

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

PLANO DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

2020



Rio de Janeiro | 2019

PLANO DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

2020

Presidência

Leandro Fonseca da Silva

Diretoria de Gestão - DIGES

Leandro Fonseca da Silva

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Rodrigo Rodrigues de Aguiar

Diretoria de Fiscalização- DIFIS

Simone Sanches Freire

Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras- DIOPE

Paulo Roberto Vanderlei Rebello Filho

Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos- DIPRO

Rogério Scarabel Barbosa

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

PLANO DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

2020



Rio de Janeiro | 2019



2019. 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 eletrônica

Elaboração, distribuição e informações

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS
Secretaria-Geral - SEGER de Comunicação Social - GCOMS
Av. Augusto Severo, 84 – Glória
CEP 20.021-040
Rio de Janeiro, RJ – Brasil
Tel.: +55(21) 2105-0000
Disque ANS 0800 701 9656
www.ans.gov.br

Diretoria Colegiada da ANS

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

Coordenação Técnica

Isabella Brizzante Eckstein de Freitas

Elaboração Técnica

Isabella Brizzante Eckstein de Freitas
Mariana de Souza Silva Fernandes
Marcos Rodrigues Pinheiro

Projeto Gráfico - Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SEGER/DICOL

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Contratos vigentes na GCOMS	23
Quadro 2- Projetos e ações da GCOMS previstos no Plano de Gestão Anual da ANS	24
Quadro 3-Ações programadas pela GCOMS	28
Quadro 4 - Datas comemorativas – ações para públicos interno e externo	29
Quadro 5- Ações programadas pelas diretorias da ANS	32
Quadro 6 - Ações programadas pelas Unidades Vinculadas	35
Quadro 7- Publicações previstas	36
Quadro 8- Produção Audiovisual prevista	40
Quadro 9 -Ações de comunicação desejáveis	41
Quadro 10- Recursos financeiros para contratos em 2020	42

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Página inicial da intranet da ANS (Intrans)	14
Figura 2- Boletim Intraligado	14
Figura 3- Tela de login: orientações da Comissão de Ética	15
Figura 4- Página inicial do portal da ANS	16
Figura 5- Perfis oficiais da ANS nas redes sociais	16
Figura 6- Campanha interna Sustentabilidade	17
Figura 7- Campanha externa Qualidade Cadastral	17
Figura 8- Entrevista de Rogério Scarabel ao SBT	18
Figura 9- Cartilha Orientações para escolher um plano de saúde	19
Figura 10- Fundo de palco Encontro ANS Fortaleza	19
Figura 11- Campanha interna de incentivo à doação de sangue	19
Figura 12- Post para redes sociais Promoprev no Guia ANS	19
Figura 13- Matéria Bom dia Brasil sobre Parto Adequado	20
Figura 14- Artigo do diretor-presidente na Folha de S.Paulo	20
Figura 15- Matéria no Valor Econômico sobre proposta apresentada pelas operadoras de planos de saúde	20
Figura 16- Media Training diretor Leandro Fonseca	21
Figura 17- Campanha de publicidade 2018	22

SUMÁRIO

1 – APRESENTAÇÃO	8
2 – CENÁRIO E PERSPECTIVAS	9
2.1 Brasil	9
2.2 Setor de planos de saúde	10
2.3 Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)	10
3 – A GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL (GCOMS)	12
3.1 Equipe	12
3.2 Normativas	13
3.3 Públicos de relacionamento	13
3.3.1 Público interno	13
3.3.2 Público externo	13
3.4 Atividades da GCOMS	14
3.4.1 Canais de comunicação	14
3.4.2 Campanhas de comunicação	16
3.4.3 Relações com Imprensa	17
3.4.4 Produção Audiovisual	18
3.4.5 Gestão da Identidade Visual	18
3.4.6 Clipping de notícias	19
3.4.7 Análise de mídia	20
3.4.8 Treinamento de porta-vozes	21
3.4.9 Produção e edição de textos	22
3.5 Eventos institucionais	22
3.6 Campanhas publicitárias	22
3.7 Outras Atividades da GCOMS	23
3.7.1 Participação em comitês ou comissões	23
3.7.2 Gestão e fiscalização de contratos de comunicação	23
3.8 Auditoria Interna em 2019	23
4 – PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE COMUNICAÇÃO - 2020	24
4.1 Projetos e ações da GCOMS previstos no Plano de Gestão Anual da ANS	24
4.2 Principais projetos da GCOMS para 2020	25
4.3 Outras ações programadas pela GCOMS	28
4.4 Datas comemorativas – ações para públicos interno e externo	29
4.5 Ações programadas pelas diretorias	32
4.6 Ações programadas pelas unidades vinculadas	35
4.7 Publicações	36
4.8 Produção audiovisual	40
4.9 Outras ações de comunicação desejáveis	41
5 – RECURSOS	42
6 – MENSURAÇÃO DE RESULTADOS	43
6.1 Indicadores de desempenho utilizados em 2019	43
6.2 Indicadores e pesquisas em 2020	43

1 – APRESENTAÇÃO

Entidade pública criada em 2000 para regular um setor que até então crescia por mais de 40 anos no país sem qualquer interferência do Estado, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) tem a missão de “Promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regular as operadoras setoriais inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores – e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde do Brasil”.

E assim tem sido feito. Em 2020, a ANS completa 20 anos em atividade, definindo regras e fiscalizando o setor de planos de saúde do Brasil, promovendo debates e mudanças de paradigmas e levando informações à sociedade. Os desafios de comunicação da reguladora são proporcionais às dimensões do setor regulado: 47,1 milhões de beneficiários de planos de assistência médica e 25,4 milhões em planos exclusivamente odontológicos, mais de mil operadoras setoriais, e mais de 1,5 bilhão de procedimentos realizados anualmente, entre consultas, terapias, exames e cirurgias.

A Gerência de Comunicação Social (GCOMS) é a unidade organizacional da ANS responsável pela proteção e defesa da imagem institucional, bem como pela disseminação de informações para seus públicos de relacionamento. Entre suas principais atividades, estão: comunicação interna; relações com imprensa; publicidade institucional; produção de conteúdo; gestão de marca e identidade visual; gestão de canais de comunicação corporativos; promoção de campanhas informativas e motivacionais; gestão dos perfis institucionais nas mídias sociais.

Área técnica com função estratégica, a GCOMS tem atuação transversal, atendendo solicitações de todas as demais unidades organizacionais da ANS em suas necessidades de comunicação, e atuando de forma proativa na divulgação de ações da reguladora para proteção de sua imagem e reputação.

Este Plano de Comunicação Estratégica 2020 está alinhado ao Mapa Estratégico da ANS e à sua Agenda Regulatória. Reúne as ações e projetos de comunicação a serem iniciados ou totalmente executados no próximo ano, dando transparência e previsibilidade a todos os interessados. Está organizado de acordo com os seguintes itens: A Gerência de Comunicação Social; Cenário e Perspectivas; Planejamento Estratégico de Comunicação 2020; Recursos; e Mensuração de Resultados.

Os insumos para a redação deste documento originaram-se da própria Gerência de Comunicação Social, bem como das informações enviadas pela Secretaria-Geral, Chefia de Gabinete da Presidência e das diretorias de Gestão, de Desenvolvimento Setorial, de Fiscalização, de Normas e Habilitação dos Produtos e de Normas e Habilitação das Operadoras, e das Unidades Vinculadas.

Importante destacar que o Plano de Comunicação é um documento vivo, que funciona como um instrumento norteador das ações da GCOMS, sem deixar de considerar que novos fatos acontecerão e exigirão reavaliação e reorganização de prioridades.

A elaboração do plano anual de comunicação atende ao estabelecido no Art. 16 da Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, que determina que “A agência reguladora deverá implementar, em cada exercício, plano de comunicação voltado à divulgação, com caráter informativo e educativo, de suas atividades e dos direitos dos usuários perante a agência reguladora e as empresas que compõem o setor regulado”.

2 – CENÁRIOS E PERSPECTIVAS

2.1 Brasil

No Brasil, ao final de 2019, o cenário político permanece bastante polarizado e com profundas reformas em andamento no Congresso Nacional, como a previdenciária, a administrativa e a trabalhista, além de discussões sobre a decisão do STF em relação à prisão apenas após o trânsito em julgado. Até a convocação de uma assembleia constituinte está em pauta neste momento. O cenário é de crises de diferentes naturezas: política, econômica, social, com o desemprego atingindo cerca de 12% da população.

O Brasil ainda sente os reflexos da turbulência que tomou conta da América do Sul, com ondas de manifestações e distúrbios políticos no Chile, Equador, Peru, Venezuela, Paraguai, Argentina e Bolívia. Nesse último, o presidente Evo Morales acabou cedendo às pressões e deixou o cargo e o país, buscando asilo no México.

No segmento da comunicação social, as redes sociais aumentaram exponencialmente sua penetração e a disseminação de “notícias” mentirosas invadiu a internet por meio de perfis no Facebook, Twitter, WhatsApp. O fenômeno das “Fake News” ficou mundialmente conhecido após as eleições presidenciais americanas, em 2016. No Brasil, virou tema de uma Comissão Parlamentar Mista de Inquérito (CPMI), instaurada em outubro de 2019.

O fortalecimento dos canais digitais também obrigou a imprensa tradicional a repensar a forma como o jornalismo continuará a ser exercido. Não se pensa mais em horário de fechamento do jornal: as notícias são divulgadas na mesma hora, o tempo de apuração foi extremamente reduzido e os prazos de atendimento por parte das assessorias de imprensa ficaram ainda mais apertados. Nessa transição, as redações vêm encolhendo e a mídia tem que se reinventar para atrair a audiência em outras plataformas e outra linguagem. Em vez de entrevistas por telefone ou notas por escrito, os vídeos e as “lives” estão aproximando portavozes e sociedade em formatos interativos.

De acordo com Paulo Roberto Junior¹, “O fluxo de informação está mudando e a cada dia surgem novas ferramentas tecnológicas que podem contribuir para a evolução crítica da sociedade. O que já se sabe é que a participação ativa que a internet confere ao público levará ao descobrimento de novos padrões para o exercício da profissão. Ainda não há uma fórmula consolidada, mas, sem dúvida, o público terá um papel fundamental nas decisões desses padrões daqui para a frente”.

Diante desse cenário de profundas mudanças em todo o mundo e em todos os segmentos, a comunicação corporativa terá o desafio de lidar com o imprevisível, o que também abre um leque de oportunidades para a inovação e o aprimoramento do trabalho realizado. O monitoramento das mídias digitais será ainda mais relevante e a interatividade ampliará o contato direto entre as instituições e o público. As equipes de comunicação corporativa deverão, portanto, estar mais atentas para responder os anseios da sociedade de maneira mais ágil e eficiente.

¹ Paulo Roberto Junior é jornalista, sócio-diretor da Dona Comunicação no artigo “Com uma geração hiperconectada, como a imprensa se reinventou?” (<https://www.meioemensagem.com.br/home/opiniao/2018/10/18/com-uma-geracao-hiperconectada-como-a-imprensa-se-reinventou.html>)

2.2 Setor de planos de saúde

O setor de saúde suplementar vem observando uma tendência de estabilidade em relação ao número de beneficiários nos últimos dois anos, porém, ainda não conseguiu recuperar as perdas verificadas a partir do agravamento da crise econômica em 2015. De lá para cá, o mercado perdeu cerca de 3 milhões de beneficiários em planos de assistência médica, em todas as modalidades de contratação.

Com cerca de 80% de beneficiários em planos de natureza coletiva, o setor é fortemente influenciado pela situação econômica do país, especialmente se analisarmos que quase dois terços do mercado são compostos por planos coletivos empresariais, ofertados pelas empresas como benefício para seus colaboradores.

Os debates sobre a sustentabilidade do setor, os crescentes custos em saúde e a necessidade de mudança nos modelos de assistência e de remuneração de prestadores permanecem em pauta. Fatores como o aumento da expectativa de vida e rápido envelhecimento populacional e a incorporação tecnológica se mantêm como propulsores dos custos do setor, obrigando os atores a repensarem sua organização e estratégia assistencial.

Nesse cenário, as operadoras de planos de saúde apresentaram, em 2019, uma proposta para atrair mais consumidores. Entre outras medidas, o projeto sugere a venda de planos com cobertura reduzida - e, portanto, mais baratos - e mudanças de lei e normas que regulam o setor. Polêmica, a proposta encontrou resistência por parte de entidades como órgãos de defesa do consumidor.

2.3 Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

Em 2019, a ANS atuou com seu corpo diretivo completo, sendo os cinco diretores: Leandro Fonseca, Simone Freire, Rodrigo Aguiar, Rogério Scarabel e Paulo Rebello. Em dezembro, termina o mandato do diretor-presidente e diretor de Gestão, Leandro Fonseca. Ao longo de 2020, mais dois diretores encerrão seus mandatos: a diretora de Fiscalização, Simone Freire (maio), e o diretor de Desenvolvimento Setorial, Rodrigo Aguiar (setembro).

Foi um ano em que a ANS implementou normativas com importante impacto social, tais como: a ampliação das regras de portabilidade de carências, permitindo que beneficiários de planos coletivos empresariais também possam mudar de plano carregando seus períodos de carência já cumpridos; a implementação da nova metodologia de reajuste para os planos individuais novos (contratados a partir de janeiro de 1999) ou adaptados à Lei nº 9.656/98; e a entrada em vigor de um novo processo de atualização do rol de procedimentos e eventos em saúde obrigatórios.

A sociedade pode participar da construção de normas em seis consultas públicas, duas audiências públicas e em reuniões de câmaras e grupos técnicos. Também foi possível acompanhar a transmissão ao vivo de 20 reuniões da diretoria colegiada pelo portal da Agência, se inteirar das notícias da reguladora em seu site e perfis institucionais nas redes sociais. Eventos realizados em todo o país contaram com porta-vozes da ANS para levar esclarecimentos e para o fortalecimento da imagem da reguladora como a autoridade principal em saúde suplementar.

Os contratantes de planos empresariais, que representam mais de 73% do total de contratos do setor, engajaram-se nas discussões sobre o futuro da saúde suplementar, cientes de sua força e responsabilidade para a mudança de modelos praticados nesse mercado. A parceria

feita entre ANS e SESI (Serviço Social da Indústria), com eventos e debates promovidos ao longo do ano, fortaleceu esse movimento de aproximação.

Foi ainda o ano em que o Ressarcimento ao SUS bateu um novo recorde em arrecadação e repasse ao Sistema Único de Saúde; a qualidade da prestação de serviços no setor foi amplamente discutida; e a importância da Atenção Primária e da aplicação de modelos de remuneração baseados em valor ganharam destaque. O Projeto Parto Adequado, que visa à redução de cesarianas desnecessárias na saúde suplementar, entrou na terceira fase e recebeu menção honrosa no II Prêmio FGV Direito Rio – Melhores Práticas em Regulação.

A Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), mais uma vez, se mostrou uma ferramenta importante para agilizar e solucionar demandas de consumidores, tanto em relação a questões de natureza assistencial, quanto às reclamações de natureza não-assistencial, com percentuais de resolutividade na casa dos 90%. Novos acordos de cooperação técnica foram firmados e o programa Parceiros da Cidadania atingiu 33 termos assinados com entidades como Tribunais de Justiça, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos e Procons.

Buscando a eficiência do setor, a ANS estimulou a adoção de boas práticas de governança corporativa pelas operadoras e lançou um manual para orientá-las a se preparar para novas exigências normativas. Também foi colocada em discussão uma proposta de norma sobre capital regulatório das operadoras, medida com foco na adoção de práticas prudentes e administração adequada de riscos a fim de garantir o atendimento contratado pelo beneficiário.

Internamente, a ANS investiu em ações de sustentabilidade e publicou seu Plano de Logística Sustentável, no qual estão definidos ações, metas, prazos e mecanismos de monitoramento e avaliação para implantar práticas de sustentabilidade e racionalização de gastos e processos. Ainda com o objetivo de reduzir custos, tempo e perdas, a ANS participou, em parceria com o Ministério da Economia, do desenvolvimento do Almoxarifado Virtual. Trata-se de um modelo centralizado de aquisições de materiais de expediente e suprimentos de informática que busca racionalização do consumo, simplificação de processos, sustentabilidade, redução de espaço físico para estoques e economicidade. A Agência também promoveu campanhas de saúde e qualidade de vida e investiu na capacitação dos servidores, qualificando ainda mais seu corpo técnico.

Em 2020, a ANS completa 20 anos em atividade. As prioridades da reguladora serão os 16 temas elencados na Agenda Regulatória 2019 – 2021. O monitoramento da agenda, o desenvolvimento de projetos e a definição de normas a partir das discussões e consultas realizadas serão amplamente divulgadas pela ANS, por intermédio da GCOMS, em seus canais de comunicação institucional.

Com a entrada em vigor da Lei nº 13.848, de 25.06.19, conhecida como a Lei das Agências Reguladoras, não poderá mais haver recondução para um segundo mandato. Em decorrência disto, haverá uma significativa alteração da composição da diretoria colegiada, com a saída de três de seus cinco integrantes de dezembro de 2019 a setembro de 2020, o que poderá acarretar mudanças de diretrizes e de fluxos nos processos de comunicação.

3 – A GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL (GCOMS)

Com sede no Rio de Janeiro e 12 Núcleos de Atendimento Pessoal e Fiscalização em cidades nas cinco Regiões do Brasil, a ANS atuou em 2019 com cerca de 1.200 funcionários, entre servidores concursados, prestadores de serviços terceirizados e estagiários.

Diretamente ligada à Secretaria-Geral da ANS, a Gerência de Comunicação Social (GCOMS) é uma área estratégica subordinada às cinco diretorias. Foi determinado por esse colegiado que as ações de comunicação social devem, portanto, passar pela aprovação de todos os diretores e são consideradas validadas após manifestação favorável de maioria simples.

De acordo com o Regimento Interno (Resolução Regimental nº 1/Diretoria Colegiada), a Gerência de Comunicação Social tem as seguintes competências:

- I – Operacionalizar as atividades de comunicação social da ANS;
- II – Exercer a assessoria de imprensa da instituição;
- III – Gerenciar as informações constantes do portal de informações da ANS, para os públicos interno e externo;
- IV – Promover a interlocução interna para o estabelecimento de padronização da identidade visual e das informações divulgadas em publicações institucionais;
- V – Acompanhar as principais informações gerenciais das diretorias da ANS;
- VI – Promover maior integração na difusão de informações de caráter institucional;
- VII – Monitorar as redes e mídias sociais no que concerne à imagem e exposição da instituição e gerir conteúdo nos canais em que a ANS estiver presente; e
- VIII – Quando requisitado, colaborar com a elaboração de textos em quaisquer atos praticados pela ANS, visando melhor inteligibilidade dos termos para a difusão e compreensão do público-alvo.

3.1 - Equipe

A equipe da Gerência de comunicação é composta por 15 integrantes, assim distribuídos:

Relações com imprensa: 4

Mídias digitais: 2

Comunicação Interna + Publicidade: 2

Audiovisual: 2

Design: 1

Estagiária: 1

Administrativo: 1

Gerente substituta: 1

Gerente: 1

Dos 15 integrantes da equipe, sete são prestadores de serviços pela agência de comunicação Partners, vencedora da licitação realizada em 2019 e que substituiu a FSB Comunicação, agência que atendeu a ANS até setembro deste ano. Nessa mudança de contrato, a maior parte do pessoal terceirizado foi contratado pela Partners. No entanto, a equipe ficou com um profissional a menos e houve troca de outros três colaboradores, o que fez com que a GCOMS precisasse passar por um período de adaptação, ainda em curso. O contrato com a Partners tem vigência de 16/09/2019 a 16/09/2020, podendo ser prorrogado até um total de 60 meses.

Os seis servidores públicos da equipe realizam, além das atividades de comunicação social, as tarefas de gestão e fiscalização de contratos da área. A unidade conta ainda com uma estagiária e uma profissional terceirizada que ocupa o cargo de secretária.

3.2 Normativas

Atualmente, a Política de Comunicação da ANS vigente é a instituída pela Resolução Administrativa (RA) nº 53, de 7 de março de 2013. Em 2019, essa normativa foi revista e ampliada e passa, no momento, pelo fluxo interno de aprovação para posterior publicação.

A Resolução Normativa nº 16, de 5 novembro de 2002, é outra norma relacionada a atividade de comunicação social. Trata de regras relativas aos materiais publicitários de caráter institucional produzidos pelas operadoras de planos de saúde.

3.3 Públicos de relacionamento

Reguladora do setor de planos privados de assistência à saúde, a ANS desenvolve e gerencia relacionamentos de forma estratégica e permanente com públicos que afetam ou podem ser afetados pela instituição. É importante destacar que o relacionamento entre a ANS e seus públicos é feito por diferentes unidades organizacionais e a GCOMS procura uniformizar o discurso para que a mensagem seja sempre coerente.

Relacionam-se, com mais frequência, com o público externo: diretoria colegiada; gerência-geral de Relações Institucionais; diretoria de Fiscalização, responsável pela Central de Atendimento ao Consumidor; Ouvidoria; Procuradoria-Geral, além de representantes das demais áreas técnicas que interagem com os *stakeholders* do setor.

De forma resumida, os principais públicos de relacionamento da ANS são:

3.3.1 Público interno

Servidores concursados ou cedidos por outras instituições
Gestores (cargos comissionados)
Prestadores de serviços terceirizados
Estagiários

3.3.2 Público externo

Sociedade em geral
Usuários de planos de saúde
Ministério da Saúde
Operadoras de planos de saúde
Prestadores de serviços de saúde
Contratantes de planos de saúde
Poder Executivo
Poder Judiciário
Poder Legislativo
Órgãos de controle
Gestores do Sistema Único de Saúde
Gestores de saúde privada
Imprensa
Canais de comunicação de órgãos do setor
Instituições de ensino e pesquisa

Órgãos de Defesa do Consumidor
Fornecedores de produtos e serviços
Corretores de planos

3.4 Atividades da GCOMS

3.4.1 Canais de comunicação

A ANS dispõe dos seguintes canais de relacionamento com seu público interno:

- **Intranet colaborativa (Intrans):** canal de comunicação que utiliza rede de computadores, de forma semelhante à internet, com notícias, documentos, calendários, legislação, políticas e benefícios. Disponível apenas para os usuários da rede interna da instituição, permite a publicação de conteúdo de forma descentralizada e a criação de comunidades temáticas e fóruns de discussão sobre temas relacionados a processos de trabalho. Também é possível publicar comentários em notícias e participar de enquetes promovidas pela GCOMS.

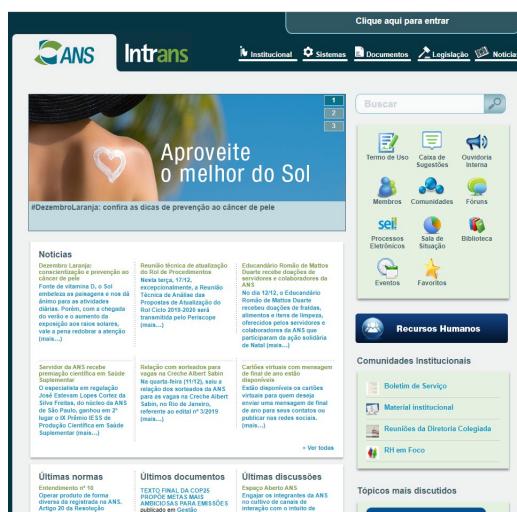


Figura 1- Página inicial da intranet da ANS (Intrans)

- **Jornal Mural:** quadros com cartazes impressos em formato A4 colocados em pontos estratégicos da instituição, próximo a elevadores ou em outros locais de grande circulação. Visam a ampliar a visibilidade das principais notícias para os funcionários da ANS.

- **Intraligado:** boletim digital enviado por e-mail a todo o público interno. Com periodicidade semanal, reúne as principais notícias do período. Pode ter edições extraordinárias no caso de notícias urgentes e edições especiais, no caso de ações comemorativas.

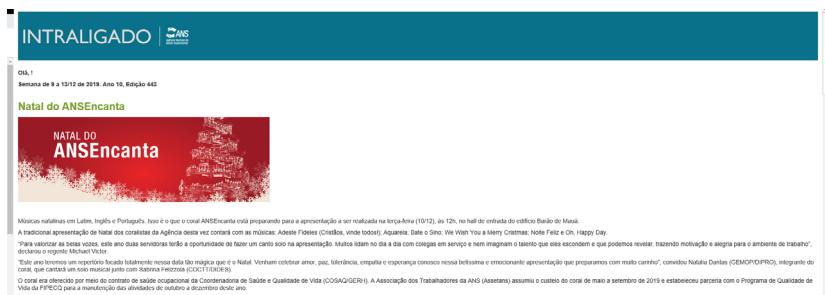


Figura 2- Boletim Intraligado

- **InfoGestores**: boletim digital sem periodicidade definida enviado apenas para os ocupantes de cargos de chefia. Tem o objetivo de comunicar diretamente aos gestores sobre temas específicos, como alertar para prazos e fornecer orientações para o relacionamento com equipes.

- **Tela de login nas estações de trabalho**: a tela inicial dos computadores ligados à rede da ANS é usada para divulgação de notícias urgentes, lembretes de prazos e eventos como peças de campanhas institucionais



Figura 3- Tela de login: orientações da Comissão de Ética

Em 2019, foram lançados mais dois canais de comunicação com o público interno:

- **ANS Alerta**: lista de transmissão via WhatsApp para envio de notícias urgentes, como mudanças de horário de expediente, necessidade de evacuação do prédio. O envio é feito apenas em caso de necessidade e para pessoas que tiverem ingressado espontaneamente no grupo.

- **ANS Informa**: lista de transmissão criada na ferramenta Teams, da Microsoft, também funciona com adesão voluntária de funcionários interessados em receber lembretes sobre prazos ou atividades importantes.

Os canais de comunicação voltados para o público externo são:

- **Portal na internet**: principal veículo de comunicação com o público externo. Pelo endereço eletrônico www.ans.gov.br, o internauta tem acesso a: notícias; legislação; biblioteca virtual sobre saúde suplementar; dados do setor; informações sobre os planos de saúde disponíveis no mercado e sobre as operadoras setoriais; orientações para a contratação e troca de planos utilizando a portabilidade de carências; agenda de eventos. O usuário também pode entrar em contato com o canal de atendimento da ANS por meio de formulário eletrônico para esclarecer dúvidas ou registrar queixas; entrar em contato com a Ouvidoria da ANS e assistir às reuniões da diretoria colegiada.

A GCOMS atua de forma integrada com a gerência de Tecnologia da Informação (GETI) na gestão do portal, sendo responsável pela elaboração e edição de conteúdo de notícias. Compete à GETI a arquitetura de informação e a gestão tecnológica da ferramenta, além da publicação de conteúdo em páginas fixas – conteúdo permanente.



Figura 4- Página inicial do portal da ANS

- Perfis institucionais nas redes sociais: a ANS está presente nas redes sociais com perfis institucionais no Facebook (ans.reguladora), Twitter (@ANS_reguladora), YouTube (ansreguladoraoficial), Linkedin (company/ans_reguladora) e Slideshare (ans_reguladora). Com exceção do YouTube e do Slideshare, que funcionam como repositórios de vídeos e de arquivos de apresentações, respectivamente, os demais perfis são utilizados para a disseminação de informações sobre a ANS, regras do setor, orientações ao consumidor, divulgação de eventos. A GCOMS também realiza a moderação de comentários feitos pelos seguidores dos canais e responde mensagens privadas (*inbox*) fornecendo orientações e indicando os canais de atendimento da Agência para casos específicos ou registro de reclamações.



Figura 5- Perfis oficiais da ANS nas redes sociais

3.4.2 Campanhas de comunicação

Seja para promover mudanças de hábitos que tornem processos mais eficientes ou mais seguros, seja para esclarecer novos fluxos ou mesmo para angariar donativos para instituições benéficas, as campanhas de comunicação são importantes ferramentas para informar, engajar e mudar hábitos.

O que caracteriza uma campanha é o fato de haver uma estratégia traçada, um cronograma de atividades que envolvem diferentes canais e ações e datas de início e término definidas.

As campanhas voltadas para o público interno são elaboradas pela GCOMS em parceria com as unidades organizacionais.

A Comunicação também realiza campanhas informativas e de engajamento para o público externo, com o objetivo de reforçar mensagens, angariar adesões para programas e destacar prazos relevantes.



Figura 6- Campanha interna Sustentabilidade

Figura 7- Campanha externa Qualidade Cadastral

3.4.3 Relacionamento com a imprensa

A divulgação de iniciativas da ANS e o atendimento às demandas de jornalistas de todo o país ficam a cargo da equipe de relações com a imprensa. Entre suas atribuições, estão a elaboração de respostas aos questionamentos

Além de responder os questionamentos recebidos, a equipe redige notas, artigos, posicionamentos oficiais e releases e acompanha entrevistas de porta-vozes com o objetivo de ocupar espaço na mídia com as ações realizadas pela Agência. Os assessores também preparam briefings com as informações relativas ao conteúdo que será abordado nas entrevistas e treinam os porta-vozes para que tenham melhor desempenho e linguagem mais adequada para cada tipo de veículo de comunicação.



Figura 8– Entrevista de Rogério Scarabel ao SBT

3.4.4 Produção Audiovisual

- **Cobertura fotográfica:** acompanhamento de atividades e eventos para registro fotográfico. Além da produção das fotos, a equipe da GCOMS também é responsável pela edição e pelo arquivamento em pasta pública específica para conteúdo audiovisual.
- **Gravação de eventos:** a pedido das áreas organizadoras, a GCOMS grava eventos para registro, elaboração de ata ou disponibilização de conteúdo no perfil institucional no YouTube.
- **Produção de vídeo-reportagem:** a fim de tornar as matérias internas mais atraentes e de dar voz ao público-interno, a comunicação interna e o núcleo audiovisual têm produzido cada vez mais vídeos com entrevistas e imagens de equipes como forma de divulgar as ações da reguladora. A equipe faz a captação das imagens, seleção de trilha sonora e edição do vídeo.
- **Produção de vídeos de animação:** formato de produto sem captação de imagens, criados a partir de desenhos e imagens gráficas, com ou sem locução, normalmente com texto explicativo e trilha sonora. Opção muito usada para tutoriais.
- **Elaboração de tutoriais:** por meio de apresentações com recursos de animação ou com vídeos educativos, a GCOMS produz tutoriais ou passo a passos para auxiliar as áreas técnicas a ensinar novas regras, fluxos ou uso de sistemas.
- **Produção de podcasts:** gravação de arquivos de áudio com porta-vozes para envio à imprensa ou para disponibilização no portal da ANS como apoio a outros materiais de divulgação sobre temas específicos.

3.4.5 Gestão da Identidade Visual

É atribuição da GCOMS fazer a gestão da marca e da identidade visual da ANS em todos os materiais de comunicação institucional.

Como forma de normatizar e disseminar essas regras, foi elaborado um Manual de Identidade Visual que detalha a escolha do padrão estabelecido para a identidade visual da ANS, destacando os atributos considerados, as cores, símbolos e tipografia definidos e as regras para aplicação da marca. Ainda com o objetivo de possibilitar e estimular o uso adequado dos padrões de identidade visual da Agência, a GCOMS disponibiliza na Intrans modelos de documentos para uso pelos colaboradores.

As principais atividades relacionadas à programação visual são a produção de peças gráficas impressas ou digitais e diagramação de publicações.

Entre os materiais elaborados pela GCOMS, estão: cartão de visitas, cartilhas, folhetos, cartazes, convites, modelos de apresentação (ppt), boletins, banners de lona, relatórios, livros, infográficos, cards e banners digitais.



Figura 9- Cartilha Orientações para escolher um plano de saúde

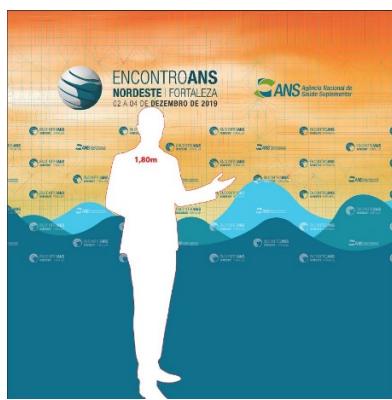


Figura 10- Fundo de palco Encontro ANS Fortaleza



Figura 11- Campanha interna de incentivo à doação de sangue



Figura 12- Post para redes sociais Promoprev no Guia ANS

3.4.6 Clipping de notícias

Enviado diariamente por e-mail para gestores da ANS e titulares das unidades vinculadas e disponível para todo o público interno na Intrans, o clipping de notícias consiste num compilado de matérias divulgadas pela grande imprensa (jornais, revistas, televisão, rádio, portais de internet da grande imprensa) e em veículos do setor de saúde suplementar. O serviço possibilita que todos tenham rápido acesso às principais notícias do setor. Para a

GCOMS, em especial, é um termômetro importante para avaliação da presença da reguladora na mídia e percepção de sua imagem e reputação. Por dia, três boletins são enviados, até em finais de semana e feriados. Esse serviço é prestado por empresa contratada por meio de licitação.



Figura 13- Matéria Bom dia Brasil sobre Parto Adequado

The image shows a digital news article from Folha de S. Paulo. At the top, it says "FOLHA DE S.PAULO" and "OPINIÃO - LEANDRO FONSECA". The main title is "O paciente no centro da formulação de políticas de saúde". Below the title is a subtitle: "É preciso que os sistemas reorganizem a oferta de serviços". There are social media sharing icons below the subtitle. At the bottom is a portrait photo of a man in a suit, identified as "Leandro Fonseca, diretor-presidente da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) -".

Figura 14- Artigo do diretor-presidente na Folha de S.Paulo



Figura 15- Matéria no Valor Econômico sobre proposta apresentada pelas operadoras de planos de saúde

3.4.7 Análise de mídia

De segunda a sexta, a equipe de assessoria de imprensa elabora um resumo das notícias sobre a Agência e o setor publicadas pelos principais veículos e capturadas pelo serviço de clipping. Esse resumo é enviado para os Diretores, Diretores-Adjuntos, Chefe de Gabinete, Secretário-Geral, Procurador-Geral, Ouvidor, Chefes dos Núcleos da ANS e toda a equipe da GCOMS. Numa rápida leitura do e-mail, é possível verificar se há temas relevantes e se o cenário está favorável ou desfavorável.

Além dessa análise diária feita pela equipe de relações com imprensa, a GCOMS contrata o serviço de análise de mídia mensal prestado pela agência de comunicação licitada. Trata-se de um relatório que considera todas as matérias publicadas em jornais impressos, portais de notícias, programas jornalísticos de rádio e TV (grande imprensa e veículos do setor de saúde suplementar), capturadas pelo clipping da ANS no período.

Os parâmetros analisados são:

- tipo de mídia

- assunto
- tipo de notícia
- mensagem-chave
- porta-voz
- impacto
- recomendações

A partir desses parâmetros, é feita uma avaliação ponderada da exposição da ANS na mídia, com pesos maiores a publicações mais relevantes e espaços editoriais mais nobres. As inserções recebem pontuações diferenciadas e, com base no impacto das notícias, é calculada uma nota para a performance da exposição da ANS na mídia, gerando um índice de imagem.

A análise de mídia mensal é enviada para a diretoria colegiada, chefe de gabinete e secretário-geral. Eventualmente, é realizada uma reunião para que a agência de comunicação licitada apresente os resultados à diretoria colegiada, de acordo com a disponibilidade de agenda.

Uma versão resumida do documento é publicada na Intrans, na comunidade temática Análise de Mídia.

3.4.8 Treinamento de porta-vozes

A fim de capacitar os representantes da Agência para entrevistas a veículos de mídia, a equipe de relações com imprensa elabora *briefings* com informações sobre o veículo, o jornalista e a pauta que será abordada. Essas informações são repassadas ao porta-voz e é feita uma simulação de entrevista a fim de avaliar o discurso e prever outras questões que poderão ser feitas durante a conversa entre entrevistado e jornalista.

Ainda para aprimorar o relacionamento com imprensa e preparar os porta-vozes para entrevistas, a GCOMS realiza, anualmente, sessões de *media training*. O serviço é prestado pela agência de comunicação licitada e os treinamentos são realizados individualmente para os diretores e em grupos para técnicos indicados por suas respectivas diretorias. Os instrutores falam sobre o contexto da imprensa, o papel dos jornalistas, o fluxo de informações entre a instituição e os veículos, apresentam casos bem-sucedidos e experiências negativas de performances de porta-vozes e simulam entrevistas com os participantes. Trata-se de uma ferramenta essencial para o aprimoramento de técnicas para um melhor desempenho no atendimento a demandas de jornalistas.



Figura 16- Media Training diretor Leandro Fonseca

3.4.9 Produção e edição de textos

A GCOMS é responsável pela produção e/ou edição dos textos publicados nos canais de comunicação institucionais, como notícias, matérias jornalísticas, notas de divulgação e de cobertura de eventos, releases para imprensa e posicionamentos oficiais. Em parceria com as áreas técnicas, a GCOMS também elabora conteúdo para publicações e vídeos institucionais.

3.5 Eventos institucionais

A ANS promove eventos institucionais tanto para o público interno quanto para o público externo, tais como seminários, câmaras setoriais, audiências públicas. A organização dos eventos é competência da Coordenação de Eventos Institucionais (COEI), subordinada à chefia de gabinete da Presidência da ANS. A GCOMS apoia a área de Eventos com divulgação, cobertura fotográfica e jornalística e produção de peças gráficas e audiovisuais pertinentes.

3.6 Campanhas publicitárias

Cabe à GCOMS promover campanhas de publicidade de utilidade pública, observando as diretrizes de comunicação do Poder Executivo Federal.

A agência de publicidade que atende a ANS é definida por meio de processo licitatório. As campanhas são realizadas anualmente com base em briefing aprovado pela diretoria colegiada e, após aprovação interna, as peças e o plano de mídia são cadastrados em sistema específico e aprovados pela Secretaria Especial de Comunicação Social da Presidência da República (SECOM).

As campanhas realizadas pela ANS sempre têm foco na utilidade pública e na prestação de serviços à sociedade, esclarecendo temas da regulação e informando os canais de atendimento da ANS.

Campanhas Publicitárias ANS

2018 - Seus Direitos

Vídeo Internet



Figura 17- Campanha de publicidade 2018

3.7 Outras Atividades da GCOMS

3.7.1 Participação em comitês ou comissões

A GCOMS integra a Comissão Permanente de Tecnologias Colaborativas, coordenada pela Secretaria Geral. A Comissão se reúne periodicamente com o objetivo de discutir, projetar, organizar, avaliar e providenciar medidas necessárias à adequada administração.

Foi atribuída à GCOMS a tarefa de secretariar a comissão, com convocação de reuniões elaboração de pautas e atas e produção de relatórios semestrais para a diretoria colegiada.

Em 2019, foram realizadas 5 reuniões da Comissão.

3.7.2 Gestão e fiscalização de contratos de comunicação

Todos os seis servidores que integram a equipe de Comunicação atuam na gestão e fiscalização de contratos. Ao todo, a GCOMS possui oito contratos atualmente:

Quadro 1- Contratos vigentes na GCOMS

Objeto	Contratada	Contrato
Mailling jornalístico	Comunique-se	nº 41/2019
Agência de Comunicação	Partners	nº 29/2019
Agência de Publicidade	Popcorn	nº 09/2019
Clipping jornalístico	Consultoc	nº 22/2019
Banco de Imagens	GettyImage	nº 11/2019
Impressão gráfica	Tavares e Tavares	nº 23/2017
Impressão gráfica	Global Print	nº 22/2017
Impressão gráfica	Ed. Info	nº 19/2017

Fonte: (GCOMS, 2019)

3.8 Auditoria Interna em 2019

A Gerência de Comunicação passou por um processo de auditoria interna no período de 01/02 a 05/04/2019. O objetivo do trabalho realizado pela equipe da AUDIT foi avaliar os controles internos e aspectos relacionados à governança e à gestão de riscos da GCOMS. Foram realizadas reuniões para esclarecimento dos processos de trabalho da Comunicação e foram enviados dados e relatórios comprobatórios das informações passadas nos encontros presenciais.

O relatório final da auditoria concluiu que a GCOMS realiza procedimentos de controle que permitem mitigar riscos inerentes ao seu processo de trabalho, mas observou que poderiam ser implementadas melhorias nesses controles, com o intuito de formalizá-los, permitindo seu adequado registro, monitoramento e avaliação. Também foram feitas recomendações relacionadas à capacitação dos servidores.

Das 11 recomendações, sete já foram plenamente atendidas; uma está planejada para 2020; e três foram atendidas parcialmente, com previsão de conclusão no próximo ano.

4 – PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE COMUNICAÇÃO – 2020

Alinhado ao Mapa Estratégico, à Agenda Regulatória 2019-2021 e ao planejamento das diretorias da ANS para 2020, o Plano Estratégico de Comunicação elaborado pela Gerência de Comunicação Social para o próximo ano engloba ações propostas pela própria GCOMS, o calendário de datas relacionadas a saúde e a programação de eventos e publicações informadas pelas unidades organizacionais da Agência.

Este plano prevê, portanto, a realização de ações comemorativas pelos 20 anos da reguladora, além da realização de campanhas, elaboração de publicações, ações planejadas para atendimento de demandas programadas pelas áreas técnicas, bem como para o aprimoramento das ações de comunicação institucional.

Importante ressaltar que as demandas relacionadas abaixo estão sujeitas a fatores como: aprovação da diretoria colegiada; disponibilidade de recursos humanos e financeiros na GCOMS, previsão contratual; disponibilidade de formatos e quantidades para impressão; e avaliação de pertinência das ações do ponto de vista da comunicação.

4.1 Projetos e ações da GCOMS previstos no Plano de Gestão Anual da ANS

Quadro 2- Projetos e ações da GCOMS previstos no Plano de Gestão Anual da ANS

PROJETOS/AÇÕES	UNIDADE RESPONSÁVEL	OBJETIVO ESTRATÉGICO	AÇÃO NO PPA	RESPONSÁVEL	DATA DE INÍCIO	DATA DE TÉRMINO
Elaborar modelo para o Relatório Anual de Atividades de Comunicação	Secretaria Geral	<u>3.1</u>	4339 - Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar	Isabella Eckstein e Mariana de Souza	06/01/20	31/01/20
Construir pelo menos um indicador de redes sociais	Secretaria Geral	<u>4.2</u>	4339 - Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar	Isabella Eckstein e Mariana de Souza	06/01/20	06/04/20
Mapear 3 processos de trabalho GCOMS	Secretaria Geral	<u>3.1</u>	4339 - Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar	Isabella Eckstein e Mariana de Souza	03/02/20	06/04/20
Elaborar pelo menos um indicador para Comunicação Interna	Secretaria Geral	<u>3.1</u>	4339 - Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar	Isabella Eckstein e Mariana de Souza	06/04/20	04/05/20

PROJETOS/AÇÕES	UNIDADE RESPONSÁVEL	OBJETIVO ESTRATÉGICO	AÇÃO NO PPA	RESPONSÁVEL	DATA DE INÍCIO	DATA DE TÉRMINO
Elaborar pelo menos um indicador para Assessoria de imprensa	Secretaria Geral	<u>4.2</u>	4339 - Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar	Isabella Eckstein e Mariana de Souza	04/05/20	01/06/20
Implementar pelo menos um indicador para Comunicação Interna	Secretaria Geral	<u>3.1</u>	4339 - Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar	Isabella Eckstein e Mariana de Souza	04/05/20	03/08/20
Implementar pelo menos um indicador para Assessoria de imprensa	Secretaria Geral	<u>4.2</u>	4339 - Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar	Isabella Eckstein e Mariana de Souza	01/06/20	31/08/20
Elaborar o Relatório Anual de Atividades de Comunicação	Secretaria Geral	<u>3.1</u>	4339 - Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar	Isabella Eckstein e Mariana de Souza	21/12/20	31/12/20

Fonte: (GPLAN/DICOL, 2019)

4.2 Principais projetos da GCOMS para 2020

Ações para comemorar 20 anos em 2020

Para celebrar as duas décadas de existência da agência reguladora do setor de planos de saúde, a GCOMS planejou as seguintes ações:

- Divulgação de logo ANS 20 anos, escolhida por meio de enquete na IntrANS em 2019, nos canais e peças divulgadas ao longo de 2020;
- Organização, com apoio da Coordenação de Eventos Institucionais (COEI), de evento comemorativo na cobertura da sede da ANS;
- Gravação de vídeo com depoimentos de servidores e colaboradores;
- Divulgação de release para portal e imprensa sobre trajetória da instituição;
- Publicação de conteúdo sobre a trajetória da ANS na IntrAns;
- Divulgação de posts nas redes sociais;
- Gravação de podcasts com diretores para envio a emissoras de rádio e disponibilização no portal da ANS;

- Lançamento de perfil institucional na rede social Instagram como ação comemorativa dos 20 anos;
- Lançamento da Rádio ANS (ou outro nome a ser escolhido) com disponibilização de entrevistas e divulgação de notícias para o público interno.

Período: ao longo de 2020, com maior concentração de ações em janeiro/março.

Migração de conteúdo do portal na internet

Por determinação do Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019, os canais digitais da Administração Federal serão unificados. Dessa forma, o endereço www.ans.gov.br deixará de existir e o conteúdo do portal da ANS terá que migrar para o portal <https://gov.br>, que reunirá serviços e informações sobre a atuação de todas as áreas do governo.

O prazo estabelecido para que o conteúdo seja transferido e que o site atual da ANS seja desabilitado é **dezembro de 2020**. Em agosto de 2019, esse tema integrou a pauta da quinta reunião de 2019 da Comissão Permanente de Tecnologias Colaborativas.

A previsão de início da migração do conteúdo de entidades como as agências reguladoras era 1/10/19, mas até o fim de novembro deste ano a Secretaria Especial de Comunicação (SECOM) da Presidência da República ainda não havia sido disponibilizado manual com orientações para a transferência das informações.

Para essa tarefa, a GCOMS trabalhará ao lado da Gerência de Tecnologia da Informação (GETI). Ambas as unidades certamente precisarão mobilizar boa parte de suas equipes e precisarão contar com a colaboração dos integrantes da Comissão Permanente de Tecnologias Colaborativas para avaliação do conteúdo a ser migrado e mesmo para a transferência de conteúdo para a nova plataforma.

Período: a partir da disponibilização de manual até dezembro de 2020.

Elaboração de normativa

A partir da aprovação da Política de Comunicação que foi revisada em 2019, a GCOMS pretende elaborar uma **Instrução de Serviços**, com orientações sobre o funcionamento da Política e com os prazos para demandas a esta unidade organizacional

Período: a partir da aprovação da Política de Comunicação até dezembro de 2020.

Campanha publicitária 2020

A fim de otimizar recursos e ampliar a disseminação das peças produzidas via agência de publicidade, a GCOMS pretende veicular em 2020 o material produzido para a campanha 2019, com foco em orientações para o cidadão e o mote ANS – Pronta pra te ajudar.

Produção de vídeo institucional

A proposta é elaborar um vídeo que apresente a ANS, esclarecendo o papel da reguladora e suas principais atividades; os números do setor; os avanços da regulação; e os serviços que a Agência oferece à sociedade. Além de ser divulgado nos canais de comunicação da ANS, também poderá ser exibido em eventos institucionais.

Período: primeiro semestre de 2020.

Revisão de cartilha para o consumidor

O Guia Prático de Planos de Saúde – Dicas úteis para quem tem ou deseja ter um plano de saúde é uma publicação que tem o objetivo de esclarecer o consumidor sobre as principais questões relacionadas ao plano de saúde, desde os critérios para a escolha até o momento em que o usuário opta pela portabilidade de carências ou pelo cancelamento do plano. Tem os prazos de atendimento, informações sobre os tipos de planos disponíveis, a cobertura estabelecida pelo Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde e as regras de reajuste. Em 2020, a publicação será atualizada e disponibilizada nos canais de comunicação da ANS

Período: primeiro semestre de 2020.

Lançamento de perfil institucional no Instagram

As redes sociais são atualmente uma das mais importantes ferramentas de comunicação. A ANS já está presente em algumas das principais plataformas e, em 2020, estará também no Instagram, rede social de compartilhamento de fotos e vídeos. O objetivo é fazer com que a ANS seja cada vez mais conhecida pela sociedade por meio de mais um canal de aproximação entre a instituição e seus públicos.

Período: lançamento em janeiro de 2020, como ação comemorativa dos 20 anos da ANS.

Lançamento de Web Rádio

A princípio direcionada ao público interno, a Web Rádio surge como mais uma ferramenta de comunicação com entrevistas e notícias de interesse dos funcionários da ANS. Proposta é disponibilizar arquivos de áudio na IntrANS para que possam ser ouvidos quando o usuário quiser. O nome do novo canal será escolhido pelo público interno.

Período: previsão de lançamento no 2º semestre de 2020.

Mapeamento de Processos

Em 2019, a GCOMS finalizou o mapeamento do processo Relacionamento com a Imprensa. Em 2020, serão finalizados os mapeamentos dos processos Desenvolvimento de estratégias de comunicação e Gestão de crises de comunicação.

Período: 1º semestre de 2020.

Projeto de sinalização da ANS

Em 2020, vamos dar início aos estudos para a criação de um novo projeto de sinalização para as unidades da ANS. A proposta irá incluir estudos de layout e materiais para a identificação da Agência na porta de entrada da sede, as indicações das unidades localizadas em cada andar e placas das portas. O trabalho será realizado em parceria com a Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (GEASI).

Reformulação da Intranet

A intranet corporativa é um dos principais canais de relacionamento entre a gestão de uma instituição e seus funcionários. Desde 2012, a ANS dispõe de uma intranet colaborativa, que permite não só a disseminação de informações, como também a manifestação de seu público interno e a criação de comunidades e fóruns de discussão. Passados 7 anos, é importante que haja uma reformulação, considerando nova ferramenta, novo layout, nova arquitetura de informação e novas funcionalidades.

Para essa tarefa, a GCOMS precisará trabalhar em parceria com a Gerência de Tecnologia da Informação (GETI), responsável pela definição da plataforma, por toda parte operacional da intranet e pela arquitetura de informação. Com a necessidade de migração de conteúdo do portal, essa reformulação deverá ser iniciada em 2020, com realização de pesquisas e levantamento de necessidades.

Período: primeira fase do projeto - a partir do 2º trimestre de 2020 até dezembro de 2021.

4.3 Outras ações programadas pela GCOMS

Quadro 3-Ações programadas pela GCOMS

AÇÃO	DATA PREVISTA
Divulgação da atualização mensal da Sala de Situação no portal da ANS	Todo dia 5 de cada mês
Elaboração de textos e posts para redes sociais relativos a datas comemorativas (ver tabela específica com as datas)	Jan a Dez
Atualização da linha do tempo disponível no portal da ANS	Até 20/01/20
Divulgação de posts com dicas de saúde para quem for a eventos de grande porte	Jan a Dez
Divulgação das reuniões da Diretoria Colegiada	Jan a Dez
Divulgação e cobertura das reuniões da CAMSS	Jan a Dez
Divulgação e cobertura de eventos promovidos ou com participação da ANS	Jan a Dez
Divulgação de publicações elaboradas pela ANS	Jan a Dez
Divulgação de normativas do setor	Jan a Dez
Divulgação de resultados de projetos e programas da ANS	Jan a Dez
Divulgação do Monitoramento da Agenda Regulatória	Mar / Jul / Nov
Realização de campanhas internas e externas para atendimento às demandas pontuais das Unidades Organizacionais	Jan a Dez
Edição de conteúdo de páginas fixas do portal elaborado pelas áreas técnicas	Jan a Dez

Fonte: (GCOMS, 2019)

4.4 Datas comemorativas – ações para públicos interno e externo

Quadro 4 - Datas comemorativas – ações para públicos interno e externo

DATA	PROJETOS/AÇÕES	ATIVIDADE DE COMUNICAÇÃO	PÚBLICO-ALVO	ÁREA DEMANDANTE
28/01	Aniversário da ANS	Organizar ações e divulgar nos canais internos e externos	Interno/ Externo	GCOMS/DICOL
04/02	Dia Mundial do Câncer (OMS)	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES
04/02	Dia Mundial do Câncer (OMS)	Release e posts nas redes sociais	Externo	GCOMS/DICOL
21/02	Carnaval	Campanha interna com foco na prevenção e alertas contra abusos	Interno	GERH/DIGES
21/02	Carnaval	Divulgação do Parto Adequado para não agendamento de cesáreas antes do Carnaval	Externo	GEEIQ/DIDES
28/02	Dia Internacional de Prevenção e Combate ao LER e DORT	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES
08/03	Dia Internacional da Mulher	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES
08/03	Dia Internacional da Mulher	Divulgação do Parto Adequado com foco em partos saudáveis	Externo	GEEIQ/DIDES
15/03	Dia Internacional do Consumidor	Lançamento Guia Prático de Planos de Saúde – revisado e atualizado; divulgação de release e posts nas redes sociais	Externo	GCOMS/DICOL
07/04	Dia Mundial da Saúde	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES
08/04	Dia Mundial de Combate ao Câncer	Divulgação e cobertura de evento com operadoras sobre Acreditação - Oncologia	Externo	GEEIQ/DIDES
12/04	Dia do Obstetra	Divulgação de depoimentos de obstetras do Parto Adequado	Externo	GEEIQ/DIDES
26/04	Dia Nacional de Prevenção e Combate à Hipertensão	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES
26/04	Dia Nacional de Prevenção e Combate à Hipertensão	Divulgação com foco em Acreditação – Atenção Básica no combate à hipertensão	Externo	GEEIQ/DIDES
10/05	Dia das Mães	Homenagem às mães nos canais internos	Interno	GCOMS/DICOL
09/05	Dia das Mães	Divulgação do Parto Adequado com foco na saúde das mães	Externo	GEEIQ/DIDES

DATA	PROJETOS/AÇÕES	ATIVIDADE DE COMUNICAÇÃO	PÚBLICO-ALVO	ÁREA DEMANDANTE
12/05	Dia Mundial do Enfermeiro	Divulgação de depoimentos de enfermeiros obstétricos do Parto Adequado	Externo	GEEIQ/DIDES
19/05	Dia Mundial da Doação de Leite Materno	Divulgação do Parto Adequado com foco nos benefícios do aleitamento	Externo	GEEIQ/DIDES
28/05	Dia Nacional de Redução da Mortalidade Materna	Divulgação do Parto Adequado com foco na redução da mortalidade materna	Externo	GEEIQ/DIDES
31/05	Dia Mundial Sem Tabaco	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES
31/05	Dia Mundial Sem Tabaco	Divulgação com foco na Atenção Básica e Oncologia	Externo	GEEIQ/DIDES
02/06	Dia do Hospital	Divulgação sobre Acreditação Hospitalar com base no Qualiss e no Consórcio Nacional de Indicadores de Qualidade Hospitalar	Externo	GEEIQ/DIDES
09/06	Dia da Humanização	Divulgação sobre medidas e resultados relacionados à Humanização com base em Projetos de Qualidade	Externo	GEEIQ/DIDES
14/06	Dia Mundial do Doador de Sangue	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES
28/07	Dia Mundial de Luta Contra Hepatites Virais	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES
Agosto	Agosto Dourado	Divulgação sobre benefícios do aleitamento materno com foco no Parto Adequado	Externo	GEEIQ/DIDES
07/08	Semana Mundial do Aleitamento Materno	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES
09/08	Dia dos Pais	Homenagem aos pais nos canais internos	Interno	GCOMS/DICOL
29/08	Dia Mundial de Combate ao Fumo	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES
10/9	Dia Mundial de Prevenção ao Suicídio	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES
10/9	Dia Mundial de Prevenção ao Suicídio	Posts nas redes sociais	Externo	GCOMS/DICOL
21/09	Dia Nacional de Luta da Pessoa Portadora de Deficiência	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES
30/09	Dia Mundial do Coração	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES

DATA	PROJETOS/AÇÕES	ATIVIDADE DE COMUNICAÇÃO	PÚBLICO-ALVO	ÁREA DEMANDANTE
30/09	Dia Mundial do Coração	Posts nas redes sociais	Externo	GEEIQ/DIDES
30/09	Dia da Secretária	Homenagem às secretárias e aos secretários nos canais internos	Interno	GCOMS/DICOL
Out	Outubro Rosa	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES
Out	Outubro Rosa	Release e posts nas redes sociais	Externo	GCOMS/DICOL
10/10	Dia Mundial da Saúde Mental	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES
10/10	Dia Mundial da Saúde Mental	Posts nas redes sociais	Externo	GCOMS/DICOL
11/10	Dia Nacional de Prevenção da Obesidade	Posts nas redes sociais	Externo	GCOMS/DICOL
12/10	Campanha Dia das Crianças	Divulgação nos canais internos e campanha de engajamento	Interno	GERH/DIGES
12/10	Dia das Crianças	Divulgação do Parto Adequado com foco nos benefícios do parto adequado ao longo da vida da criança	Externo	GEEIQ/DIDES
13/10	Dia do Terapeuta Ocupacional e Fisioterapeuta	Divulgação do Parto Adequado com foco nas equipes de atendimento multidisciplinar	Externo	GEEIQ/DIDES
16/10	Dia do Anestesiologista	Divulgação do Parto Adequado – anestesia, se necessária, pode ajudar	Externo	GEEIQ/DIDES
18/10	Dia do Médico	Divulgação do parto adequado com foco em depoimentos de médicos participantes do projeto	Externo	GEEIQ/DIDES
25/10	Dia Internacional de Luta Contra a Violência à Mulher	Divulgação do Parto Adequado com foco em violência obstétrica	Externo	GEEIQ/DIDES
25/10	Dia Nacional da Saúde Bucal	Posts nas redes sociais	Externo	GCOMS/DICOL
28/10	Dia do Servidor Público	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES
Nov	Novembro Azul	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES
Nov	Novembro Azul	Release e posts nas redes sociais	Externo	GCOMS/DICOL
Nov	Feriados	Divulgação do Parto Adequado com foco em evitar agendamentos de cesárias nos feriados	Externo	GEEIQ/DIDES
27/11	Dia Nacional de Combate ao Câncer	Divulgação com foco em Acreditação - Oncologia	Externo	GEEIQ/DIDES

DATA	PROJETOS/AÇÕES	ATIVIDADE DE COMUNICAÇÃO	PÚBLICO-ALVO	ÁREA DEMANDANTE
27/11	Dia da Infância	Divulgação do Parto Adequado com foco nos benefícios para a vida da criança que nasce com parto adequado	Externo	GEEIQ/DIDES
Dez	Festas de fim de ano	Divulgação do Parto Adequado com foco em evitar agendamentos de cesárias por conta das festas	Externo	GEEIQ/DIDES
Dez	Festas de fim de ano	Divulgação nos canais internos e campanha de engajamento	Interno	GERH/DIGES
Dez	Festas de fim de ano	Divulgação de mensagens de boas festas	Interno/ Externo	GCOMS/DICOL
01/12	Dia Mundial de Luta contra a AIDS (Dezembro Vermelho)	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES
01/12	Dia Mundial de Luta contra a AIDS (Dezembro Vermelho)	Posts nas redes sociais	Externo	GCOMS/DICOL
09/12	Dia do Fonoaudiólogo	Fazer divulgação do Parto Adequado com relatos de fonoaudiólogos e de hospitais participantes do projeto	Externo	GEEIQ/DIDES

Fonte: (GCOMS, GEEIQ/DIDES, GERH/DIGES,2019)

4.5 Ações programadas pelas diretorias da ANS

Quadro 5- Ações programadas pelas diretorias da ANS

DATA PREVISTA	PROJETOS/AÇÕES	ATIVIDADE DE COMUNICAÇÃO	PÚBLICO-ALVO	ÁREA DEMANDANTE
Dez/19 – Jan/20	Distribuição de material institucional para equipe do DISQUE ANS	Fornecer cadernos e calendários	Externo (equipe central telefônica)	DIRAD DIFIS
1º sem.	Disseminação de informações sobre TI	Divulgar eventos presenciais externos	Externo Técnicos de TI das operadoras	GETI/DIGES
2º sem.	Disseminação de informações sobre TI	Divulgar eventos presenciais externos	Externo Técnicos de TI das operadoras	GETI/DIGES
Mensal	Espaço Aberto: eventos presenciais de compartilhamento de conhecimento e estímulo às interações	Divulgação nos canais internos e gravação dos eventos	Interno	GEQIN/DIGES

DATA PREVISTA	PROJETOS/AÇÕES	ATIVIDADE DE COMUNICAÇÃO	PÚBLICO-ALVO	ÁREA DEMANDANTE
Jan	Nova ferramenta de consulta de dados - lançamento	Divulgar nos canais internos	Interno	GEPIN/DIDES
Jan	Plano de Dados Abertos (PDA) - 2020	Divulgar lista de bases de dados priorizadas para publicação em formato aberto, curadorias e cronograma	Externo	GEPIN/DIDES
Jan	Inova ANS	Criação de Logo	Interno/ Externo	GEQIN/DIGES
Jan	Inova ANS	Criação de "site"	Interno/ Externo	GEQIN/DIGES
Jan	2ª Edição Prêmio ANS: Concurso de Monografias sobre Saúde Suplementar	Publicação de notícia nos canais internos e externos e no portal e envio de release para imprensa	Interno/ Externo	GEQIN/DIGES
Jan/Fev	Modelos de Remuneração	Divulgar operadoras selecionadas para projeto	Externo – foco em prestadores e operadoras	GEEIQ/DIDES
Jan a Mar	Processo Administrativo Eletrônico: acesso externo e módulos	Divulgação nos canais internos e externos de "hot site" já criado - acesso ao sistema e informações	Interno/ Externo	GEQIN/DIGES
Jan a Abr	Reuniões do Cosaúde	Divulgação e cobertura dos eventos	Interno/ Externo	GGRAS/DIPRO
Jan a Dez	Reuniões do Comitê de Regulação sobre temas da Agenda Regulatória	Divulgação e cobertura dos eventos	Interno/ Externo	DIRAD DIPRO
Fev a Mai	Relacionamento entre operadoras e prestadores	Divulgar canal de intermediação	Externo – foco em prestadores e operadoras	GASNT/DIDES
Mar	Autorização de Funcionamento	Divulgar publicação	Externo	DIOPE
Mar	Garantias Financeiras	Divulgar publicação	Externo	DIOPE
Mar	Governança Corporativa	Divulgação da publicação	Externo	DIOPE
Mar	Mapeamento de Processos (resultados de 2019)	Divulgação nos canais internos e campanha de engajamento	Interno	GEQIN/DIGES
Abr	Qualificação Institucional	Divulgação do relatório anual nos canais internos e externos	Interno/ Externo	GEQIN/DIGES
Abr	Ressarcimento ao SUS	Diagramação da publicação Mapa do Ressarcimento ao SUS e divulgação para públicos interno e externo	Interno/ Externo	GEIRS/DIDES

DATA PREVISTA	PROJETOS/AÇÕES	ATIVIDADE DE COMUNICAÇÃO	PÚBLICO-ALVO	ÁREA DEMANDANTE
Mai	Frequência Eletrônica - implantação do Sistema de Registro Eletrônico de Frequência - SISREF	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES
Mai	Vacinação contra Gripe	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES
Mai/Jun	Campanha do Agasalho	Divulgação nos canais internos e campanha de engajamento	Interno	GERH/DIGES
Mai/Jun	Campanha Meias do Bem	Divulgação nos canais internos e campanha de engajamento	Interno	GERH/DIGES
Mai/Jul	Reajuste de Planos Individuais	Divulgação nos canais internos e externos	Interno/ Externo	GGEOP/DIPRO
Jun	Anuário Econômico-Financeiro	Divulgação da publicação	Externo	DIOPE
Jun	Atlas Econômico-Financeiro	Divulgação da publicação	Externo	DIOPE
Jun	Prisma Econômico-Financeiro	Divulgação da publicação	Externo	DIOPE
Jun	Qualiss	Divulgação	Externo	GEEIQ/DIDES
Jun	Ressarcimento ao SUS	Diagramação da publicação Boletim do Ressarcimento ao SUS e divulgação para públicos interno e externo	Externo	GEIRS/DIDES
Jul	Curso: procedimentos de gestão arquivística e instrução do processo administrativo eletrônico	Divulgação nos canais internos e campanha de engajamento	Interno	GEQIN/DIGES
Jul/Ago	Atualização do Rol, após a aprovação pela DICOL da Consulta Pública.	Divulgação nos canais internos e externos	Interno/ Externo	GGRAS/DIPRO
Jul/Dez	Publicações bibliográficas	Divulgação do lançamento das publicações nos canais internos e externos	Interno/ Externo	GEQIN/DIGES
Ago/Set	Diálogos da Saúde Suplementar – Termo de Coop. Com o SESI (4 encontros)	Divulgação e cobertura dos eventos	Interno/ Externo	DIRAD DIPRO
Set	Mapeamento e Melhoria de Processos (resultados)	Divulgação nos canais internos e campanha de engajamento	Interno	GEQIN/DIGES
Out	Plano de Dados Abertos (PDA)	Divulgar publicação das melhorias implementadas nos conjuntos de dados	Externo	GEPIN/DIDES

DATA PREVISTA	PROJETOS/AÇÕES	ATIVIDADE DE COMUNICAÇÃO	PÚBLICO-ALVO	ÁREA DEMANDANTE
Out	Seminário de Saúde Suplementar SESI-ANS	Divulgação e cobertura dos eventos	Interno/ Externo	DIRAD DIPRO
Nov	Atualização do Rol – publicação de RN	Divulgação das novas coberturas e atualização de páginas fixas do portal	Interno/ Externo	GGRAS/DIPRO
Nov	IDSS	Divulgar fichas e Documento Técnico para elaboração da pesquisa	Externo	GEEIQ/DIDES
Dez	Plano de Dados Abertos (PDA)	Divulgar publicação do relatório de monitoramento da execução do PDA	Externo	GEPIN/DIDES
Dez	Qualiss	Divulgar encerramento do projeto	Externo	GEEIQ/DIDES
Dez	Ressarcimento ao SUS	Divulgar Guia do Ressarcimento ao SUS – Impugnações e Recursos	Externo	GEIRS/DIDES
Dez	Ressarcimento ao SUS	Divulgar cartilha dos aspectos econômico-financeiros do Ressarcimento ao SUS	Externo	GEIRS/DIDES
Dez	Governança de Dados	Divulgar catálogo de dados da ANS	Interno	GEPIN/DIDES
Dez	IDSS	Divulgar Resultados do Programa de Qualificação (Notas do IDSS)	Externo	GEEIQ/DIDES
A definir	Nota Técnica de Registro de Produto	Divulgação e cobertura de reuniões	Externo	GGREP/DIPRO
A definir	Revisão Técnica	Divulgação e cobertura de reuniões	Externo	GGREP/DIPRO

Fonte: (ANS,2019)

4.6 Ações programadas pelas Unidades Vinculadas

Quadro 6 - Ações programadas pelas Unidades Vinculadas

DATA PREVISTA	PROJETOS/AÇÕES	ATIVIDADE	PÚBLICO-ALVO	ÁREA DEMANDANTE
A definir	CinÉtica	Realização de campanha interna e divulgação de eventos	Interno	CEANS
Mar/Set	Atuação da Ouvidoria	Campanha de esclarecimento sobre os serviços prestados pela Ouvidoria	Interno	OUVID
Mar	Relatório de Auditoria Interna	Diagramação e divulgação	Interno/ Externo	AUDIT

1º sem	Relatório Estatísticos das Ouvidorias das Operadoras	Sensibilização para envios dos dados por parte das operadoras	Externo	OUVID
1º sem	#SomosANS	Realização de campanha de engajamento	Interno	OUVID
1º sem	Atuação da Procuradoria-Geral	Campanha interna para esclarecer o trabalho realizado pela Procuradoria	Interno	PROGE
1º sem	Atuação da Corregedoria	Realização de Campanha interna	Interno	PPCOR
2º sem	Relatório Estatísticos das Ouvidorias das Operadoras	Diagramação e divulgação	Interno/ Externo	OUVID
2º sem	#TôTeOuvindo	Facilitação do contato entre o cidadão e a Ouvidoria da ANS	Externo	OUVID
2º sem	#SeLiga	Campanha de esclarecimento sobre avaliação de serviços da ANS constantes da carta de serviços da Agência	Externo	OUVID
2º sem	Audite Agências	Divulgação de evento de auditores de agências reguladoras	Interno	AUDIT
2º sem	Boletim digital	Elaboração de projeto editorial e gráfico para boletim trimestral a ser enviado para contatos da PROGE	Externo	PROGE
Out	Seminário Anual de Educação em Ética e Disciplina	Criação de identidade visual, divulgação e cobertura do evento	Interno	CEANS

Fonte: (GCOMS, OUVID, CEANS, AUDIT, PROGE, 2019)

4.7 Publicações

Quadro 7- Publicações Previstas

TEMA	TIPO DE PUBLICAÇÃO	PÚBLICO-ALVO	TIRAGEM	FORMATO/ Nº DE PÁGINAS	DATA PREVISTA	ÁREA DEMANDANTE
Inova ANS	“Templates”	Interno/ Externo	Não informado	Não informado	Jan	GEQIN/DIGES
Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação	Relatório	Interno/ Externo	N/A	Não informado	Jan	GETI/DIGES
Relatório de Gestão DIFIS	Relatório	Interno/ Externo	10	115	Jan	DIFIS

TEMA	TIPO DE PUBLICAÇÃO	PÚBLICO-ALVO	TIRAGEM	FORMATO/ Nº DE PÁGINAS	DATA PREVISTA	ÁREA DEMANDANTE
Plano de Saúde: Prazos Máximos	Cartilha	Consumidor	477	A5 - 4	Jan	DIFIS
Plano de Saúde: Contratação Empresário Individual	Cartilha	Consumidor	220	A5 - 6	Jan	DIFIS
Cartões-desconto e Pré-pago não são planos de saúde	Cartilha	Consumidor	460	A5 - 4	Jan	DIFIS
Planos de Saúde: Aposentados e Demitidos	Cartilha	Consumidor	395	A5 - 6	Jan	DIFIS
Planos de Saúde: Cancelamento ou Exclusão	Cartilha	Consumidor	561	A5 - 6	Jan	DIFIS
Preço não é tudo quando se trata de saúde	Cartilha	Consumidor	100	A5 - 6	Jan	DIFIS
Plano de Saúde: Central de Relacionamento ANS	Cartaz	Consumidor	50	100	Fev	GEQIN/DIGES
Qualificação Institucional	Relatório	Interno/ Externo	N/A	90	Mar	GEQIN/DIGES
Guia Prático de Planos de Saúde – Dicas úteis para quem tem ou deseja ter um plano de saúde	Livro	Consumidor	1.000	A5 - 54	Mar	GCOMS/DICOL
Relatório de Auditoria Interna	Relatório	Interno/ Externo	N/A	A4 - 16	Mar	AUDIT
Autorização de Funcionamento	Cartilha	Operadoras	N/A	30	Mar	DIOPE
Garantias Financeiras	Cartilha	Operadoras	N/A	30	Mar	DIOPE
Governança Corporativa	Cartilha	Operadoras	N/A	30	Mar	DIOPE
Orientações para contratação de planos	Cartilha	Consumidor	N/A	Não informado	Fev - Abr	GGREP/DIPRO
Ressarcimento ao SUS	Folder	Operadoras	100	4	Abr	GEIRS/DIDES
Mapa do Ressarcimento ao SUS	Relatório	Sociedade	100	150 - 200	Abr	GEIRS/DIDES

TEMA	TIPO DE PUBLICAÇÃO	PÚBLICO-ALVO	TIRAGEM	FORMATO/ Nº DE PÁGINAS	DATA PREVISTA	ÁREA DEMANDANTE
Boletim do Ressarcimento ao SUS	Relatório	Externo	100	30	Abr	GEIRS/DIDES
Experiências na Organização de Modelo de Atenção com atributos da APS na Saúde Suplementar	Relatório	Setor	N/A	30	Mai	GGRAS/DIPRO
Anuário Econômico-Financeiro	Livro	Operadoras	N/A	1.000	Jun	DIOPE
Atlas Econômico-Financeiro	Livro	Operadoras	N/A	200	Jun	DIOPE
Prisma Econômico-Financeiro	Livro	Operadoras	N/A	100	Jun	DIOPE
Painel de Precificação	Relatório	Sociedade	N/A	Não informado	Mai - Ago	GGREP/DIPRO
Publicações Bibliográficas (3)	Boletim	Interno/ Externo	N/A	5	Jul a Dez	GEQIN/DIGES
Mapa Assistencial	Relatório	Sociedade	N/A	25	Jul	GGRAS/DIPRO
Vigitel 2020 – Ano base 2019	Livro	Sociedade	N/A	160	Ago	GGRAS/DIPRO
Guia do Ressarcimento ao SUS – Impugnações e Recursos	Relatório	Operadoras	100	100 - 150	Ago	GEIRS/DIDES
Boletim do Ressarcimento ao SUS	Relatório	Sociedade	100	30	Out	GEIRS/DIDES
Novo Rol	A definir	Sociedade	Não informado	Não informado	Nov	GGRAS/DIPRO
2ª edição do Prêmio ANS	Livro	Interno/ Externo	N/A	100	Nov	GEQIN/DIGES
Direção Técnica	Manual	Interno/ Diretores Técnicos	N/A	120	Dez	GGRAS/DIPRO
Perfil das empresas contratantes de planos na Saúde Suplementar	Relatório	Setor	N/A	15	Dez	GGRAS/DIPRO
Avaliação em Saúde dos	Relatório	Setor	N/A	50	Dez	GGRAS/DIPRO

TEMA	TIPO DE PUBLICAÇÃO	PÚBLICO-ALVO	TIRAGEM	FORMATO/ Nº DE PÁGINAS	DATA PREVISTA	ÁREA DEMANDANTE
programas de Promoprev						
Relatório de Atividades da GCOMS	Relatório	Interno/ Externo	N/A	Até 50	Dez	GCOMS/DICOL
Gestão de Projetos	Manual - atualização	Interno	N/A	50	Dez	GEQIN/DIGES
Mapeamento de Processos	Manual - atualização	Interno	N/A	50	Dez	GEQIN/DIGES
Relatório de Atividades	Relatório	Interno/ Externo	N/A	Não informado	Dez	GEQIN/DIGES
Relatório Estatísticos das Ouvidorias das Operadoras	Relatório	Externo	N/A	A4 - 50	2º sem	OUVID
Boletim PROGE	Boletim digital	Externo	N/A	2	2º sem	PROGE
Apresentação Institucional - Parlamentar	Folder	Parlamentares	200	A4 – 1 dobra	Não informado	COEI/PRESI
Apresentação Institucional	Folder/ Cartilha	Sociedade	2.000	A5 – 1 dobra	Não informado	COEI/PRESI
Jogos da Corregedoria	Não informado	Interno/ Externo	Não informado	Não informado	Não informado	GEQIN/DIGES
Facetas da Inovação	Não informado	Interno/ Externo	Não informado	Não informado	Não informado	GEQIN/DIGES
Toolkit Inova ANS	Não informado	Interno/ Externo	Não informado	Não informado	Não informado	GEQIN/DIGES
Jornada Inova ANS	Infográfico	Interno/ Externo	N/A	N/A	Não informado	GEQIN/DIGES
Inova ANS: o que é	Cartilha	Interno/ Externo	N/A	Não informado	Não informado	GEQIN/DIGES
Guia de campo Inova ANS	Cartilha	Interno/ Externo	N/A	Não informado	Não informado	GEQIN/DIGES

Fonte: (ANS, 2019)

4.8 Produção Audiovisual

Quadro 8- Produção Audiovisual prevista

TEMA	PRODUTO	PÚBLICO-ALVO	DATA PREVISTA	ÁREA DEMANDANTE
Filme Institucional da ANS (exibição em eventos)	Vídeo informativo	Externo	Não informado	COEI/PRESI
Filme Montagem (exibição em eventos)	Vídeo/Fotografia	Externo	Não informado	COEI/PRESI
Eventos	Programação visual para peças de eventos	Interno/ Externo	Sob demanda	COEI/PRESI
Espaço Aberto	Filmagens dos eventos e vídeos-convite	Interno	Mensal	GEOQIN/DIGES
Dados do setor - SIB	Ações em mídias sociais para mídias sociais	Sociedade	Mensal	GEPIN/DIDES
Parto Adequado – campanha contra agendamento	Animação para mídias sociais	Sociedade	Jan/Nov/ Dez	GEEIQ/DIDES
Experiências exitosas de organização da assistência com base em atributos da APS	Vídeo-depoimento	Setor	Mar	GGRAS/DIPRO
Segurança da informação	Depoimentos, tutoriais	Interno	1º sem	GETI/DIGES
Sistemas e bancos de dados	Tutorial, entrevistas, animações	Interno	1º sem	GETI/DIGES
Sistemas e bancos de dados	Tutorial, entrevistas, animações	Interno	2º sem	GETI/DIGES

Fonte: (ANS, 2019)

4.9 Outras ações de comunicação desejáveis

Quadro 9 -Ações de comunicação desejáveis

PRODUTO	PÚBLICO-ALVO	OBSERVAÇÃO	ÁREA DEMANDANTE
Impressão em couché A3, A2 e A1	Interno	Produto não previsto em contrato atual	GEQIN/DIGES
Impressão de cartas plastificadas frente e verso	Interno	Produto não previsto em contrato atual	GEQIN/DIGES
Impressão em vinil	Interno	Produto não previsto em contrato atual	GEQIN/DIGES
Atualização da página sobre Promoprev no portal	Externo	1º Sem	GGRAS/DIPRO
Ações para divulgação de temas relacionados à promoção da saúde em datas específicas	Externo	Jan a Dez	GGRAS/DIPRO
Publicações de releases na Intrans e na comunidade Informação corporativa, entre outras formas de comunicação, sobre as ferramentas de comunicação e publicações gerenciadas pela COINE, bem como sobre os projetos de BI desenvolvidos pelo setor.	Interno/ Externo	Mensal ou bimestral	GEPIN/DIDES

Fonte: (ANS, 2019)

5 – RECURSOS

Para executar as ações descritas neste plano de comunicação estratégica, a GCOMS conta com a força de trabalho de sua equipe e dispõe dos seguintes recursos financeiros para os contratos vigentes em 2020:

Quadro 10- Recursos financeiros para contratos em 2020

Objeto	Contratada	Contrato	Valor
Mailling jornalístico	Comunique-se	nº 41/2019	R\$ 6.000,00
Agência de Comunicação	Partners	nº 29/2019	R\$ 2.400.284,76*
Agência de Publicidade	Popcorn	nº 09/2019	R\$ 3.500.000,00
Clipping jornalístico	Consultoc	nº 22/2019	R\$ 22.290,00
Banco de Imagens	GettyImage	nº 11/2019	R\$ 5.194,00
Impressão gráfica	Tavares e Tavares	nº 23/2017	R\$ 436.932,36
Impressão gráfica	Global Print	nº 22/2017	R\$ 230.712,78
Impressão gráfica	Ed. Info	nº 19/2017	R\$ 53.122,69

Fonte: (GCOMS, 2019)

*Em 2019, a GCOMS solicitou à GGAFI aditivo contratual para que seja possível suprir as demandas de programação visual. O valor mencionado na tabela é o valor original do contrato nº 29/2019.

6. MENSURAÇÃO DE RESULTADOS

Em 2019, a GCOMS utilizou dois indicadores de desempenho para mensurar seus resultados. Um para avaliar a repercussão da ANS na imprensa e outro, integrante do programa de Qualificação Institucional, para medir o engajamento dos seguidores do perfil da Agência no Facebook.

6.1 Indicadores de desempenho utilizados em 2019

Exposição da ANS na mídia: é calculado pela agência de comunicação mensalmente com base na exposição da ANS na mídia. Considera a quantidade de matérias; o grau de favorabilidade, classificando-as como muito positivas, positivas, neutras, negativas e muito negativas; a relevância dos veículos que divulgaram matérias sobre a reguladora; e o desempenho institucional por meio de seus porta-vozes e posicionamentos oficiais. Até 15/09/2019, esse indicador foi calculado pela agência FSB e os resultados mensais podem ser verificados abaixo:

A partir de 15/09, um novo indicador com as mesmas características passou a ser implementado pela agência Partners, vencedora da licitação realizada este ano. Embora considere os mesmos elementos, há diferenças metodológicas que impedem a comparação com os resultados apresentados pela FSB. Dessa forma, iniciamos em 15/09 uma nova série histórica.

Engajamento no Facebook: baseado nas interações do público no perfil institucional da ANS, o indicador tinha como objetivo medir o engajamento orgânico dos usuários (curtidas, comentários e compartilhamentos) no Facebook, perfil da Agência com maior número de seguidores.

Quanto mais interações nos posts, mais visibilidade a página conquista. No entanto, o Facebook promoveu mudanças no algoritmo em 2018, priorizando posts de amigos e de familiares em detrimento das publicações feitas por páginas, o que reduziu o alcance orgânico dos perfis institucionais, como o da ANS. A GCOMS permaneceu produzindo conteúdo - posts e vídeos - para o Facebook, ampliando o número de ações para incentivar e aumentar a interação, como a realização de enquetes e uso de perguntas ao usuário e solicitações de curtidas e de compartilhamento. No entanto, diante das alterações de algoritmo e a falta de controle de resultados, foi feita a opção por um novo indicador de redes sociais para 2020.

6.2 Indicadores e pesquisas em 2020

Em 2020, a GCOMS irá manter o indicador relacionado ao desempenho na imprensa, promoverá mudança no indicador de redes sociais e implementará um novo indicador para mensurar resultados de comunicação interna. Também está prevista a realização de uma pesquisa de recall da campanha de publicidade que será realizada em 2019/2020, com o objetivo de avaliar o impacto e identificar a lembrança da marca junto ao público-alvo.

Dessa forma, alguns dos principais processos da gerência de Comunicação serão medidos, o que permitirá verificar se as ações realizadas alcançaram os objetivos desejados. São esses:

- ÍnPar (indicador feito pela agência Partners com base na Exposição da ANS na mídia e relevância dos veículos)
- Índice de Favorabilidade da Imagem da ANS junto à Imprensa (Indicador da Qualificação Institucional, considera as notícias muito favoráveis, favoráveis e neutras sobre o total de matérias)
- Engajamento no Linkedin
- Satisfação com os canais internos
- Pesquisa de recall campanha de publicidade 2019/2020

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



Disque ANS
0800 701 9656



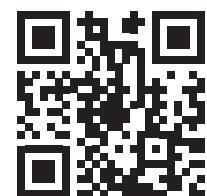
Formulário
Eletrônico
www.ans.gov.br



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



Atendimento
exclusivo para
deficientes auditivos
0800 021 2105



*Use a opção do código
para ir ao portal da ANS*



[ans.reguladora](https://www.facebook.com/ansreguladora)



[@ANS_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)



[company/ans_reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans-reguladora)



[ansreguladoraoficial](https://www.youtube.com/ansreguladoraoficial)