e ANS Digital	50,00%	
		M07. Prospecção de tecnologias para modernização e expansão da infraestrutura	77,74%	
		M08. Manter e melhorar requisitos de segurança institucional	100,00%	
		M09. Aprimorar a prospecção e o uso de Tecnologias para continuidade do negócio	75,00%	
		M10. Aprimorar a gestão do DataWarehouse da ANS	80,00%	
4	Aperfeiçoar mecanismos de gestão e governança de TIC	M11. Elaboração, desenvolvimento e disponibilização do Sistema de governança de contratos.	0,00%	40,56%
		M12. Elaboração e primeira fase de implementação do sistema de gestão da segurança da informação (SGSI)	40,00%	
		M13. Adequar a gestão e governança de TI aos normativos definidos pela GSI/PR	81,67%	
5	Adequar os processos de TIC da ANS à LGPD	M14. Adequar os processos da GEPIN à LGPD	100,00%	100,00%
		M15. Adequar os processos da GETI à LGPD	100,00%	
6	Acompanhar a capacitação de seus recursos humanos	M16. Acompanhar a capacitação das equipes GETI em segurança da informação.	77,78%	67,10%
		M17. Acompanhar a capacitação das equipes GETI em contratação de TIC e gestão de contratos de TIC.	100,00%	
		M18. Acompanhar a capacitação das equipes GETI em novas tecnologias ou temas inovadores.	100,00%	

OBJETIVO ESTRATÉGICO		METAS	CUMPRIMENTO DAS METAS (%)	CUMPRIMENTO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO (%)
6	Acompanhar a capacitação de seus recursos humanos	M19. Adequar a gestão e governança de TI aos normativos definidos pela GSI/PR	60,00%	67,10%
		M20. Acompanhar a capacitação das equipes GEPIN em LGPD.	75,00%	
		M21. Acompanhar a capacitação da equipe da COINE/GEPIN em contratação de TIC e gestão de contratos de TIC.	50,00%	
		M22. Acompanhar a capacitação das equipes GEPIN em novas tecnologias ou temas inovadores.	49,00%	
		M23. Acompanhar a capacitação da equipe de Governança de Dados	25,00%	
7	Aprimorar os processos de comunicação com seus públicos	M24. Implementar ações de conscientização em temas relevantes em TIC. Um evento web por semestre.	100,00%	100,00%
		M25. Implementar ações de transparência ativa dos processos de trabalho de TIC.	100,00%	

Fonte: COMAG/GETI/DIGES/DICOL/ANS- Janeiro/2024.

CAPÍTULO 8

PLANEJAMENTO DE TIC 2024-2025

8.1 Diretrizes

Os elementos estratégicos e a avaliação do PDTIC 2022-2023 apresentados nos capítulos anteriores, aliados ao conjunto de instrumentos de planejamento vigentes no âmbito da ANS, do qual destacam-se o Plano Plurianual, o Planejamento Estratégico do Ministério da Saúde, o Contrato de Gestão e a Estratégia de Governança Digital (EGD) do governo federal, possibilitaram a identificação de diretrizes relevantes para o novo plano de ação da TIC na ANS para o período 2024-2025, a saber:

1. A contratação de serviços deve estar alinhada aos objetivos estratégicos da ANS, sendo avaliada por meio de mensuração e avaliação de resultados.
2. Os serviços e processos de TIC, principalmente os que têm caráter crítico para a ANS, devem ser monitorados (planejados, organizados, documentados, implementados, medidos, acompanhados, avaliados e melhorados).
3. Deve-se promover o aprimoramento quali-quantitativo dos recursos humanos na área de Tecnologia da Informação, em especial no que diz respeito à governança e à gestão orçamentária de TIC.
4. Adoção prioritária de padrões definidos pelo SISP para contratação e metodologia de desenvolvimento de software, bem como a padronização do ambiente de Tecnologia da Informação, visando à integração de soluções de TIC no âmbito da administração pública federal.
5. Priorização de soluções, programas e serviços baseados em mobilidade que promovam a otimização de recursos e investimentos em tecnologia da informação, visando a facilidade de uso e sua plena utilização de suporte as atuais necessidades de trabalho.
6. Adoção de padrões abertos no desenvolvimento de solução de tecnologia da informação e comunicação, restringindo o crescimento do legado baseado em tecnologia proprietária, realizando a migração gradativa e considerando a possibilidade de integração entre sistemas ou um sistema integrador.
7. Priorização de plataforma Web no desenvolvimento de sistemas e interface de usuários, permitindo o uso eficaz de recursos, a ampliação da acessibilidade pelos usuários e a integração entre os sistemas aplicativos.
8. Adoção de metodologia ágil no desenvolvimento de sistemas e de projetos de infraestrutura.
9. Revisão dos fluxos de trabalho atuais, à luz de práticas inovadoras que tragam eficiência, agilidade e qualidade nos serviços prestados pela TI.
10. Implementação de política de obsolescência de equipamentos e atualização de parque tecnológico, priorizando a substituição de equipamentos sem garantia. Estudos e aquisições de equipamentos que possibilitem trabalho remoto.
11. Aderência às decisões e normas da Diretoria Colegiada da ANS e do Comitê de Governança Digital (CGD).
12. Adoção de medidas que tragam cada vez mais segurança ao ambiente computacional da ANS, aos dados pessoais, em consonância com a LGPD, as boas práticas e todos os normativos vigentes.

8.2 Objetivos estratégicos

A análise crítica do PDTIC 2022-2023, do conjunto de diretrizes governamentais em curso e do Mapa estratégico da ANS revisado levaram a pequenos ajustes dos objetivos estratégicos de TIC para o novo período, com vistas ao aprofundamento das iniciativas a eles associadas. Assim, os objetivos estratégicos para o período 2024-2025 são apresentados na tabela 4 abaixo:

■ **TABELA 4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TIC 2024-2025**

PDTIC 2024-2025	
1	Aprimorar a produção, a análise e a disseminação de informações de interesse do setor
2	Modernizar e aprimorar os sistemas de TIC com foco na transformação digital
3	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital
4	Aperfeiçoar mecanismos de gestão e governança de TIC
5	Adequar os processos de TIC da ANS à LGPD
6	Acompanhar a capacitação de seus recursos humanos
7	Aprimorar os processos críticos de TIC

Fonte: COMAG/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

A compreensão dos desafios que cada objetivo representa é fundamental para o seu alinhamento estratégico. Um breve resumo de seu conteúdo é apresentado a seguir.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: APRIMORAR A PRODUÇÃO, ANÁLISE E A DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE INTERESSE DO SETOR

Os sistemas de informação em saúde congregam um conjunto de dados, informações e conhecimentos utilizados na área de saúde complementar para sustentar o planejamento, o aperfeiçoamento e o processo decisório dos profissionais da área.

A ANS atua a partir de informações do setor, construídas com dados fornecidos pelas operadoras, pelos prestadores de serviços de saúde, usuários, órgãos de defesa do consumidor, por outros órgãos públicos, por produção técnica e acadêmica e demais informações de interesse para a regulação.

O desafio aqui é aprimorar a qualidade da informação para a regulação: avaliação e informação sobre a qualidade do serviço e da assistência prestada pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde; avaliação da situação econômico-financeira das operadoras; integração das informações produzidas pela saúde complementar e pelo sistema público de saúde; conhecer as informações de saúde do país, permitindo sua disseminação e utilização para planejar, avaliar, controlar e aperfeiçoar o sistema de saúde nacional. O aprimoramento contínuo do processo de produção e distribuição qualificada da informação exige constante esforço das equipes envolvidas com TIC na ANS.

A escolha deste objetivo e seu alinhamento no mapa estratégico à dimensão de macroprocessos finalísticos de Processos Internos reflete o grau de importância do tema para o aprimoramento da

informação para o setor. São os resultados do exercício da atribuição legal da instituição e que justificam a sua existência. Traduzem mais diretamente a missão e a visão conectando-se à contribuição “para o desenvolvimento das ações de saúde no país” (Missão) e com o reconhecimento “como referência pela excelência técnica e qualidade na produção de saúde” (Visão). Nesta dimensão, encontram-se os objetivos relacionados às entregas fundamentais à sociedade e que estruturam os demais objetivos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: MODERNIZAR E APRIMORAR OS SISTEMAS DE TIC COM FOCO NA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

O grau de especialização dos processos da ANS exige alto volume de soluções tecnológicas customizadas em cada área. Cada vez mais, a Agência é chamada a participar de projetos e programas que exigem pensar os sistemas em uso de forma a estabelecer permanente e contínua troca com outros sistemas, tanto internamente, permitindo o acesso e o estabelecimento de relações de complementariedade, como externamente, com órgãos e instituições da administração pública federal, em processo de construção de uma administração pública cada vez mais inclusiva, participativa e transparente.

A localização deste objetivo no mapa, na dimensão de Infraestrutura e Aprendizagem, refere-se às ações das unidades de tecnologia da informação e comunicação que simplificam e unificam os serviços públicos digitais, tanto para o público interno quanto para o externo à ANS, contribuindo para a transformação digital da Agência.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: MODERNIZAR E GARANTIR A INFRAESTRUTURA DE TIC PARA A CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DA ANS COM FOCO NA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

A complexidade da ação da ANS requer não apenas a ampliação de seu parque computacional, como também a atualização sistemática das soluções de TIC (hardware, software, links de comunicação, equipamentos de conectividade e etc.).

Este objetivo localiza-se na mesma dimensão do anterior, de Infraestrutura e Aprendizagem no mapa da ANS, que identifica ações das unidades de tecnologia da informação e comunicação para modernizar e ampliar os recursos físicos e lógicos de TIC, com foco na transformação digital da Agência.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: APERFEIÇOAR MECANISMOS DE GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC

Este objetivo localiza-se na dimensão dos macroprocessos de apoio e suporte da cadeia de valor, em Processos Internos, nesta perspectiva as organizações promovem 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.

A governança de TIC é o sistema pelo qual o atual e o futuro da tecnologia da informação é dirigido e controlado, mediante avaliação e direcionamento de seu uso para dar suporte à organização e monitorar a realização dos planos, incluída a estratégia e as políticas de uso da informática dentro da organização. Consiste em políticas, papéis, fluxos e regras que visam alinhar a tecnologia da informação com os objetivos de negócio da organização, permitindo-se organizar e planejar a obtenção das informações necessárias à instituição.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 5 – ADEQUAR OS PROCESSOS DE TIC DA ANS À LGPD

Trata-se de um objetivo estratégico trazido no bojo das intensas transformações nas comunicações e trocas de dados e informações pelas quais passamos. Uma legislação nacional foi elaborada e os órgãos da administração pública federal precisam adaptar-se e a seus processos de TIC para fazer frente à complexidade crescente desta demanda.

Localiza-se na dimensão de Infraestrutura e Aprendizagem, nesta perspectiva as organizações promovem a modernização e a ampliação dos recursos de TIC, melhorando o desenvolvimento de serviços e soluções alinhadas ao avanço tecnológico e à transformação digital.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 6 – ACOMPANHAR A CAPACITAÇÃO DE SEUS RECURSOS HUMANOS

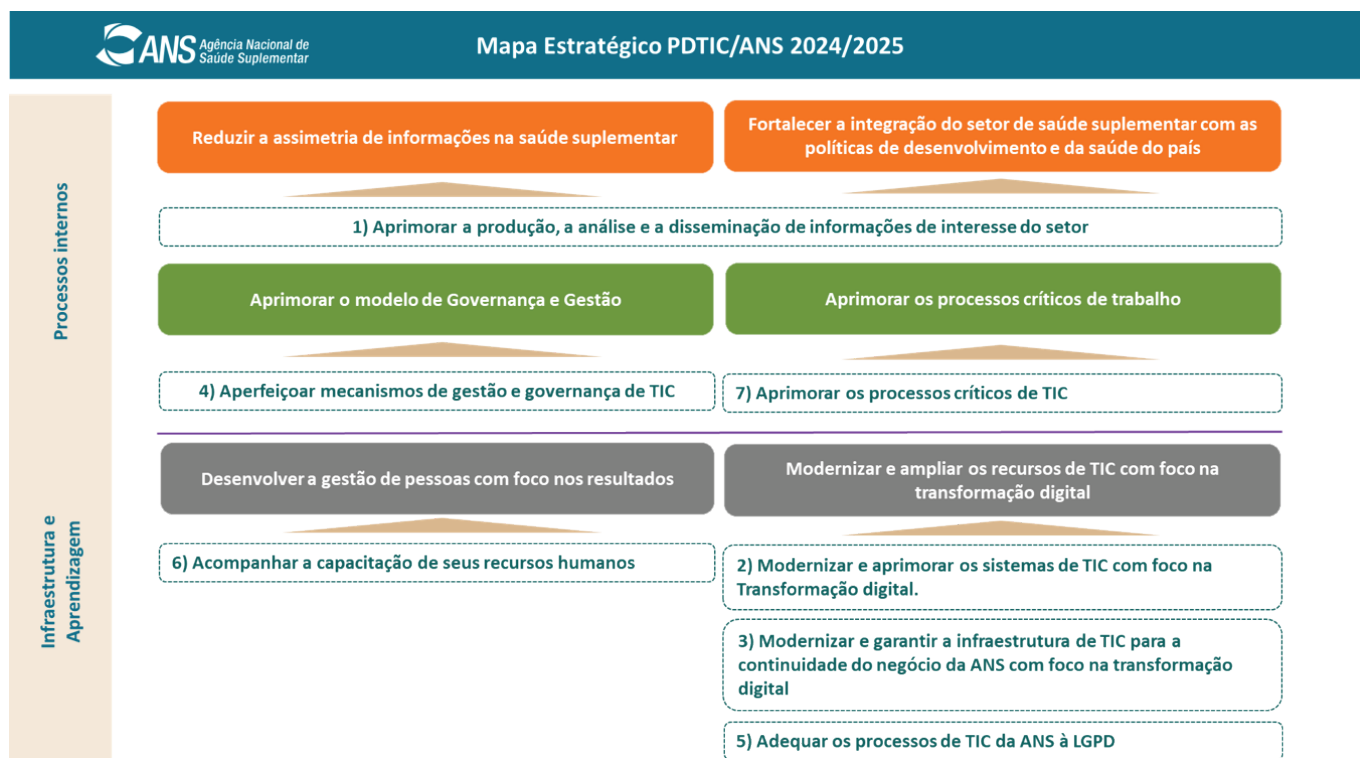
Este objetivo encontra-se na mesma dimensão do objetivo anterior, no eixo da Infraestrutura e Aprendizagem. Trata-se do desenvolvimento e reconhecimento das pessoas e da integração das equipes para melhoria do desempenho e alcance dos resultados organizacionais. É um dos elementos fundamentais para a capacidade de execução de qualquer projeto estratégico e foi apontado como aspecto relevante a ser tratado durante o planejamento das ações.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 7 – APRIMORAR OS PROCESSOS CRÍTICOS DE TIC

Este objetivo localiza-se na dimensão de Processos Internos e fomenta a modernização e o aprimoramento contínuo dos processos críticos de TIC da ANS com vistas à correção de eventuais desvios por meio da identificação e gerenciamento dos riscos inerentes a esses processos e a maior eficiência, eficácia e agilidade.

Assim, os objetivos estratégicos de TIC para o período 2024-2025 alinhados às dimensões estratégicas contidos no mapa estratégico da ANS são apresentados na figura 7.

■ FIGURA 7. MAPA ESTRATÉGICO DE TIC



Fonte: COMAG/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

8.3 Plano de metas e ações

A seguir, o plano de ação propriamente dito referente a cada um dos objetivos estratégicos é apresentado nas tabelas 5 a 11. Constitui-se de metas, com indicadores mensurados em termos de valor e prazo, e de ações ou projetos, com respectivos produtos, além das áreas responsáveis. Trata-se de quadros que apresentam também, na sua primeira coluna, o alinhamento do objetivo com o mapa estratégico da ANS.

■ TABELA 5. PLANO DE AÇÃO REFERENTE AO OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 - APRIMORAR A PRODUÇÃO, A ANÁLISE E A DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE INTERESSE DO SETOR

OBJETIVO ESTRATÉGICO	META				AÇÃO-PROJETO		ÁREA RESPONSÁVEL
	NOME	INDICADOR	VALOR	PRAZO	NOME	PRODUTO	
1. Aprimorar a produção, a análise e a disseminação de informações de interesse do setor	M01. Disponibilizar soluções de inteligência de negócios.	Percentual de ações realizadas	100% das ações executadas	31/07/2025	A01. Desenvolvimento de API para o conjunto de dados abertos da TUSS	API da TUSS implantada	GEPIN
		Percentual de ações realizadas	100% das ações executadas	31/12/2024	A02. Desenvolvimento de API de consulta de catálogo de arquivos dos dados abertos	API de consulta de catálogo de arquivos dos dados abertos implantada	GEPIN
		Percentual de ações realizadas	100% das ações executadas	31/12/2024	A03. Desenvolvimento da API de download de arquivos dos dados abertos	API de download de arquivos dos dados abertos implantada	GEPIN
		Percentual de ações realizadas	100% das ações executadas	31/12/2025	A04. Implantação de catálogo de dados.	Domínio de dados piloto catalogado	GEPIN

Fonte: COMAG/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

■ **TABELA 6. PLANO DE AÇÃO REFERENTE AO OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 -MODERNIZAR E APRIMORAR OS SISTEMAS DE TIC COM FOCO NA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL.**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	META				AÇÃO-PROJETO		ÁREA RESPONSÁVEL
	NOME	INDICADOR	VALOR	PRAZO	NOME	PRODUTO	
2. Modernizar e aprimorar os sistemas de TIC com foco na Transformação digital.	M02. Aprimorar a forma como as operadoras de planos de saúde acessam os processos administrativos da ANS	Percentual de ações realizadas	100% das ações executadas	31/12/2025	A05. Implantação do projeto processos-restritos	Projeto processos-restritos implantado	COSAP
	M03. Atualização para o SEI 4.0 e integração com os sistemas da ANS	Percentual de ações realizadas	100% das ações executadas	31/12/2025	A06. Atualização do SEI 4.0	SEI 4-0 implementado e integrado com os sistemas da ANS	COSAP
	M04. Modernizar sistemas da ANS com tecnologias obsoletas.	Percentual de ações realizadas	100% das ações executadas	31/12/2025	A07. Modernizar 3 sistemas ao fim do período, utilizando a plataforma low-code.	3 novos sistemas modernizados	COSAP

Fonte: COMAG/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

TABELA 7. PLANO DE AÇÃO REFERENTE AO OBJETIVO ESTRATÉGICO 3. MODERNIZAR E GARANTIR A INFRAESTRUTURA DE TIC PARA A CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DA ANS COM FOCO NA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO	META				AÇÃO-PROJETO		ÁREA RESPONSÁVEL
	NOME	INDICADOR	VALOR	PRAZO	NOME	PRODUTO	
3. Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	M05. Manutenção de Infraestrutura de TIC	Percentual de ações realizadas	100% das ações executadas	31/12/2025	A08. Renovar contrato de Serviços de Sustentação operacional de Infraestrutura de TIC	Demandas operacionais de TIC Atendidas	COSIT
				31/12/2025	A09. Renovar e manter licenciamento de aplicativos e serviços Microsoft	Licenciamento em compliance	COSIT
				31/12/2025	A10. Manter Softwares de operação, gerenciamento e monitoramento de TIC licenciados e atualizados	Licenciamento em compliance	COSIT
				31/12/2025	A11. Manter ativos de hardware em garantia com suporte adequado	100% dos hardwares de produção em garantia	COSIT
				31/12/2025	A12. Realizar contratação de serviço de impressão	serviço de impressão disponibilizados	COSIT
				31/12/2024	A13. Prover serviços de links de comunicação de dados	links de dados ativos	COSIT
	M06. Aperfeiçoamento infraestrutura de TIC	Percentual de ações realizadas	100% das ações executadas	31/12/2025	A14. Prospectar solução de desktops virtuais para trabalho remoto	Estudo Técnico realizado	COSIT
				31/12/2024	A15. Implantação de nova solução de copias de seguranças de dados	Política adequada de backup e restore de dados implantada	COSIT

OBJETIVO ESTRATÉGICO	META				AÇÃO-PROJETO		ÁREA RESPONSÁVEL
	NOME	INDICADOR	VALOR	PRAZO	NOME	PRODUTO	
3. Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	M06. Aperfeiçoamento infraestrutura de TIC	Percentual de ações realizadas	100% das ações executadas	31/12/2024	A16. Implantar tecnologia de orquestração de containers para aplicações	solução implantada	COSIT
				31/12/2025	A17. Realizar a atualização de sistemas operacionais em servidores e desktops	SO atualizados	COSIT
				31/12/2024	A18. Prospectar solução para migrar sistemas de arquivos	Nota técnica ou estudo técnico realizado	COSIT
				31/12/2025	A19. Modernizar recursos de infraestrutura em nuvem privada	solução implantada	COSIT
				31/12/2025	A20. Migrar aplicações e bancos de dados para nuvem pública	2 aplicações e banco de dados produtivos em serviço de nuvem	COSIT
				31/12/2024	A21. Modernizar ativos de infraestrutura para usuários em trabalho presencial	50% desktops físicos disponíveis com hardware modernizado	COSIT
				31/12/2024	A22. Modernizar rede de dados LAN/SAN	Projeto finalizado e rede modernizada	COSIT
	M07. Expansão de infraestrutura de TIC	Percentual de ações realizadas	100% das ações executadas	31/12/2024	A23. Expandir recursos de infraestrutura de TIC em nuvem pública	Artefatos de contratação concluídos e processo instruído	COSIT
				31/12/2025	A24. Adquirir equipamentos de infraestrutura de TI – Hiperconvergência/Virtualização	Artefatos de contratação concluídos e processo instruído	COSIT

OBJETIVO ESTRATÉGICO	META				AÇÃO-PROJETO		ÁREA RESPONSÁVEL
	NOME	INDICADOR	VALOR	PRAZO	NOME	PRODUTO	
3. Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	M07. Expansão de infraestrutura de TIC	Percentual de ações realizadas	100% das ações executadas	31/12/2024	A25. Ampliar recursos de infraestrutura para as bases de dados da corporativas	Artefatos de contratação concluídos e processo instruído	COSIT
				31/12/2025	A26. Adquirir e modernizar solução Wi-Fi corporativo	Artefatos de contratação concluídos e processo instruído	COSIT
	M08. Continuidade de Negócio e Alta disponibilidade	Percentual de ações realizadas	100% das ações executadas	31/12/2025	A27. Manter ativos serviços de manutenção da Sala-Cofre e componentes	Contrato renovado	COSIT
				31/12/2024	A28. Prospectar recursos tecnológicos para contingência de infraestrutura de TIC	Nota técnica realizada	COSIT
				31/12/2024	A29. Garantir retenção de longo prazo dos dados corporativos	Cópia de dados corporativos armazenados em ambiente externo seguro	COSIT
	M09. Manter e melhorar requisitos de segurança institucional	Certificados digitais válidos e ativos.	100% dos certificados instalados e funcionais	31/10/2025	A30. Disponibilização de certificados digitais válidos para ANS	Emissão de certificados digitais para atendimento das necessidades da agência.	COMAG
		Aprimoramento das regras de Multifator de autenticação de acesso (MFA).	80% dos acessos MFA	31/12/2025	A31. Usuários da ANS utilizando MFA via aplicativo dedicado	Incremento de segurança do acesso aos ambientes digitais da ANS	COMAG

OBJETIVO ESTRATÉGICO	META				AÇÃO-PROJETO		ÁREA RESPONSÁVEL
	NOME	INDICADOR	VALOR	PRAZO	NOME	PRODUTO	
3. Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	M10. Aprimorar os recursos de segurança da informação.	Implantação dos recursos de segurança da informação (Solução de Análise de Vulnerabilidades de Infraestrutura de TI)	100% da ferramenta implantada e disponível	31/12/2025	A32. Implantação da solução de análise de vulnerabilidades de infraestrutura de TIC, que mitigue riscos de ataques hackers	Solução de análise de vulnerabilidades de infraestrutura de TI implantado.	COMAG
		Implantação dos recursos de segurança da informação (Solução de Análise de Vulnerabilidades de aplicações)	100% da ferramenta implantada e disponível	31/12/2025	A33. Implantação de solução de análise de vulnerabilidades de aplicações de TI	Solução de análise de vulnerabilidades de aplicações de TI implantado.	COMAG
		Implantação dos recursos de segurança da informação (Solução de SIEM - Ferramenta de Gerenciamento e Correlação de Eventos de Segurança)	100% da ferramenta implantada e disponível	31/12/2025	A34. Implantação de solução de SIEM - Ferramenta de Gerenciamento e Correlação de Eventos de Segurança em TI, que monitore ameaças e responda a incidentes.	Solução de SIEM - Ferramenta de Gerenciamento e Correlação de Eventos de Segurança em TI implantado.	COMAG
		Planejamento para aquisição de recursos de segurança da informação (Solução de Gerenciamento de Permissões - Zero Trust)	100% dos artefatos de contratação concluídos	31/12/2025	A35. Implantação de solução de gerenciamento de permissões de acesso dos recursos lógicos de TI, que proteja os ativos de acessos indevidos	Solução de gerenciamento de permissões de acesso dos recursos lógicos de TI implantado.	COMAG

OBJETIVO ESTRATÉGICO	META				AÇÃO-PROJETO		ÁREA RESPONSÁVEL
	NOME	INDICADOR	VALOR	PRAZO	NOME	PRODUTO	
3. Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	M10. Aprimorar os recursos de segurança da informação.	Planejamento para aquisição de recursos de segurança da informação (Solução de microsegmentação de rede)	100% dos artefatos de contratação concluídos	31/12/2025	A36. Implantação de solução que incremente a segurança das redes internas da ANS	Solução que incremente a segurança das redes internas da ANS implantada	COMAG
		Incremento gradativo de novas camadas de segurança que protejam os ambientes digitais da ANS	100% dos artefatos de contratação concluídos	31/12/2025	A37. Implantação de novas soluções de segurança da informação que aumentem as atuais camadas de proteção existentes.	Soluções de segurança da informação que aumentem as atuais camadas de proteção existentes implantadas.	COMAG
		Planejamento para aquisição de recursos de segurança da informação (Solução de criptografia de ambientes e mascaramento de dados)	100% dos artefatos de contratação concluídos	31/12/2025	A38. Implantação de solução de criptografia que realize a proteção dos ambientes e dos dados sensíveis neles armazenados.	Solução de criptografia e mascaramento de dados que proteja 100% de dados da ANS implantado.	COMAG
		Implantação dos recursos de segurança da informação (Solução de Análise Forense)	100% da ferramenta implantada e disponível	31/12/2025	A39. Implantação de solução de Análise Forense Digital	Solução de Análise Forense Digital implantada.	COMAG

OBJETIVO ESTRATÉGICO	META				AÇÃO-PROJETO		ÁREA RESPONSÁVEL
	NOME	INDICADOR	VALOR	PRAZO	NOME	PRODUTO	
3. Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	M11. Aprimorar a gestão do DataWarehouse da ANS	Percentual de ações realizadas	100% das ações executadas	31/12/2025	A40. Substituição da ferramenta de ETL	Piloto de migração de pipeline/workflow para a nova ferramenta implantado	GEPIN
		Percentual de ações realizadas	100% das ações executadas	31/12/2025	A41. Armazenamento e processamento do DW na nuvem	Piloto de migração de processo e produto do DW para a nuvem implantado	GEPIN
		Percentual de ações realizadas	100% das ações executadas	31/12/2025	A42. Governança e gestão do ambiente de autosserviço de dados	Documentos de boas práticas, regras e processos de gestão de dados no ambiente de autosserviço de dados estabelecidos	GEPIN

Fonte: COMAG/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

■ TABELA 8. PLANO DE AÇÃO REFERENTE AO OBJETIVO ESTRATÉGICO 4 - APERFEIÇOAR MECANISMOS DE GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC

OBJETIVO ESTRATÉGICO	META				AÇÃO-PROJETO		ÁREA RESPONSÁVEL
	NOME	INDICADOR	VALOR	PRAZO	NOME	PRODUTO	
4. Aperfeiçoar mecanismos de gestão e governança de TIC	M12. Elaboração, desenvolvimento e disponibilização do Sistema de governança de contratos.	Histórias de desenvolvimento entregues	100% implementado	31/12/2025	A43. Elaboração, desenho e desenvolvimento do quarto módulo do sistema.	Quarto módulo do sistema entregue de forma utilizável, integrado às demais soluções do antigo Ministério da Economia para o processo de trabalho de contratação pública e focado na governança do contrato.	COMAG
	M13. Adequar a gestão e governança de TI aos normativos definidos pela GSI/PR	Processo implementado e/ou operacional	100% implementado	31/12/2025	A44. Processo de gestão de riscos em segurança da informação implementado	Fluxos, procedimentos, documentos elaborados	COMAG
		Processo implementado e/ou operacional	100% implementado	31/12/2025	A45. Processo de mapeamento de ativos de informação implementado	Fluxos, procedimentos, documentos elaborados	

Fonte: COMAG/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

■ TABELA 9. PLANO DE AÇÃO REFERENTE AO OBJETIVO ESTRATÉGICO 5 - ADEQUAR OS PROCESSOS DE TIC DA ANS À LGPD

OBJETIVO ESTRATÉGICO	META				AÇÃO-PROJETO		ÁREA RESPONSÁVEL
	NOME	INDICADOR	VALOR	PRAZO	NOME	PRODUTO	
5. Adequar os processos de TIC da ANS à LGPD	M14. Adequar os processos da GEPIN à LGPD	Percentual de ações realizadas	70% das ações executadas	31/12/2024	A46. Governança de dados pessoais nos processos e projetos de produção de informação	Normas e processos de governança de dados pessoais nos processos e projetos de produção de informação estabelecidos	GEPIN
	M15. Adequar os processos da GETI à LGPD	Percentual de ações realizadas	100% da ação executada	31/12/2025	A47. Proteção de dados pessoais em ambiente produtivo alinhados aos projetos do PPSI	Relatório técnico anual com ações executadas no período	COMAG

Fonte: COMAG/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

■ TABELA 10. PLANO DE AÇÃO REFERENTE AO OBJETIVO ESTRATÉGICO 6 - ACOMPANHAR A CAPACITAÇÃO DE SEUS RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	META				AÇÃO-PROJETO		ÁREA RESPONSÁVEL
	NOME	INDICADOR	VALOR	PRAZO	NOME	PRODUTO	
6. Acompanhar a capacitação de seus recursos humanos	M16. Acompanhar a capacitação das equipes GETI.	Participação de 50% dos servidores em ao menos um evento de capacitação no tema ao fim do período.	100% das ações associadas à meta	31/12/2025	A48. Acompanhamento de cursos e eventos em segurança da informação.	Capacitações executadas, Dashboard de acompanhamento das capacitações por tema e registro no acompanhamento da execução do PDTIC.	COMAG
		Participação de 50% dos servidores em ao menos um evento de capacitação em um dos temas, ao fim do período.	100% das ações associadas à meta	31/12/2025	A49. Acompanhamento de cursos e eventos em contratações de TIC e/ou gestão de contratos de TIC.	Capacitações executadas, Dashboard de acompanhamento das capacitações por tema e registro no acompanhamento da execução do PDTIC.	COMAG
		Participação de 50% dos servidores em ao menos um evento de capacitação no tema ao fim do período	100% das ações associadas à meta	31/12/2025	A50. Acompanhamento de cursos e eventos em novas tecnologias e temas inovadores.	Capacitações executadas, Dashboard de acompanhamento das capacitações por tema e registro no acompanhamento da execução do PDTIC.	COMAG

Fonte: COMAG/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

■ TABELA 11. PLANO DE AÇÃO REFERENTE AO OBJETIVO ESTRATÉGICO 7. APRIMORAR OS PROCESSOS CRÍTICOS DE TIC

OBJETIVO ESTRATÉGICO	META				AÇÃO-PROJETO		ÁREA RESPONSÁVEL
	NOME	INDICADOR	VALOR	PRAZO	NOME	PRODUTO	
7. Aprimorar os processos críticos de TIC	M17. Elaboração e primeira fase de implementação do sistema de gestão da segurança da informação (SGSI)	Percentual de ações realizadas	100% das ações executadas	31/12/2025	A51. Elaboração do escopo do sistema e mapeamento dos processos envolvidos.	Relatório com escopo desenhado e processos mapeados.	COMAG

Fonte: COMAG/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

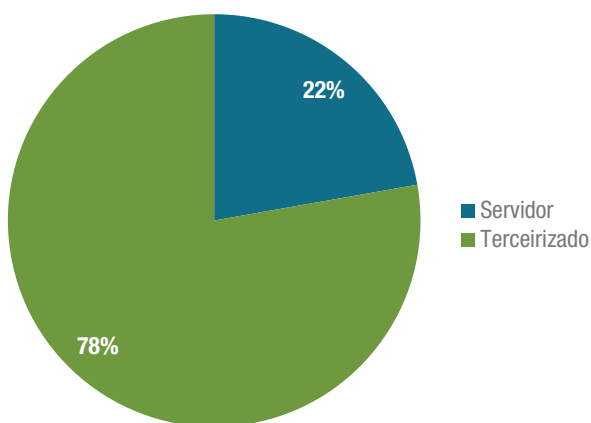
CAPÍTULO 9

GESTÃO DE PESSOAS

9.1 Quadro de pessoal da GEPIN

A composição da força de trabalho da GEPIN que atua diretamente com análise de dados e informações da ANS (COAPI e COINE) possui em sua maioria recursos humanos terceirizados. O conjunto de servidores dessas equipes corresponde a apenas aproximadamente 22% do total dessa força de trabalho (36 recursos: 8 servidores e 28 terceirizados), veja no gráfico 2 e na tabela 12 abaixo. A GEPIN possui ainda outras 3 (três) coordenações: CODAD que atua como área gestora do Sistema de Informações de Beneficiários (SIB); COIMO e COEST que atuam na Padronização da Troca de Informações na Saúde Suplementar (Padrão TISS).

■ GRÁFICO 2. FORÇA DE TRABALHO GEPIN¹ – SERVIDORES X TERCEIRIZADOS – 2023



Fonte: GEPIN/DIRAD/DIDES/DICOL/ANS.

Observações: 1- Considerando as coordenadorias COINE e COAPI.

■ TABELA 12. EVOLUÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO DA GEPIN¹ - 2013 A 2023

ANO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Efetivo	4	7	4	3	7	9	9	9	9	8	8
Livre Nomeação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cedido/Requisitado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temporário	1	2	2	1	1	1	1	0	0	0	0
TOTAL SERVIDOR	5	9	6	4	8	10	10	9	9	8	8
Secretaria	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Apoio Administrativo	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
Apoio Contratos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL TERCEIRIZADO APOIO	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
Business Intelligence & Analytics	12	12	12	12	20	20	20	23	23	23	28
TOTAL TERCEIRIZADO TI	12	12	12	12	20	20	20	23	23	23	28
Estagiário	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0
TOTAL ESTAGIÁRIO	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0
TOTAL GERAL	19	23	20	18	32	34	34	35	36	34	39

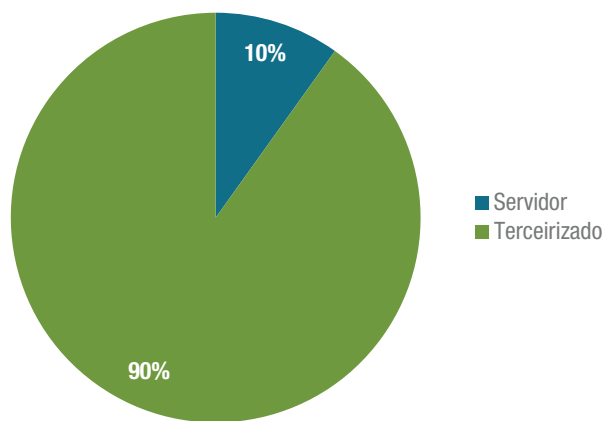
Fonte: GEPIN/DIRAD/DIDES/DICOL/ANS.

Observações: 1- Considerando as coordenadorias COINE e COAPI.

9.2 Quadro de pessoal da GETI

A composição das equipes que compõem as unidades de TIC da ANS são fortemente terceirizadas, na GETI o conjunto de servidores correspondente a apenas 10% do total de recursos humanos da área, conforme gráfico3.

GRÁFICO 3. FORÇA DE TRABALHO GETI – SERVIDORES X TERCEIRIZADOS – 2023



Fonte: COMAG/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

O quadro de evolução da força de trabalho apresentado, tabela 13 a seguir, leva à constatação de que o diagnóstico da falta de servidores lotados na área de TIC na ANS é antigo, apresentando uma tendência de redução.

TABELA 13. EVOLUÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO DA GETI - 2013 A 2023

ANO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Efetivo	13	12	9	9	15	15	14	14	15	14	16
Livre Nomeação	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Cedido/Requisitado	6	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2
Temporário	10	10	7	5	5	3	0	0	0	0	0
TOTAL SERVIDOR	29	26	19	17	23	20	17	17	18	17	18
Secretaria	3	3	2	0	2	2	0	2	1	1	1
Apoio Administrativo Especializado	0	0	6	5	8	9	9	12	11	11	12
TOTAL TERCEIRIZADO APOIO	3	3	8	6	10	11	9	14	12	12	13
Sustentação de Infraestrutura	47	42	45	44	58	53	54	54	55	53	52
Sustentação de Sistemas					40	34	36	38	38	34	31
Projetos - Desenvolvimento de Sistemas	47	46	49	49	31	42	43	41	35	39	48

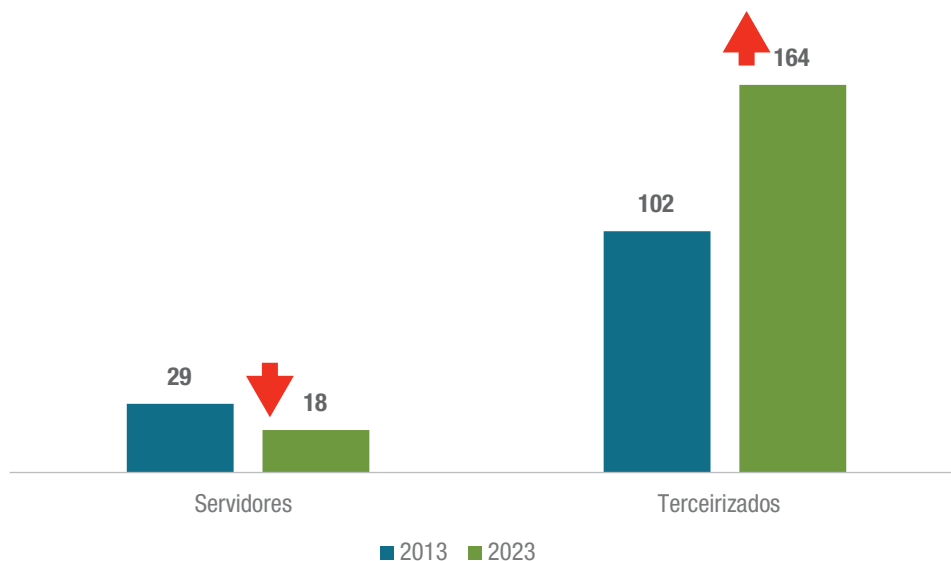
Segurança, Apoio à Gestão e Arquitetura	5	6	6	6	6	16	16	16	16	16	20
TOTAL TERCEIRIZADO TI	99	94	100	99	135	145	149	149	144	142	151
Estagiário	3	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0
TOTAL ESTAGIÁRIO	3	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0
TOTAL GERAL	134	123	127	124	168	177	175	180	174	171	182

Fonte: COMAG/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

De 2013 a 2023, o quadro de pessoal da GETI perdeu 11 (onze) servidores, ou seja, 38% de sua equipe, conforme demonstrado no gráfico 4 abaixo. O total de colaboradores terceirizados de TIC e Apoio aumentou em 62 (sessenta e dois) postos.

A partir de 2023, os contratos de Sustentação de Infraestrutura, de Sustentação de Sistemas e de Segurança, Apoio à Gestão e Arquitetura deixaram de ser Outsourcing e passaram a ser Serviços de TI, com mão de obra terceirizada não dedicada. Por isso, os valores mencionados tabela 13 relativos à força de trabalho destes contratos são o retrato do dia da extração dos dados, pois podem variar para cima ou para baixo, já que cabe a empresa avaliar o número de pessoas adequado ao cumprimento do contrato.

■ GRÁFICO 4. EVOLUÇÃO DO QUANTITATIVO DE SERVIDORES E TERCEIRIZADOS DA TIC NA ANS - 2013 A 2023



Fonte: COMAG/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

Trata-se de um quadro crítico, particularmente quando se considera que o valor total dos contratos de TIC, sobretudo os que possuem dedicação de mão-de-obra (outsourcings/serviço de TI), é bastante superior aos demais.

Atualmente, a GETI possui 22 (vinte e dois) contratos comuns, 2 (dois) contratos de outsourcing ativos (posto de serviço com mão de obra dedicada) e 6 (seis) contratos de Serviços de TI (terceiros não dedicados). Dessa forma, os 17 (dezesete) servidores da TIC são responsáveis por 30 (trinta) processos de fiscalização de contratos vigentes, além de inúmeros processos de novas contratações.

9.3 Dimensionamento do quadro de pessoal da GETI

Os servidores de TIC desempenham os papéis previstos na IN SGD/ME nº 94/2022, de integrantes requisitantes e técnicos das Equipes de Planejamento de Contratação (EPC), bem como de gestores, fiscais requisitantes e técnicos das Equipes de Gestão de Contrato (EGC), titulares e substitutos.

Considerando-se a impossibilidade de acumulação dos papéis de gestor e fiscal pelo mesmo servidor no contrato (§ 3 do art. 10 da IN nº 94/2022), exceto na qualidade de requisitante e técnico (§ 3º do art. 10 da IN nº 94/2022) e, ainda, a necessidade de 6 (seis) integrantes para composição da equipe de gestão (titulares e suplentes), estima-se que são necessários, no mínimo, ao menos 4 (quatro) servidores para compor uma equipe de planejamento da contratação.

No entanto, é preciso levar em conta o teor da complexidade e o volume de recursos dispendidos em cada contrato. O orçamento anual planejado para os contratos de outsourcing em 2023 é de mais de 30 milhões de reais. O valor global total destes contratos correspondente a mais de 65 milhões de reais, e possuem 164 (cento e sessenta e quatro) colaboradores terceirizados (dedicados e não dedicados), de forma que se propõe que suas equipes de fiscalização sejam exclusivas.

Adicionalmente, em atendimento ao Relatório de Auditoria Interna (RAI) 06-2010, item 17, deve-se observar o limite máximo de 3 (três) contratos por servidor, de forma a garantir a qualidade da gestão do fiscal.

Temos, portanto um cenário de fiscalização de contratos com os seguintes requisitos:

- 6 (seis) integrantes para equipe de gestão de contrato (EGC), sem acumulação de papéis de gestor e fiscais pelo mesmo servidor, exceto se requisitante e técnico;
- Máximo de 3 (três) contratos fiscalizados por um mesmo servidor;
- Equipes de gestão de contrato (EGC) exclusivas para cada contrato de outsourcing/ Serviços de TI (terceiros não dedicados).

O número de fiscais administrativos não foi considerado nos cálculos, pois estes papéis são exercidos por servidores alocados na Gerência de Contratos e Licitações (GECOL).

Considerando-se os dados, pode-se calcular o número mínimo total de servidores (S) na GETI através das fórmulas abaixo especificadas.

Contratos comuns	Outsourcings / Serviços de TI (terceiros não dedicados).
$S = (20 \div 3) \times 4$	$S = (4 \div 1) \times 6$
$S = 6,67 \times 4$	$S = 4 \times 6$
$S = 26,67$	$S = 24.$
$S = 27.$	

Assim, conclui-se que são necessários 27 (vinte e sete) servidores para fiscalização de 20 (vinte) contratos comuns e 24 (vinte e quatro) servidores para fiscalização dos 4 (quatro) contratos de outsourcing /Serviços de TI (terceiros não dedicados).

TABELA 14. DIMENSIONAMENTO DA NECESSIDADE DE SERVIDORES DE TIC – JULHO/2023

CONTRATOS ATIVOS		SERVIDORES NECESSÁRIOS			SERVIDORES DISPONÍVEIS	DÉFICIT SERVIDORES
COMUM	SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE TIC / OUTSOURCING	COMUM	SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE TIC / OUTSOURCING	TOTAL		
20	4	27	24	51	17	34

Fonte: COMAG/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

Fica estabelecido, neste cenário, apresentado na tabela 14 acima, a necessidade mínima de 51 (cinquenta e um) servidores lotados na GETI para exercer papéis de fiscais nos contratos vigentes. Uma vez que o quadro atual da gerência conta com apenas 17 (dezessete) servidores, a equipe realiza suas atividades com um déficit de 34 (trinta e quatro) servidores.

Ademais, cabe ressaltar que o cálculo apresentado excluiu a quantidade de servidores necessária para composição das equipes de planejamento contratações em andamento e para outras ações de responsabilidade do setor, como gestão do orçamento.

A metodologia de dimensionamento proposta neste estudo demonstra a insuficiência da estrutura de pessoal de TIC, levando-se em consideração o teor estratégico do setor e o grande volume de tarefas diárias.

Compor adequadamente a equipe é condição essencial para o aprimoramento da governança de TIC e para a garantia do comprometimento e da integração das pessoas, de forma a desempenhar suas atividades com qualidade e a contribuir para a efetividade dos projetos e processos da ANS.

9.4 Capacitação

A capacitação em TIC é fundamental para assegurar a incorporação de novas tecnologias e a adesão às políticas do governo federal.

Em 2022 e 2023, a equipe da GETI/DIGES participou de treinamentos nas seguintes áreas:

- Contratação de TIC;
- Gestão de Contratos de TIC;
- Novas Tecnologias e Temas Inovadores;
- Segurança da Informação;
- Ética e Disciplina e,
- Inovação

Para os próximos anos, o planejamento de capacitação inclui os seguintes temas, no âmbito das competências transversais e de liderança:

- Competências transversais: Resolução de problemas com base em dados, Foco nos resultados para os cidadãos, Mentalidade Digital, Comunicação, Trabalho em equipe, Orientação por valores éticos e Visão Sistêmica;
- Competências de liderança: Autoconhecimento e desenvolvimento pessoal, Engajamento de pessoas e equipes, Coordenação e colaboração em rede, Geração de valor para o usuário, Gestão para resultados, Gestão de crises, Visão de futuro, Inovação e mudança e Comunicação estratégica.

No que fiz respeito especificamente à GETI/DIGES, pretende-se que os servidores aperfeiçoem suas competências e habilidades participando de treinamentos nos seguintes temas:

- Contratação e fiscalização de contratos de TIC: legislação, planejamento e gestão contratual;
- Governança e transparência: gestão orçamentária, governança de dados, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), governo aberto, direito digital, transformação digital e serviços digitais;
- Segurança da Informação: Fundamentos para Segurança da Informação, Fundamentos para Segurança Cibernética, Segurança de Dispositivos Digitais Pessoais, Segurança de Redes, Segurança de Sistemas, Segurança de Usuários, Segurança e Comportamento em Mídias Sociais, Comunidades Digitais, Criptografia e Direito Digital;
- Infraestrutura tecnológica: Prospecção de tecnologias de banco de dados relacional e noSQL (não relacional), Virtualização de servidores e Cloud Computing, Administração de redes de telecomunicação, Ferramentas de trabalho colaborativo (suíte de escritório), Frameworks de boas práticas em Governança em TIC, Gestão de serviços e operações de TIC e participação em conferências sobre prospecções de soluções em TIC;
- Sistemas e aplicativos: Gestão dos Sistemas de Informação e de Dados, Ferramentas low-code/no-code, DevOps e Integração contínua, Transformação digital, Gestão de API (Application Programming Interface) e Automação e inteligência artificial.

O objetivo da capacitação nos temas elencados é manter a atualização tecnológica e boas práticas aplicadas na área de TIC, especialmente no que tange ao gerenciamento de serviços e operações. Também se pretende atualizar a equipe em conceitos e práticas para utilização de ferramentas disponíveis e novas demandas na área de tecnologia.

CAPÍTULO 10

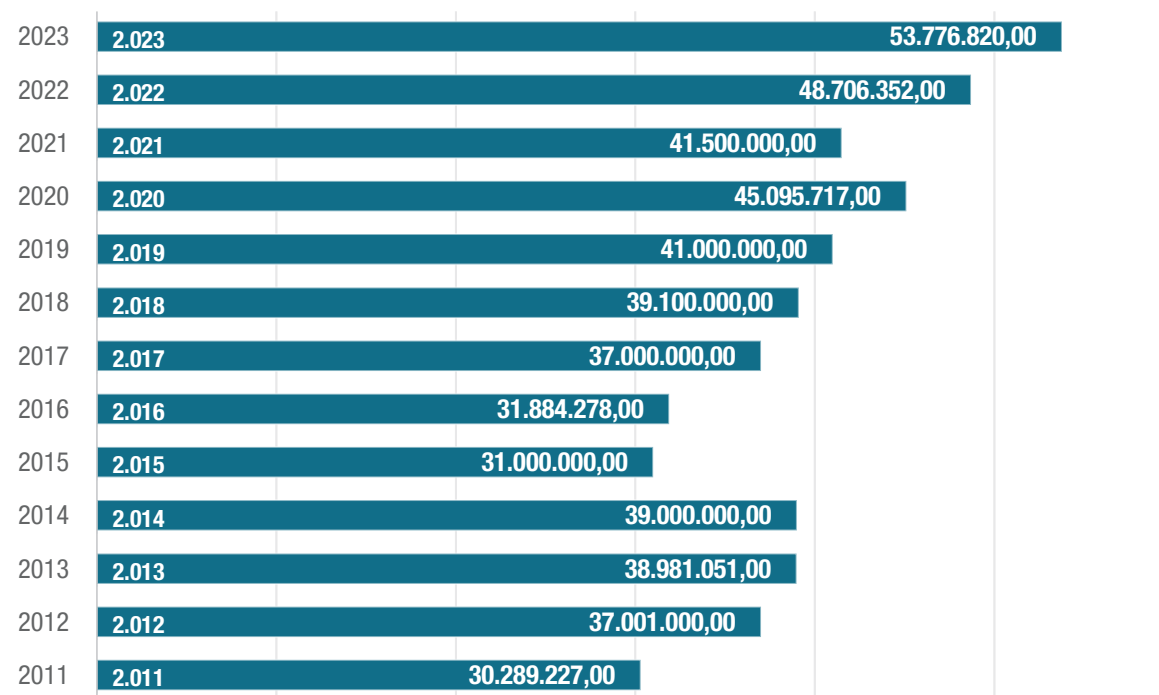
GESTÃO ORÇAMENTÁRIA

O orçamento de TI da ANS é explicitado no Plano Plurianual 2020-2023, com os seguintes elementos:

- Órgão: 36000 - Ministério da Saúde / Unidade: 36213 - Agência Nacional de Saúde Suplementar
- Programa: Aperfeiçoamento do Sistema de Informação para Saúde Suplementar
- Ação: 10.126.5021.8727 (PTRES 172754) - Localizador: 10.126.5021.8727.0001

A série histórica do orçamento de TIC para o período de 2011 a 2021 é apresentada no gráfico 5, que permite observar uma tendência de aumento do volume da dotação orçamentária de 2011 a 2014. A partir de 2015, há uma queda no volume que, entre 2018 e 2023 novamente apresenta tendência de aumento, exceto em 2021 quando apresentou um decréscimo.

■ GRÁFICO 5. EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO DE TIC NA ANS, 2011 A 2023, EM REAIS CORRENTES



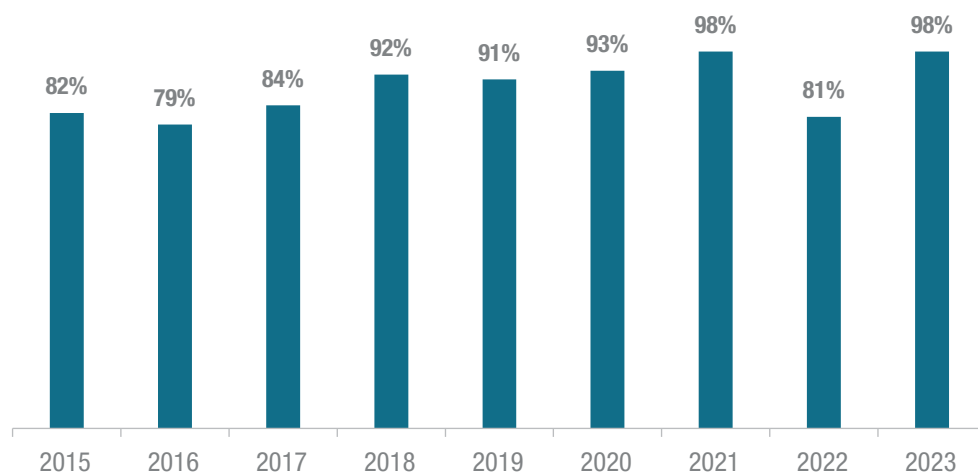
Fonte: COMAG/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

Nota: O valor do orçamento de 2017 neste gráfico foi corrigido em relação ao valor publicado no PDTIC 2022-2023.

Quanto à execução do orçamento, observa-se que nos anos de 2015, 2016 e 2017 houve uma pequena variação no percentual atingido, sendo 2016 o ano em que houve o menor índice de execução orçamentária da série histórica, apresentada no gráfico 6.

A partir de 2018, há um aumento considerável na sua execução, que atinge resultado acima de 90% e se mantém neste patamar em 2019 e 2020 chegando a 98% em 2021. Este aumento deve-se, em grande parte, à implementação do Sistema de Gestão de TIC (SGTI), que padronizou e automatizou o procedimento de fiscalização e viabilizou, portanto, a realização de pagamentos com mais celeridade. Este aprimoramento resultou, em última instância, na possibilidade de gerir com mais eficácia eventuais sobras de recursos em novas contratações, aumentando a execução do orçamento.

■ GRÁFICO 6. EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DE TIC NA ANS, 2015 A 2023, EM PERCENTUAL DO ORÇAMENTO



Fonte: COMAG/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

Atualmente, o acompanhamento da execução orçamentária está disponível no painel [Orçamento da GETI/DIGES - Consolidado](#).

O painel é atualizado automaticamente diariamente e conta com uma carteira de 32 (Trinta e dois) contratos vigentes, que têm suas despesas planejadas e executadas pela equipe de TIC da ANS por meio da ação orçamentária 8727 – Aperfeiçoamento do Sistema de Informação para Saúde Suplementar. Esta ação é a mesma utilizada para planejar e pagar as novas contratações finalizadas no decorrer do ano, previstas no Plano Anual de Contratações e incluídas no PAC, conforme determina a IN nº 01/2019 SGD/ME.

Importante registrar que o orçamento da ANS foi contingenciado, e neste sentido a TI teve aproximadamente R\$ 3.435.000,00 do seu orçamento de 2022 em 28/07/2022. Esse contingenciamento trouxe repercussões graves na execução do orçamento, uma vez que forçou a GETI a reduzir os gastos. A GETI tem a política de não redução de postos de trabalho, ainda mais num contexto social e econômico complexo de pós pandemia, então os custos foram reduzidos em serviços sem mão de obra alocada ou itens de contratos diferentes do serviço principal, como por exemplo deslocamentos, horas extra e sobreaviso. Os valores foram devolvidos em duas parcelas a primeira de R\$ 1.236.638,00 em 15/12/2022 e a segunda de R\$ 2.711.475,00 em 27/12/2022 ambas após a primeira quinzena de dezembro o que torna impossível sua execução e repercutiu diretamente na execução do exercício financeiro. Tanta oscilação causou um temor de não conseguirmos fechar o ano, o que ocasionou a redução de gastos e a redução da execução como consequência.

Ainda assim, estabelece-se um quadro crítico quando se considera que o orçamento da TI, cerca de 35% do orçamento total da ANS (excluídas as despesas com pessoal e inversões financeiras) é gerido pela GETI, com apenas 17 (dezesete) servidores. Esta pequena equipe que, além das atividades técnicas e de gestão de TI, é responsável por 25 (vinte e cinco) processos de fiscalização de contratos vigentes e, para o

biênio 2022/2023, soma-se, ainda, a previsão de 13 (treze) novas contratações, nas quais desempenham os papéis de integrantes requisitantes e técnicos das Equipes de Planejamento de Contratação (EPC) e de gestores, fiscais requisitantes e técnicos das Equipes de Gestão de Contrato (EGC), titulares e substitutos, conforme previsto na IN nº 01/2019/SGD/ME. Tais informações reforçam os resultados apontados no dimensionamento da força de trabalho, explicitado no item 9.2 deste documento.

Em 2023, para arcar com os gastos já assumidos são necessários R\$ 52.588.133,15 (cinquenta e dois milhões, quinhentos e oitenta e oito mil, cento e trinta e três reais). Somado a esse valor temos as novas contratações, a serem executadas em 2024, que custarão mais de 15.000.000,00 (quinze milhões), totalizando R\$ 67.588.133,15 (sessenta e sete milhões, quinhentos e oitenta e oito mil, cento e trinta e três reais).

Entendendo as limitações orçamentárias, a GETI priorizará as contratações mais estratégicas e postergará as demais para o exercício posterior.

Portanto cabe o registro de que o valor orçado para TI deve ser pensado estrategicamente, para que haja a manutenção dos contratos já celebrados e para novas contratações, fundamentais para o aperfeiçoamento dos processos de trabalhos desta gerência, e modernização da Agência.

CAPÍTULO 11

GESTÃO DE RISCOS

O plano de gestão de riscos do PDTIC 2024-2025 foi elaborado com base nas orientações do Guia do PDTIC a partir do disposto na literatura relacionada – ABNT/ISO 31.000 e COSO ERM. Adotou, para tanto, procedimentos compatíveis com a metodologia adotada pela ANS, prevista na Resolução Administrativa nº 74/2022, que dispõe sobre a política de gestão de riscos da ANS, contando com a supervisão da equipe da Assessoria de Avaliação de Riscos Institucionais (ASARI), da Gerência-Geral de Análise Técnica da Presidência da ANS (GGATP/PRESI).

Na elaboração do plano de gestão de riscos foram executadas as seguintes macroatividades:

- 1. Identificação de riscos:** atividade que consiste em identificar os eventos que, caso ocorram, poderão impactar na realização das ações previstas. Envolve a identificação de eventos, suas causas e suas consequências, e dos controles atualmente em operação.
- 2. Análise e Avaliação de riscos:** os eventos identificados na etapa anterior são categorizados e avaliados sob a perspectiva da probabilidade das causas e do impacto das consequências para definição do nível de risco.
- 3. Tratamento dos riscos:** atividade que consiste em definir a estratégia a ser adotada em relação a cada um dos riscos mapeados e avaliados, que ainda estejam com seus níveis de riscos residuais acima no nível de risco tolerável.

Na tabela 15 estão dispostos de forma resumida os riscos identificados para cada um dos objetivos estratégicos e metas correspondentes do PDTIC 2024-2025. O plano de gestão de risco completo, incluindo a avaliação de riscos e o plano de tratamento associado, encontra-se a seguir para consulta.

■ TABELA 15. RISCOS IDENTIFICADOS NO PDTIC 2024-2025

OBJETIVOS	RISCOS	CAUSAS	EFEITOS	CONTROLES
1. Aprimorar a produção, a análise e a disseminação de informações de interesse do setor	Inadequação das equipes de trabalho em relação aos quantitativos e às competências necessárias	Qualificação insuficiente dos colaboradores	1 - Falsa percepção de cumprimento da meta dada a insuficiência da aferição 2 - Subutilização de eventuais recursos públicos investidos em soluções tecnológicas 3 - Responsabilização da ANS (administrativa/judicial) 4 - Não alcance dos objetivos propostos para os projetos realizados	1 - Promover a qualificação do corpo de colaboradores 2 - Elaborar planos de aderência aos novos padrões propostos pela metodologia Ágil para gerenciamento de projetos 3 - Elaborar padrões de referência para estipulação de prazos de entrega das demandas solicitadas 4 - Elaborar indicadores confiáveis para o gerenciamento e controle de execução dos projetos
		Falta de comprometimento dos colaboradores da TI e das áreas requisitantes com as metodologias adotadas e com os prazos pactuados		
		Não aderência, por parte dos envolvidos, à metodologia Ágil para gerenciamento de projetos		
	Atrasos nas entregas das ações e projetos	Estabelecimento de prazos de entrega insuficientes para a conclusão da demanda		
	Não aquisição ou contratação de soluções necessárias à conclusão dos projetos	Insuficiência de recursos financeiros para capacitação de colaboradores		
		Insuficiência de recursos financeiros para aquisição de soluções de TIC		
		Dificuldades na contratação ou desenvolvimento em tempo hábil das soluções necessárias		
	Inobservância aos critérios legais e de qualidade aplicáveis	Ausência de indicadores suficientemente claros e confiáveis para aferição das entregas realizadas		
		Ausência de controles da execução dos projetos		

OBJETIVOS	RISCOS	CAUSAS	EFEITOS	CONTROLES
2. Modernizar e aprimorar os sistemas de TIC com foco na Transformação digital.	Inadequação das equipes de trabalho em relação aos quantitativos e às competências necessárias	Qualificação insuficiente dos colaboradores	<p>1 - Falsa percepção de cumprimento da meta dada a insuficiência da aferição</p> <p>2 - Subutilização de eventuais recursos públicos investidos em soluções tecnológicas</p> <p>3 - Responsabilização da ANS (administrativa/judicial)</p> <p>4 - Não alcance dos objetivos propostos para os projetos realizados</p>	<p>1 - Promover a qualificação do corpo de colaboradores</p> <p>2 - Elaborar planos de aderência aos novos padrões propostos pela metodologia Ágil para gerenciamento de projetos</p> <p>3 - Elaborar padrões de referência para estipulação de prazos de entrega das demandas solicitadas</p> <p>4 - Elaborar indicadores confiáveis para o gerenciamento e controle de execução dos projetos</p>
		Falta de comprometimento dos colaboradores da TI e das áreas requisitantes com as metodologias adotadas e com os prazos pactuados		
		Não aderência, por parte dos envolvidos, à metodologia Ágil para gerenciamento de projetos		
	Atrasos nas entregas das ações e projetos	Estabelecimento de prazos de entrega insuficientes para a conclusão da demanda		
	Não aquisição ou contratação de soluções necessárias à conclusão dos projetos	Insuficiência de recursos financeiros para capacitação de colaboradores		
		Insuficiência de recursos financeiros para aquisição de soluções de TIC		
		Dificuldades na contratação ou desenvolvimento em tempo hábil das soluções necessárias		
	Inobservância aos critérios legais e de qualidade aplicáveis	Ausência de indicadores suficientemente claros e confiáveis para aferição das entregas realizadas		
		Ausência de controles da execução dos projetos		

OBJETIVOS	RISCOS	CAUSAS	EFEITOS	CONTROLES
3. Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio da ANS com foco na transformação digital	Inadequação das equipes de trabalho em relação aos quantitativos e às competências necessárias	Qualificação insuficiente dos colaboradores	<p>1 - Falsa percepção de cumprimento da meta dada a insuficiência da aferição</p> <p>2 - Subutilização de eventuais recursos públicos investidos em soluções tecnológicas</p> <p>3 - Responsabilização da ANS (administrativa/judicial)</p> <p>4 - Não alcance dos objetivos propostos para os projetos realizados</p>	<p>1 - Promover a qualificação do corpo de colaboradores</p> <p>2 - Elaborar planos de aderência aos novos padrões propostos pela metodologia Ágil para gerenciamento de projetos</p> <p>3 - Elaborar padrões de referência para estipulação de prazos de entrega das demandas solicitadas</p> <p>4 - Elaborar indicadores confiáveis para o gerenciamento e controle de execução dos projetos</p>
		Falta de comprometimento dos colaboradores da TI e das áreas requisitantes com as metodologias adotadas e com os prazos pactuados		
		Não aderência, por parte dos envolvidos, à metodologia Ágil para gerenciamento de projetos		
	Atrasos nas entregas das ações e projetos	Estabelecimento de prazos de entrega insuficientes para a conclusão da demanda		
	Não aquisição ou contratação de soluções necessárias à conclusão dos projetos	Insuficiência de recursos financeiros para capacitação de colaboradores		
		Insuficiência de recursos financeiros para aquisição de soluções de TIC		
		Dificuldades na contratação ou desenvolvimento em tempo hábil das soluções necessárias		
	Inobservância aos critérios legais e de qualidade aplicáveis	Ausência de indicadores suficientemente claros e confiáveis para aferição das entregas realizadas		
		Ausência de controles da execução dos projetos		

OBJETIVOS	RISCOS	CAUSAS	EFEITOS	CONTROLES
4. Aperfeiçoar mecanismos de gestão e governança de TIC	Inadequação das equipes de trabalho em relação aos quantitativos e às competências necessárias	Qualificação insuficiente dos colaboradores	<p>1 - Falsa percepção de cumprimento da meta dada a insuficiência da aferição</p> <p>2 - Subutilização de eventuais recursos públicos investidos em soluções tecnológicas</p> <p>3 - Responsabilização da ANS (administrativa/judicial)</p> <p>4 - Não alcance dos objetivos propostos para os projetos realizados</p>	<p>1 - Promover a qualificação do corpo de colaboradores</p> <p>2 - Elaborar planos de aderência aos novos padrões propostos pela metodologia Ágil para gerenciamento de projetos</p> <p>3 - Elaborar padrões de referência para estipulação de prazos de entrega das demandas solicitadas</p> <p>4 - Elaborar indicadores confiáveis para o gerenciamento e controle de execução dos projetos</p>
		Falta de comprometimento dos colaboradores da TI e das áreas requisitantes com as metodologias adotadas e com os prazos pactuados		
		Não aderência, por parte dos envolvidos, à metodologia Ágil para gerenciamento de projetos		
	Atrasos nas entregas das ações e projetos	Estabelecimento de prazos de entrega insuficientes para a conclusão da demanda		
	Não aquisição ou contratação de soluções necessárias à conclusão dos projetos	Insuficiência de recursos financeiros para capacitação de colaboradores		
		Insuficiência de recursos financeiros para aquisição de soluções de TIC		
		Dificuldades na contratação ou desenvolvimento em tempo hábil das soluções necessárias		
	Inobservância aos critérios legais e de qualidade aplicáveis	Ausência de indicadores suficientemente claros e confiáveis para aferição das entregas realizadas		
		Ausência de controles da execução dos projetos		

OBJETIVOS	RISCOS	CAUSAS	EFEITOS	CONTROLES
5. Adequar os processos de TIC da ANS à LGPD	Inadequação das equipes de trabalho em relação aos quantitativos e às competências necessárias	Qualificação insuficiente dos colaboradores	<p>1 - Falsa percepção de cumprimento da meta dada a insuficiência da aferição</p> <p>2 - Subutilização de eventuais recursos públicos investidos em soluções tecnológicas</p> <p>3 - Responsabilização da ANS (administrativa/judicial)</p> <p>4 - Não alcance dos objetivos propostos para os projetos realizados</p>	<p>1 - Promover a qualificação do corpo de colaboradores</p> <p>2 - Elaborar planos de aderência aos novos padrões propostos pela metodologia Ágil para gerenciamento de projetos</p> <p>3 - Elaborar padrões de referência para estipulação de prazos de entrega das demandas solicitadas</p> <p>4 - Elaborar indicadores confiáveis para o gerenciamento e controle de execução dos projetos</p>
		Falta de comprometimento dos colaboradores da TI e das áreas requisitantes com as metodologias adotadas e com os prazos pactuados		
		Não aderência, por parte dos envolvidos, à metodologia Ágil para gerenciamento de projetos		
	Atrasos nas entregas das ações e projetos	Estabelecimento de prazos de entrega insuficientes para a conclusão da demanda		
	Não aquisição ou contratação de soluções necessárias à conclusão dos projetos	Insuficiência de recursos financeiros para capacitação de colaboradores		
		Insuficiência de recursos financeiros para aquisição de soluções de TIC		
		Dificuldades na contratação ou desenvolvimento em tempo hábil das soluções necessárias		
	Inobservância aos critérios legais e de qualidade aplicáveis	Ausência de indicadores suficientemente claros e confiáveis para aferição das entregas realizadas		
		Ausência de controles da execução dos projetos		

OBJETIVOS	RISCOS	CAUSAS	EFEITOS	CONTROLES
6. Acompanhar a capacitação de seus recursos humanos	Inadequação das equipes de trabalho em relação aos quantitativos e às competências necessárias	Qualificação insuficiente dos colaboradores	<p>1 - Falsa percepção de cumprimento da meta dada a insuficiência da aferição</p> <p>2 - Subutilização de eventuais recursos públicos investidos em soluções tecnológicas</p> <p>3 - Responsabilização da ANS (administrativa/judicial)</p> <p>4 - Não alcance dos objetivos propostos para os projetos realizados</p>	<p>1 - Promover a qualificação do corpo de colaboradores</p> <p>2 - Elaborar planos de aderência aos novos padrões propostos pela metodologia Ágil para gerenciamento de projetos</p> <p>3 - Elaborar padrões de referência para estipulação de prazos de entrega das demandas solicitadas</p> <p>4 - Elaborar indicadores confiáveis para o gerenciamento e controle de execução dos projetos</p>
		Falta de comprometimento dos colaboradores da TI e das áreas requisitantes com as metodologias adotadas e com os prazos pactuados		
		Não aderência, por parte dos envolvidos, à metodologia Ágil para gerenciamento de projetos		
	Atrasos na entrega das ações e projetos	Estabelecimento de prazos de entrega insuficientes para a conclusão da demanda		
	Não aquisição ou contratação de soluções necessárias à conclusão dos projetos	Insuficiência de recursos financeiros para capacitação de colaboradores		
		Insuficiência de recursos financeiros para aquisição de soluções de TIC		
		Dificuldades na contratação ou desenvolvimento em tempo hábil das soluções necessárias		
	Inobservância aos critérios legais e de qualidade aplicáveis	Ausência de indicadores suficientemente claros e confiáveis para aferição das entregas realizadas		
		Ausência de controles da execução dos projetos		

OBJETIVOS	RISCOS	CAUSAS	EFEITOS	CONTROLES
7. Aprimorar os processos críticos de TIC	Inadequação das equipes de trabalho em relação aos quantitativos e às competências necessárias	Qualificação insuficiente dos colaboradores	<p>1 - Falsa percepção de cumprimento da meta dada a insuficiência da aferição</p> <p>2 - Subutilização de eventuais recursos públicos investidos em soluções tecnológicas</p> <p>3 - Responsabilização da ANS (administrativa/judicial)</p> <p>4 - Não alcance dos objetivos propostos para os projetos realizados</p>	<p>1 - Promover a qualificação do corpo de colaboradores</p> <p>2 - Elaborar planos de aderência aos novos padrões propostos pela metodologia Ágil para gerenciamento de projetos</p> <p>3 - Elaborar padrões de referência para estipulação de prazos de entrega das demandas solicitadas</p> <p>4 - Elaborar indicadores confiáveis para o gerenciamento e controle de execução dos projetos</p>
		Falta de comprometimento dos colaboradores da TI e das áreas requisitantes com as metodologias adotadas e com os prazos pactuados		
		Não aderência, por parte dos envolvidos, à metodologia Ágil para gerenciamento de projetos		
	Atrasos nas entregas das ações e projetos	Estabelecimento de prazos de entrega insuficientes para a conclusão da demanda		
	Não aquisição ou contratação de soluções necessárias à conclusão dos projetos	Insuficiência de recursos financeiros para capacitação de colaboradores		
		Insuficiência de recursos financeiros para aquisição de soluções de TIC		
		Dificuldades na contratação ou desenvolvimento em tempo hábil das soluções necessárias		
	Inobservância aos critérios legais e de qualidade aplicáveis	Ausência de indicadores suficientemente claros e confiáveis para aferição das entregas realizadas		
		Ausência de controles da execução dos projetos		

Fonte: COMAG/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

CAPÍTULO 12

PROCESSO DE REVISÃO E ACOMPANHAMENTO DO PDTIC

Este PDTIC tem validade de janeiro de 2024 a dezembro de 2025, com sua revisão prevista para os meses de janeiro e julho de 2025. As revisões do PDTIC são de responsabilidade da equipe de acompanhamento do PDTIC e pelo Comitê de Governança Digital (CGD) da ANS, que poderá designar servidores para formar grupo de gestão técnica que os auxiliem neste processo.

Além das revisões previstas, alguns elementos podem motivar atualizações do PDTIC, destacando-se a necessidade de implementação de normas federais em relação à gestão de TIC e de alterações nas demandas de TIC ocasionadas por mudanças nas políticas regulatórias da ANS.

A Gerência de Tecnologia da Informação (GETI/DIGES), através de sua Coordenadoria de Monitoramento e Apoio à Gestão (COMAG), é responsável pela consolidação e apresentação das informações sobre as metas e ações previstas no PDTIC ora apresentado.

CAPÍTULO 13

FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Os fatores críticos de sucesso são aqueles que podem determinar o sucesso da execução do PDTIC. Estão relacionados aos ambientes físico, econômico, social e institucional, assim como aos recursos humanos e tecnológicos. O processo de monitoramento destes ambientes permite a identificação, entre esses fatores, daqueles considerados críticos para o sucesso de planejamento, desenvolvimento e gerência de projetos.

Eles podem ser identificados de acordo com o seu relacionamento com as áreas ou processos da ANS e decorrem de impactos provocados pelas mudanças no ambiente interno e externo da Agência.

A seguir, são relacionados os principais fatores que poderão impactar o processo de implementação e implantação do PDTIC, caso não sejam gerenciados e controlados de forma permanente. Salienta-se que a lista não é exaustiva e os itens não estão organizados conforme grau de importância.

- Envolvimento e comprometimento dos gestores da ANS e de usuários-chave das áreas usuárias/demandantes de serviços de TIC;
- Comprometimento e envolvimento da equipe técnica de TI na execução de serviços de TIC, utilizando metodologias e padrões estabelecidos;
- Comprometimento dos gestores das áreas de negócio com o alinhamento de suas necessidades de TIC à implementação do PDTIC;
- Participação de servidores experientes em gerência de projetos e na coordenação da implantação de metodologias;
- Capacitação e contratação de pessoal, em tempo hábil, para execução dos projetos definidos;
- Orçamento adequado às necessidades da ANS e modificações impostas pelo mercado de TIC;
- Infraestrutura de rede que suporte a implantação dos novos sistemas;
- Revisão periódica das diretrizes previstas neste documento.

CAPÍTULO 14

CONCLUSÃO

A ANS tem passado por transformações positivas nos últimos tempos, como reestruturação interna, melhorias em seus instrumentos de planejamento estratégico, dentre outros. Com o advento de novas regulamentações governamentais, melhorias nos controles e acompanhamentos financeiros e orçamentários, principalmente sobre os dispêndios com serviços e recursos de TIC, novos instrumentos formais vêm sendo instituídos.

Considera-se o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2024-2025 um passo fundamental para o alcance da missão da área de tecnologia da informação. Durante a elaboração do documento foram identificados os principais potenciais e fragilidades da área de TIC, assim como as expectativas dos usuários em relação aos serviços disponibilizados. Foi também explicitada a importância do planejamento das ações na área de TIC, em consonância aos objetivos estratégicos do órgão. Além disso, foi destacada a relevância da observação constante das normas e orientações dos órgãos de controle específicos para TIC.

O processo iniciado a partir da construção deste PDTIC resultará em benefícios para a ANS, concretizados tanto na ampliação da eficiência e economicidade das aquisições de serviços e produtos, quanto no fortalecimento das ações de governança de TIC.

O acompanhamento contínuo das ações previstas neste plano pelo Comitê de Governança Digital (CGD) e pela Diretoria Colegiada da ANS é, ao mesmo tempo, instrumento de avaliação do trabalho e motivação para o alcance dos objetivos aqui propostos. O PDTIC -2024-2025 norteará as ações propostas, constituindo instrumento balizador para superação das expectativas das áreas de negócio da ANS e do setor de saúde suplementar.

APÊNDICE 1

PDTIC ANS 2024-2025

Inventário de necessidades de sistemas com vistas a abertura de projetos

(última atualização em março/2024)

DIRETORIA	PRIORIZAÇÃO AUTOMÁTICA	DEMANDA	DATA DE CRIAÇÃO	STATUS
PRESI	159	Nova IntrANS	13/09/2023	Ativa
PRESI	138	Sistema de Gestão e Avaliação de Riscos da ANS – SIGAR	22/10/2021	Ativa
PRESI	96	Módulo de revisão administrativa - fase processual	04/05/2020	Ativa
PRESI	86	Extração de dados qualitativos dos julgamentos em 2ª instância	04/05/2020	Ativa
PRESI	82	Integração do SEI – SIF – SDCOL	04/05/2020	Ativa
DIDES	183	Migração do sistema Forms para o SGR Web, com ajustes no Menu.	19/07/2022	Ativa
DIDES	183	Parametrização de petições de impugnação ou recurso do Ressarcimento ao SUS no e-Protocolo	19/07/2022	Ativa
DIDES	186	Módulo de análises padronizadas e em lote no SGR Web	19/07/2022	Ativa
DIDES	183	Módulo de distribuição e gestão de processos no SGR Web	19/07/2022	Ativa
DIDES	170	Sistema de processamento e gestão do IDSS	27/06/2023	Ativa
DIDES	149	Criação de área de acesso logado, no site da ANS, utilizando-se do sistema de identificação .gov.br, para oferecimento de serviços a serem criados, direcionados para públicos diversos	20/04/2023	Ativa

DIRETORIA	PRIORIZAÇÃO AUTOMÁTICA	DEMANDA	DATA DE CRIAÇÃO	STATUS
DIDES	147	Aprimoramento do SIB - Aprimoramento do SIB - Transferência de Carteira entre Operadoras	20/04/2020	Ativa
DIDES	146	CMD - fase 2 - qualificação dos dados da base de eventos	14/06/2018	Ativa
DIDES	147	Aprimoramento do SIB - Aprimoramento do SIB - Comprova	20/04/2020	Ativa
DIDES	147	Aprimoramento do SIB - Aprimoramento do SIB - Evoluções SIB Gestor (Portal Interno da ANS)	20/04/2020	Ativa
DIDES	141	Automatização da metodologia de comparabilidade e avaliação de hospitais no Programa de Monitoramento da Qualidade da Assistência Hospitalar	19/12/2022	Ativa
DIDES	145	Sistema de Monitoramento de Indicadores de Qualidade Assistencial e Boas Práticas em Atenção à Saúde. (Fase I)	27/06/2023	Ativa
DIDES	138	Alteração do Sistema de Indicadores Hospitalares - SIHOSP para que seja possível a inclusão de dados de hospitais especializados.	27/06/2023	Ativa
DIDES	138	Sistema de indicadores para prestadores não hospitalares	27/06/2023	Ativa
DIDES	116	Sistema de Monitoramento de Indicadores de Qualidade Assistencial e Boas Práticas em Atenção à Saúde. (Fase II)	27/06/2023	Ativa
DIDES	116	Sistema de Monitoramento de Indicadores de Qualidade Assistencial e Boas Práticas em Atenção à Saúde. (Fase III)	27/06/2023	Ativa
DIFIS	125	Substituição do SIF-Cálculo de Indicadores	12/11/2020	Ativa
DIFIS	101	SIF Relacionamento	21/11/2019	Ativa
DIFIS	165	Auto de Infração	11/12/2019	Ativa
DIFIS	173	SIF 3.0 - PAS - 1ª Instância	21/11/2019	Ativa
DIFIS	157	SIF 3.0 - Demandas Institucionais	11/12/2019	Ativa
DIFIS	168	SIF 3.0 - Fluxo DIDES	12/12/2019	Ativa
DIFIS	165	INTEGRAÇÃO SIF - SIAR	11/12/2019	Ativa
DIFIS	162	SIF 3.0 - Fluxo DIPRO	12/12/2019	Ativa
DIFIS	162	SIF 3.0 - TCAC	13/12/2019	Ativa

DIRETORIA	PRIORIZAÇÃO AUTOMÁTICA	DEMANDA	DATA DE CRIAÇÃO	STATUS
DIFIS	161	SIF 3.0 - Representação	11/12/2019	Ativa
DIFIS	160	Substituição do SIF-Consulta	29/09/2020	Ativa
DIFIS	154	SIF 3.0 - Intervenção Fiscalizatória	11/12/2019	Ativa
DIFIS	150	SIF 3.0 - PAS - 2ª Instância	11/12/2019	Ativa
DIFIS	175	Integração SIF - Dívida Ativa	11/12/2019	Ativa
DIGES	99	Novo Portal Operadoras	17/06/2021	Ativa
DIGES	80	Melhorias estruturais e-protocolo	06/02/2021	Ativa
DIOPE	124	Criação do Módulo de Controle Financeiro de Prestação de Contas e Adiantamento de Recursos para Liquidações Extrajudiciais e Direções Fiscais - RESSARCIMENTO (COBRANÇA) DE REGIMES ESPECIAIS E LIQUIDAÇÃO POR EXTENSÃO	15/10/2020	Ativa
DIOPE	112	Risco de Mercado	01/07/2020	Ativa
DIOPE	105	Transparência das informações cadastrais e financeiras encaminhadas pelas operadoras à ANS	06/12/2019	Ativa
DIPRO	165	Sistema de Alteração de Produtos	13/01/2020	Ativa
DIPRO	165	Novo Sistema de Registro de Produtos e RPS	13/01/2020	Ativa
DIPRO	157	Sistema para Gerenciamento do Rol - SISROL - Gerenciamento de terminologias	05/04/2019	Ativa
DIPRO	141	Acesso à tabelas do ASNORA01 para construção de dashboards assistenciais	13/01/2020	Ativa
DIPRO	140	Licença completo do Power BI	13/01/2020	Ativa

Fonte: COSAP/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

APÊNDICE 2

PDTIC ANS 2024-2025

Inventário de projetos suspensos

(última atualização em março/2024)

DIRETORIA	DEMANDA	DATA DE CRIAÇÃO	STATUS
PRESI	SAPIENS Integração Ressarcimento	24/06/2019	Suspenso
DIOPE	DIOPS-XML Mensal	13/03/2023	Suspenso
DIPRO	Sistema de Alteração de Registro de Produtos	10/05/2018	Suspenso

Fonte: COSAP/GETI/DIGES/DICOL/ANS.

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)



MINISTÉRIO DA
SAÚDE

