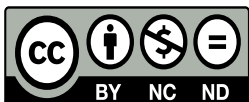


# Plano de comunicação estratégica 2021



# Plano de comunicação estratégica 2021





2021. 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

Diretoria de Gestão – DIGES

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SEGER/PRESI

Av. Augusto Severo, 84 – Glória

CEP 20021-040

Rio de Janeiro, RJ – Brasil

Tel: +55 (21) 2105-0000

Disque-ANS: 0800 701 9656

[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)

#### **DIRETORIA COLEGIADA – DICOL**

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Diretoria de Gestão – DIGES

Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras – DIOPE

Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos – DIPRO

#### **COORDENAÇÃO:**

Isabella Eckstein

Mariana de Souza

Equipe da GCOMS

#### **PROJETO GRÁFICO:**

Gerência de Comunicação Social - GCOMS/SEGER/PRESI

#### **NORMALIZAÇÃO:**

Biblioteca/CGDOP/GEQIN/DIGES

#### **Ficha Catalográfica**

A265p Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria Colegiada. Secretaria Geral. Gerência de Comunicação Social.

Plano de comunicação estratégica 2021. [recurso eletrônico] / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria Colegiada. Secretaria Geral. Gerência de Comunicação Social. -- Rio de Janeiro: ANS, 2020. 500KB; ePub.

1.Planejamento. 2.Comunicação 3.Comunicação pública. 4.Comunicação na Administração Pública 5.Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). I. Título.

CDD 302.2

Catálogo na fonte – Biblioteca ANS

# SUMÁRIO

<b>1 – APRESENTAÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>2 – A GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL (GCOMS)</b>	<b>5</b>
2.1 Equipe	5
2.2 Normativas	6
2.3 Públicos de relacionamento	6
2.3.1 Público interno	6
2.3.2 Público externo	6
2.4 Atividades da GCOMS	7
2.4.1 Comunicação Interna	7
2.4.2 Relações com Imprensa e Gestão do Portal	8
2.4.3 Gestão de Redes Sociais	9
2.4.4 Identidade visual	10
2.4.5 Publicidade	10
2.4.6 Produção Multimídia	10
2.5 Eventos institucionais	11
2.6 Gestão e fiscalização de contratos	11
<b>3 – CENÁRIO E PERSPECTIVAS</b>	<b>12</b>
<b>4 – PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE COMUNICAÇÃO – 2021</b>	<b>14</b>
4.1 Principais projetos da GCOMS ou com participação da GCOMS	14
4.2 Ações para datas comemorativas	15
4.3 Ações programadas pelas Unidades Organizacionais da ANS	22
4.3.1 Publicações programadas pelas Unidades Vinculadas	26
4.4 Publicações programadas pelas Unidades Organizacionais da ANS	27
4.4.1 Publicações programadas pelas Unidades Vinculadas	30
4.5 Produções audiovisuais programadas pelas Unidades Organizacionais da ANS	31
4.6 Outras ações de comunicação desejáveis	32
<b>5 – RECURSOS</b>	<b>33</b>
<b>6 – MENSURAÇÃO DE RESULTADOS</b>	<b>34</b>

## CAPÍTULO 01

# APRESENTAÇÃO

Este Plano de Comunicação Estratégica reúne as principais ações e metas programadas pela Gerência de Comunicação Social (GCOMS) e demais unidades organizacionais da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para o ano de 2021.

O objetivo é traçar estratégias para proteger e fortalecer a imagem institucional da Agência, engajar cada vez mais o público interno e disseminar informações sobre o setor de planos de saúde aos atores do setor e à sociedade, contribuindo para que a ANS cumpra a sua 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”.

Área técnica com função estratégica e atuação transversal, a GCOMS trabalha de forma proativa na divulgação de ações da reguladora e atende as necessidades de comunicação de todas as unidades organizacionais da Agência.

As suas principais atividades são: 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.

Dessa forma, o Plano de Comunicação Estratégica 2021 considera as diretrizes do novo Mapa Estratégico e os projetos previstos no Planejamento Estratégico 2021-2024. Reúne as principais ações e projetos da Gerência de Comunicação e os informados pelas Unidades Organizacionais a serem iniciados ou totalmente executados no próximo ano, dando transparência e previsibilidade a todos os interessados.

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”.

## CAPÍTULO 02

# A GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL (GCOMS)

A Gerência de Comunicação Social (GCOMS) é uma área estratégica diretamente ligada à Secretaria Geral e subordinada às cinco diretorias da ANS.

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 AS, visando melhor inteligibilidade dos termos para a difusão e compreensão do público-alvo.

## 2.1 EQUIPE

Em dezembro de 2020, a Gerência de Comunicação Social conta com 15 profissionais, sendo seis servidores públicos e nove colaboradores terceirizados, distribuídos de acordo com a seguinte estrutura:



Os seis servidores públicos da equipe realizam, além das atividades de comunicação social, as tarefas de gestão e fiscalização dos contratos da área.

## 2.2 NORMATIVAS

Atualmente, a Política de Comunicação da ANS vigente é a instituída pela Resolução Administrativa (RA) nº 53, de 7 de março de 2013. A 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.

## 2.3 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 pelas ações da instituição. 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:

### 2.3.1 PÚBLICO INTERNO

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

### 2.3.2 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



## 2.4 ATIVIDADES DA GCOMS

### 2.4.1 COMUNICAÇÃO INTERNA

A equipe de Comunicação Interna tem os desafios de manter os servidores e colaboradores bem informados e de engajá-los em iniciativas importantes para a Agência. Para isso, são utilizados diversos canais e ferramentas de comunicação destinados a esse público.

Atualmente, a ANS dispõe dos seguintes canais de relacionamento com seu público interno:

- **Web Rádio ANS:** lançado em 5/08/2020, em plena pandemia do novo coronavírus, o mais novo canal de comunicação interna da ANS surgiu com o objetivo de dar voz aos servidores e colaboradores e de aproximá-los no período de distanciamento social. Tem duração de 15 a 20 minutos e periodicidade semanal, ficando disponível para acesso fora da rede da ANS toda quarta-feira às 14 horas. Sua programação é composta por notícias, entrevistas, quadro sobre as unidades da agência e projetos desenvolvidos, além de dicas (saúde, tecnologia, sustentabilidade, cultura) e momento musical com a participação do coral ANS Encanta.
- **Intranet colaborativa (IntrANS):** canal de comunicação acessado via 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.
- **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 e tem o objetivo de atrair o funcionário para a intranet e conferir outras notícias. Pode ter edições extraordinárias no caso de notícias urgentes. Com a finalidade de atingir os servidores em teletrabalho, o boletim divulga as notícias na íntegra, sem que haja necessidade de acesso à rede da ANS para consultar a Intranet.
- **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.
- **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.
- **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

A equipe também realiza **campanhas de comunicação interna**, importantes ferramentas para informar, engajar e mudar hábitos dos servidores e colaboradores.

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



As campanhas voltadas para o público interno são elaboradas em parceria com as unidades organizacionais que buscam, principalmente: engajar os profissionais em projetos; promover mudanças que tornem processos mais eficientes ou mais seguros; esclarecer novos fluxos; ou mesmo despertar a empatia e conquistar adesão em campanhas de solidariedade realizadas em prol de instituições beneficentes.

## 2.4.2. RELAÇÕES COM IMPRENSA E GESTÃO DO PORTAL

O núcleo de Relações com Imprensa e Gestão do Portal possui papel estratégico de grande importância tanto para dentro quanto para fora da instituição.

Compete a essa equipe, composta por jornalistas:

- **Monitoramento e análise de notícias:** de segunda a sexta-feira, a equipe 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.
- **Atendimento a demandas de jornalistas:** as solicitações de informações ou entrevistas são intermediadas pela GCOMS por meio desta equipe, que faz a ponte com as áreas técnicas para a realização de entrevista ou para a apuração e aprovação de propostas de respostas.
- **Divulgação proativa de medidas e resultados da Agência:** a equipe define estratégias e elabora conteúdo em diferentes plataformas para disseminar as ações da Agência e reforçar seu papel de autoridade no setor de planos de saúde. Com esse objetivo, são produzidos notas, releases, artigos e posicionamentos institucionais.
- **Preparação e acompanhamento de porta-vozes:** a fim de preparar os porta-vozes para o relacionamento com a imprensa, os profissionais desse núcleo elaboram pautas, briefings, perguntas & respostas com os temas que deverão ser abordados e fazem simulações de entrevistas. A equipe também participa dos treinamentos para preparação de porta-vozes (media trainings) realizada por profissionais externos e acompanha os diretores em eventos com maior probabilidade de presença de imprensa.
- **Organização de entrevistas coletivas:** cabe a essa equipe enviar convite para os jornalistas e confirmar presenças; elaborar materiais para apresentação do tema e para distribuição nos eventos e; e organizar a fala dos porta-vozes e a participação dos repórteres, fotógrafos e cinegrafistas.
- **Produção e edição de conteúdo:** o núcleo também é responsável por elaborar e editar textos para folders, cartilhas, tutoriais, relatórios.
- **Produção e edição de conteúdo para o portal da ANS:** essa equipe é responsável por editar e produzir conteúdo para o principal veículo de comunicação da Agência com o público externo. A GCOMS atua de forma integrada com a Gerência de Tecnologia da Informação (GETI) na gestão do portal. Compete à GETI a arquitetura de informação e a gestão tecnológica da ferramenta, além da publicação de conteúdo em páginas fixas – conteúdo permanente. Cabe aos profissionais da GCOMS a elaboração, edição e publicação de notícias na página inicial do site e no Espaço da Operadora; e a edição do conteúdo das páginas fixas elaborado ou solicitado pelas áreas técnicas.

## SERVIÇOS CONTRATADOS

Para apoiar a atividade de monitoramento e relacionamento com a imprensa, o núcleo conta com os seguintes serviços contratados:

### 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. Diariamente, são enviados três boletins pela empresa contratada por meio de licitação.

### Análise de mídia mensal

Serviço prestado pela agência de comunicação licitada com profissionais que não atuam no dia a dia do atendimento à imprensa, a análise de mídia mensal é 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.

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.

### Mailing de imprensa

Além de conter a relação atualizada de contatos de imprensa de todo o país, que atuam nas mais variadas editorias, a ferramenta de mailing de imprensa também permite o disparo de releases para centenas de jornalistas simultaneamente. Também é possível fazer diferentes segmentações, de acordo como tema e o objetivo da divulgação, e verificar no relatório os profissionais que abriram a mensagem.

### Treinamento de porta-vozes

Para aprimorar o relacionamento com a imprensa e preparar os porta-vozes para entrevistas, a GCOMS realiza, periodicamente, 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 e mal sucedidos 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.

## 2.4.3. GESTÃO DE 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 Instagram (ans.reguladora).

Com exceção do YouTube, que funciona como repositório de vídeo, os demais perfis são importantes canais para a disseminação de informações sobre a ANS, regras do setor, orientações ao consumidor, divulgação de eventos. O YouTube também é utilizado para transmissões ao vivo de reuniões como as da Diretoria Colegiada e as da Câmara de Saúde Suplementar.

A equipe de Gestão de Redes Sociais 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.

#### 2.4.4. IDENTIDADE VISUAL

É atribuição deste núcleo 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, a GCOMS elaborou um Manual de Identidade Visual que detalha os elementos que devem ser usados nos materiais institucionais impressos e digitais, tais como padrão de cores, símbolos e tipografia, além das regras para aplicação da marca da ANS em documentos ou canais de comunicação.

As principais atividades dessa equipe são:

- Definição de padrões de identidade visual e elaboração de manual com diretrizes para a correta aplicação;
- Criação de modelos para materiais institucionais - convites, apresentações, capas de documentos;
- Criação de layout e diagramação de publicações - cartilhas, folhetos, cartazes, relatórios;
- Elaboração de identidade visual de banners e cards para os canais digitais;
- Elaboração de cartões de visitas e interface com gráficas;
- Elaboração de infográficos para apoio às divulgações da equipe de Relações com Imprensa.

#### 2.4.5 PUBLICIDADE

A GCOMS promove, periodicamente, campanhas de publicidade com foco na utilidade pública e na prestação de serviços à sociedade, esclarecendo temas da regulação e informando os canais de atendimento da ANS.

A realização das campanhas é alinhada às diretrizes de comunicação do Poder Executivo Federal e envolve a contratação de agência de publicidade por meio de processo licitatório. A agência é responsável pelo processo de criação, elaboração de plano de mídia e cadastramento das informações e peças da campanha no sistema da Secretaria Especial de Comunicação Social da Presidência da República (SECOM), que avalia e informa se está de acordo com a proposta.

As informações sobre todas as campanhas promovidas pela ANS, desde 2002, estão disponíveis no portal da reguladora, na área [Comunicação e Imprensa](#).

#### 2.4.6 PRODUÇÃO MULTIMÍDIA

O núcleo de Produção Multimídia é responsável pela elaboração de materiais de comunicação em diferentes suportes, combinando som, imagem, animação, vídeo.

Entre as principais atividades dessa equipe, estão:

- **Cobertura fotográfica:** acompanhamento de eventos para registro fotográfico de eventos ou reuniões para arquivo, divulgação e utilização em publicações ou apresentações institucionais. 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 de produção multimídia 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:** criação de vinhetas, edição e montagem de arquivos de áudio com conteúdo institucional. Os podcasts são elaborados para envio à imprensa ou disponibilização de depoimentos de porta-vozes no portal da ANS como apoio a outros materiais de divulgação sobre temas específicos. Os programas da Web Rádio ANS também são podcasts, só que disponibilizados apenas para o público interno.

## 2.5 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.

## 2.6 GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS

Todos os servidores da GCOMS acumulam também as funções de gestão e fiscalização de contratos. Atualmente, a gerência tem os seguintes serviços contratados:

- Mailing jornalístico
- Agência de comunicação
- Agência de publicidade
- Clipping jornalístico
- Banco de imagens
- Impressão gráfica
- Assinatura eletrônica de jornais

## CAPÍTULO 03

# CENÁRIOS E PERSPECTIVAS

Em 2020, o mundo todo sofreu com a pandemia do novo coronavírus, que fez mais de um milhão de vítimas fatais e mais de 75 milhões de pessoas contaminadas. Houve colapso nas unidades públicas e privadas de saúde, construções de hospitais de campanha e isolamento social em diversos países para barrar a transmissão da Covid-19. No Brasil, o primeiro caso foi registrado em fevereiro e até meados de dezembro, o país já contabilizava mais de 7 milhões de casos e aproximadamente 187 mil óbitos.

A pandemia causou grandes impactos não só na saúde das populações, mas também nas relações sociais e na economia dos países. O isolamento social, necessário para impedir a disseminação do vírus, esvaziou os escritórios e colocou grande parte dos profissionais em home office de uma hora para a outra. Com a ajuda de recursos tecnológicos, as distâncias foram encurtadas e a produtividade foi mantida.

Neste sentido, alinhada com as demais autoridades de saúde para colaborar de forma mais efetiva na resposta brasileira à Covid-19, a ANS discutiu, de forma permanente, com o setor de planos de saúde a implementação de uma série de medidas para o enfrentamento da pandemia, visando garantir a sustentabilidade do setor e, principalmente, preservar a manutenção dos contratos dos mais de 47,3 milhões de beneficiários de planos de assistência médica e 26,6 milhões de beneficiários de planos odontológicos.

No ano em que completou 20 anos, a ANS teve, portanto, um dos períodos mais complexos e desafiadores da sua história. Mas como as crises geram também oportunidades, a reguladora se reinventou e, apesar do distanciamento, manteve suas atividades, adotou medidas importantes relacionadas à Covid-19

Entre as principais ações da reguladora em 2020, destacam-se as incorporações extraordinárias de exames para diagnóstico e detecção de anticorpos para o novo coronavírus no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde. Para proteger os consumidores, a ANS propôs às operadoras flexibilizar regras de capital e movimentação de reservas no montante de R\$ 15 bilhões, exigindo, em contrapartida, a manutenção de todos os beneficiários, mesmo em situação de inadimplência. A Agência também disseminou informações sobre prevenção à contaminação, incentivou o uso da telessaúde como forma de manter os cuidados sem exposição aos riscos de contágio, alterou prazos de atendimento para priorizar a assistência aos casos de Covid-19 e suspendeu a aplicação de reajuste anual e o aumento por mudança de faixa etária nos últimos quatro meses de 2020 para conferir alívio financeiro aos consumidores. A diretoria colegiada da ANS definiu que a recomposição dos valores não cobrados em 2020 seria feita em 12 parcelas ao longo de 2021.

Por conta de todos os desafios, da necessidade de reduzir distâncias e de orientar cidadãos e funcionários, mantendo as atividades da Agência, as ações de comunicação tiveram ainda mais relevância em 2020. Para prestar orientações aos consumidores e dar transparência às medidas implementadas no setor, foi criada uma página específica sobre Covid-19 no portal da Agência reunindo todas as informações pertinentes ao tema. Além disso, a ANS lançou o Boletim Covid-19 - Saúde Suplementar, um informativo com o monitoramento específico que vem sendo realizado junto ao setor de planos de saúde para avaliação dos impactos da Covid-19 na saúde suplementar. A publicação foi criada com o objetivo de subsidiar a análise qualificada da Agência sobre o tema, contribuindo para a tomada de decisões no enfrentamento da pandemia, bem como apresentar

à sociedade informações importantes para a compreensão do cenário no mercado de planos de saúde. Por esta estratégia, a ANS recebeu o prêmio FGV de Melhores Práticas em Regulação.

O incremento do uso de canais de comunicação que pudessem ser acessados pelos servidores e colaboradores fora da rede interna de computadores foi essencial para ampliar a conectividade e manter todos bem informados. Nesse sentido, o uso do canal ANS Informa foi ampliado e foi criado o Blog Coronavírus em Pauta e foi lançada a Web Rádio ANS, todos hospedados na ferramenta Teams.

Em 2021, a grande expectativa é pela chegada das vacinas que possam frear a Covid-19 e permitir o retorno à vida normal.

Nesse sentido, no fim de 2020, a GCOMS já trabalhava em parceria com a Gerência de Recursos Humanos na preparação do plano de retorno ao trabalho presencial.

Terá início à implementação do Planejamento Estratégico 2021-2024, elaborado de forma colaborativa por representantes de todas as diretorias ao longo de quatro meses de 2020, que juntamente com os novos Mapa Estratégico e Cadeia de Valores, deverá nortear as ações da ANS, juntamente com os temas elencados na Agenda Regulatória 2019-2021.

Também estão na pauta para 2021: a entrada em vigor no novo Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde e a migração do portal da ANS para o portal único Gov.Br, entre as demais ações relacionadas ao Plano de Transformação Digital da Agência. A expectativa é ainda de grande renovação no corpo diretivo da reguladora, que hoje conta com dois diretores efetivos no último ano de mandato e três diretores em situação de substitutos.



## CAPÍTULO 04

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE COMUNICAÇÃO – 2021

O Plano Estratégico de Comunicação elaborado pela Gerência de Comunicação Social para o próximo ano engloba ações previstas pela própria GCOMS, o calendário de datas relacionadas à Saúde, e os produtos e projetos programados pelas unidades organizacionais da Agência.

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.

Além das ações previstas neste plano, a GCOMS atenderá as demandas rotineiras das unidades organizacionais da ANS, tais como divulgação de eventos, publicações periódicas, atualização de dados do setor e demais iniciativas relacionadas a projetos e processos da ANS.

Para atendimento ao disposto na Lei nº 13.848/2019 - “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” -, a GCOMS manterá a rotina de divulgar para a sociedade e para os integrantes da saúde suplementar, em linguagem acessível nos seus mais diversos meios de comunicação, as medidas e os resultados das ações da ANS.

## 4.1 PRINCIPAIS PROJETOS DA GCOMS OU COM PARTICIPAÇÃO DA GCOMS

PROJETO	PERÍODO
<b>Lançamento do podcast “ANS em Pauta: Planos de Saúde”</b> – episódios mensais abordarão temas relevantes para o setor regulado e para a sociedade de maneira geral, contribuindo para disseminar informações, prestar esclarecimentos e orientações. Produto sem periodicidade fixa, a ser produzido de acordo com a relevância/pertinência dos temas.	<b>Jan</b> Previsão de veiculação do primeiro programa
<b>Retorno ao trabalho presencial</b> – Campanha de comunicação com envio regular de mensagens para dar transparência às decisões e ações pensadas para a segurança de todos.	Ainda sem data definida
<b>Carta de Serviços da ANS</b> - inclusão do serviço de atendimento a demandas de jornalistas na Carta de Serviços da Agência, sob o título: “Fazer uma solicitação à assessoria de imprensa da ANS”.	Primeiro trimestre

<b>Migração do portal da ANS para o portal único GOV.BR</b> - o processo iniciado em 2020, em atendimento ao Decreto nº 9.756/2019, segue em andamento e tem previsão de término em fevereiro de 2021, com a entrada no ar do novo portal da ANS no portal único.	Primeiro trimestre
<b>Reformulação da Sala de Imprensa</b> - com o processo de migração do portal para o domínio GOV.BR e das consequentes mudanças que serão efetuadas no portal da ANS, a Sala de Imprensa (área de relacionamento com a mídia) será reformulada para se adequar ao novo padrão e aprimorada para facilitar e melhorar o acesso do público-alvo aos conteúdos produzidos para divulgação externa.	Primeiro trimestre
<b>Treinamento de porta-vozes</b> - realização de mídia training com os porta-vozes da agência (diretores e técnicos indicados por suas diretorias) para preparação no relacionamento com a imprensa.	Primeiro semestre
<b>Lançamento de Manual de Comunicação da ANS</b> - publicação terá a Política de Comunicação da Agência, com informações e orientações atualizadas sobre o funcionamento da Política e com os prazos para demandas a esta unidade organizacional.	Segundo semestre
<b>Campanha de publicidade de utilidade pública</b> - realizar campanha anual com orientações à sociedade sobre o setor de planos de saúde.	Segundo semestre
<b>Produção de vídeo institucional</b> - Produção de 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.	Segundo semestre
<b>Gestão de Riscos</b> - a GCOMS planeja fazer a avaliação de risco do processo mapeado "Realização do Desenvolvimento de Estratégia de Comunicação".	Terceiro trimestre
<b>Mapeamento de processos</b> - a GCOMS planeja o mapeamento dos seguintes processos ao longo de 2021: "Elaboração de cartilhas", "Produção de cartão de visitas", "Monitoramento das Redes Sociais", "Produção do boletim Intraligado", "Realização de cobertura de eventos".	Jan - Dez
<b>Reformulação da intranet da ANS (IntrANS)</b> - em razão da pandemia, o projeto previsto para ser iniciado em 2020 está planejado para começar em 2021. A proposta é desenvolver o projeto e implementá-lo ao longo de 2021.	Jan - Dez

## 4.2 AÇÕES PARA DATAS COMEMORATIVAS

MÊS	DATA	TEMA	AÇÃO	PÚBLICO-ALVO	ÁREA RESPONSÁVEL
JAN	28/01	Aniversário da ANS	Organizar ações e divulgar nos canais internos e externos	Interno/Externo	GCOMS
	30/01	Dia da Não Violência	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	31/01	Dia Nacional de Combate e Prevenção da Hanseníase	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS

MÊS	DATA	TEMA	AÇÃO	PÚBLICO-ALVO	ÁREA RESPONSÁVEL
FEV	Fev	Carnaval - não agendamento de cesáreas	Divulgação nas redes sociais com foco no Parto Adequado	Externo	GEEIQ
	04/02	Dia Mundial do Câncer	Divulgação nos canais internos e redes sociais com foco em APS e Oncologia	Interno	GERH/GEEIQ
	05/02	Dia Nacional da Mamografia	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	15/02	Dia Internacional do Câncer na Infância	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	28/02	Dia Internacional de Prevenção e Combate ao LER e DORT	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH
MAR	4/03	Dia Mundial da Obesidade	Divulgação nos canais internos nas redes sociais com foco em APS e Oncologia	Interno/Externo	GERH/GEEIQ
	08/03	Dia Internacional da Mulher	Divulgação nos canais internos/redes sociais foco no Parto Adequado e APS	Interno/Externo	GERH/GEEIQ
	15/03	Dia Mundial do Consumidor	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	20/03	Dia Mundial da Saúde Bucal	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	21/03	Dia Internacional da Síndrome de Down	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	24/03	Dia Mundial de Combate à Tuberculose	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	31/03	Dia da Saúde e da Nutrição	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH

MÊS	DATA	TEMA	AÇÃO	PÚBLICO-ALVO	ÁREA RESPONSÁVEL
ABR	6/04	Dia Mundial da Atividade Física e Dia Nacional de Mobilização pela Promoção da Saúde e Qualidade de vida	Divulgação nos canais internos/redes sociais	Interno/Externo	GERH/GMOA
	7/04	Dia Mundial da Saúde	Divulgação nos canais internos/ redes sociais	Interno/Externo	GERH/GEEIQ
	8/04	Dia de Combate ao Câncer	Divulgação nas redes sociais com foco em APS e Oncologia	Externo	GEEIQ
	12/04	Dia do Obstetra	Divulgação nas redes sociais com foco no Parto Adequado	Externo	GEEIQ
	17/04	Dia Internacional da Hemofilia	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	26/04	Dia Nacional de Prevenção e Combate à Hipertensão Arterial	Divulgação nos canais internos/ redes sociais com foco em APS	Interno/Externo	GERH/GEEIQ
	28/04	Dia Mundial da Segurança e Saúde no Trabalho	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	30/04	Dia Nacional da Mulher	Divulgação nas redes sociais com foco no Parto Adequado	Externo	GEEIQ
MAI	5/05	Dia Mundial da Higiene das Mãos	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	9/05	Dia das Mães	Canais internos/redes sociais com foco no Parto Adequado	Interno/Externo	GERH/GEEIQ
	12/05	Dia Internacional da Enfermagem / do Enfermeiro Obstétrico	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	15/05	Dia Nacional do Controle das Infecções Hospitalares	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	19/05	Dia Mundial da Doação de Leite Humano	Divulgação nas redes sociais com foco no Parto Adequado	Externo	GEEIQ
	28/05	Dia Nacional de Redução da Mortalidade Materna	Divulgação nas redes sociais com foco no Parto Adequado	Externo	GEEIQ
	31/05	Dia Mundial Sem Tabaco	Divulgação nos canais internos/redes sociais com foco em APS e Oncologia	Interno/Externo	GERH/GEEIQ

MÊS	DATA	TEMA	AÇÃO	PÚBLICO-ALVO	ÁREA RESPONSÁVEL
JUN	3/06	Aniversário da Lei nº 9.656/98	Divulgação nos canais internos/redes sociais	Interno/Externo	GCOMS
	5/06	Dia Mundial do Meio Ambiente	Divulgação nos canais internos/redes sociais	Interno/Externo	GCOMS
	9/06	Dia Nacional da Imunização	Divulgação nas redes sociais com foco em resultados dos projetos de Qualidade	Externo	GEEIQ
	14/06	Dia Mundial do Doador de Sangue	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES
	26/06	Dia Nacional do Diabetes	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS/GMOA
JUL	2/07	Dia do Hospital	Divulgação nas redes sociais com foco no Qualiss	Externo	GEEIQ
	8/07	Dia Mundial da Alergia	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS/GMOA
	10/07	Dia da Saúde Ocular	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS/GMOA
	15/07	Dia do Homem	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS/GMOA
	26/07	Dia dos Avós	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	27/07	Dia Nacional da Prevenção de Acidentes do Trabalho	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	27/07	Dia do Pediatra	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	28/07	Dia Mundial de Luta Contra as Hepatites Virais	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES

MÊS	DATA	TEMA	AÇÃO	PÚBLICO-ALVO	ÁREA RESPONSÁVEL
AGO	Agosto	Agosto Dourado - mês do Aleitamento Materno no país	Divulgação sobre benefícios do aleitamento materno com foco no Parto Adequado	Interno/Externo	GERH/GEEIQ
	5/08	Dia Nacional da Saúde	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	8/08	Dia Nacional de Prevenção e Controle do Colesterol	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	10/08	Dia Mundial do Enfermeiro	Divulgação nas redes sociais com foco no Parto Adequado	Externo	GEEIQ
	14/08	Dia do Cardiologista	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	15/08	Dia da Gestante	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS/GEEIQ
	15/08	Dia dos Pais	Homenagem aos pais nos canais internos/redes sociais	Interno/Externo	GCOMS
	27/08	Dia do Psicólogo	Divulgação nos canais internos/ redes sociais	Interno/Externo	GCOMS/GERH
	29/08	Dia Nacional de Combate ao Fumo	Divulgação nos canais internos /redes sociais	Interno/Externo	GERH/DIGES
	31/08	Dia do Nutricionista	Divulgação nos canais internos/ redes sociais	Interno/Externo	GCOMS/GERH
	Set	Setembro Amarelo – mês de prevenção ao suicídio	Divulgação nos canais internos/redes sociais	Interno/Externo	GCOMS/GERH
	8/09	Dia Mundial da Fisioterapia	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS/GEEIQ
SET	10/09	Dia Mundial de Prevenção ao Suicídio	Divulgação nos canais internos/ redes sociais	Interno/Externo	GCOMS/GERH
	19/09	Dia do Ortopedista	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS/GEEIQ
	21/09	Dia Nacional de Luta da Pessoa Portadora de Deficiência	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH/DIGES
	23/09	Dia de Combate ao Estresse	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS/GEEIQ
	29/09	Dia Mundial do Coração	Divulgação nos canais internos/redes sociais	Interno/Externo	GCOMS/GERH
	30/09	Dia da Secretária	Homenagem às secretárias e aos secretários nos canais internos	Interno	GCOMS



MÊS	DATA	TEMA	AÇÃO	PÚBLICO-ALVO	ÁREA RESPONSÁVEL
OUT	Out	Outubro Rosa - mês de conscientização sobre o câncer de mama	Divulgação nos canais internos/redes sociais	Interno/Externo	GERH/GCOMS
	1/10	Dia Nacional e Internacional do Idoso	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	3/10	Dia do Dentista	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS/GEEIQ
	10/10	Dia Mundial da Saúde Mental	Divulgação nos canais internos/redes sociais	Interno/Externo	GERH/GCOMS
	10/10	Dia Nacional de Luta Contra a Violência à Mulher	Divulgação nas redes sociais com foco no Parto Adequado	Externo	GEEIQ
	11/10	Dia Nacional de Prevenção da Obesidade	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS/GMOA
	12/10	Campanha Dia das Crianças	Divulgação nos canais internos e campanha de engajamento/redes sociais	Interno/Externo	GERH/GEEIQ
	13/10	Dia do Terapeuta Ocupacional e Fisioterapeuta	Divulgação nas redes sociais com foco no Parto Adequado - equipes de atendimento multidisciplinar	Externo	GEEIQ
	15/10	Dia Mundial de Lavar as Mãos	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	16/10	Dia Mundial da Alimentação	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS/GEEIQ
	16/10	Dia do Anestesiologista	Divulgação nas redes sociais com foco no Parto Adequado – anestesia, se necessária, pode ajudar	Externo	GEEIQ
	18/10	Dia do Médico	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	20/10	Dia Mundial e Nacional da Osteoporose	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	25/10	Dia do Cirurgião Dentista e da Saúde Bucal	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	28/10	Dia do Servidor Público	Divulgação nos canais internos	Interno	GERH
	30/10	Dia Nacional de Luta Contra o Reumatismo	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS

MÊS	DATA	TEMA	AÇÃO	PÚBLICO-ALVO	ÁREA RESPONSÁVEL
NOV	Nov	Novembro Azul – mês de conscientização sobre a saúde do homem	Divulgação nos canais internos/redes sociais	Interno/Externo	GERH/GCOMS
	Nov	Feriados	Divulgação nas redes sociais com foco no Parto Adequado - contra agendamentos de cesárias nos feriados	Externo	GEEIQ
	1 a 7/11	Semana Nacional de Prevenção ao Câncer Bucal	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	8/11	Dia Nacional do Médico Radiologista	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	10/11	Dia Nacional de Prevenção e Combate à Surdez	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	10/11	Dia Nacional do Intensivista	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	12/11	Dia Mundial da Pneumonia	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	14/11	Dia Mundial e Nacional do Diabetes	Divulgação nas redes sociais com foco em APS	Externo	GEEIQ
	17/11	Dia Mundial do Câncer de Próstata	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	17/11	Dia Mundial da Prematuridade	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	20/11	Dia do Biomédico	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	23/11	Dia Nacional de Combate ao Câncer Infantil	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	25/11	Dia Nacional do Doador Voluntário de Sangue	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	25/11	Dia Internacional de Combate à Violência Contra a Mulher	Divulgação nas redes sociais com foco em APS	Externo	GEEIQ
	27/11	Dia Nacional de Combate ao Câncer	Divulgação nas redes sociais com foco em APS	Externo	GEEIQ

MÊS	DATA	TEMA	AÇÃO	PÚBLICO-ALVO	ÁREA RESPONSÁVEL
DEZ	Dez	Dezembro Vermelho – campanha nacional de prevenção ao HIV/AIDS	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	Dez	Festas de fim de ano	Divulgação nas redes sociais com foco no Parto Adequado - contra agendamentos de cesáreas em razão das festas	Externo	GEEIQ
	Dez	Festas de fim de ano	Divulgação de mensagens de boas festas	Interno/Externo	GCOMS
	1/12	Dia Mundial de Luta contra a AIDS (Dezembro Vermelho)	Divulgação nos canais internos/redes sociais	Interno/Externo	GERH/GCOMS
	5/12	Dia da Acessibilidade	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS
	9/12	Dia do Fonoaudiólogo	Divulgação nas redes sociais com foco em equipes multidisciplinares	Externo	GEEIQ
	13/12	Dia da Pessoa com Deficiência Visual	Divulgação nas redes sociais	Externo	GCOMS

#### 4.3 AÇÕES PROGRAMADAS PELAS UNIDADES ORGANIZACIONAIS DA ANS

UNIDADE	TEMA	AÇÃO	PÚBLICO-ALVO	DATA PREVISTA
PRESI	LGPD - Webinar	Divulgação	interno	Jan
	Programa de Integridade da ANS - Divulgação do Plano de Integridade	Divulgação	interno/externo	Jan
	Programa de Integridade da ANS - Divulgação do Canal de Denúncia	Divulgação	interno/externo	Jan/Jul/Dez
	Lei de Acesso à Informação - Monitoramento	Divulgação	interno	Jul
	LGPD - Webinar	Divulgação	interno	Ago
	Programa de integridade - Monitoramento	Divulgação	interno	Dez
DIGES	Protocolo Eletrônico: resultados de 2020	Divulgação	interno	Jan
	Planejamento e Governança de TIC - PDTIC/ANS	Divulgação	interno/externo	Jan
	Programa de Gestão (teletrabalho)	Divulgação	interno	Jan/Fev
	Processo Administrativo Eletrônico: acesso externo e novos módulos	Divulgação	interno/externo	Jan/Fev/Mar
	Processo Eletrônico - Normativo	Divulgação	interno	Jan - Abr
	Processo Eletrônico - entrada em vigor do normativo	Divulgação	interno	Jan - Abr

UNIDADE	TEMA	AÇÃO	PÚBLICO-ALVO	DATA PREVISTA
DIGES	Novo Protocolo da ANS - Como ficará com as novas funcionalidades	Divulgação	interno	Jan - Abr
	Lançamento do Plano de Logística Sustentável - 2021/2024	Divulgação	interno	Jan - Jun
	Progressão e promoção de servidores	Divulgação	interno	Jan - Jun
	Remanejamento Interno	Divulgação	interno	Jan - Jun
	Oficinas do Inova ANS	Divulgação	interno	Jan - Nov
	Processo Administrativo Eletrônico: acesso externo e novos módulos	Divulgação	interno/externo	Fev
	Gestão de Processos - atualização da Lista de Processos da ANS	Divulgação e campanha de engajamento	interno	Fev
	Gestão de Processos - Mapeamento e Melhoria de Processos	Campanha de engajamento	interno	Fev
	Qualificação Institucional -Resultados	Divulgação	interno/externo	Fev
	Laboratório de inovação - Resultados 2019/2020	Divulgação	interno/externo	Fev/Mar
	Gestão de Processos: jornada do usuário na Gestão de Processos	Divulgação e campanha de engajamento	interno	Mar
	Processo Administrativo Eletrônico: acesso externo e novos módulos	Divulgação	interno/externo	Mar
	Laboratório de Inovação - Inova ANS - O que é? Como solicitar suporte?	Divulgação de Espaço Aberto	interno	Mar
	Qualificação Institucional -Resultados	Divulgação do Relatório Anual	interno/externo	Mar
	Gestão Documental - Boas Práticas processo administrativo eletrônico	Engajamento	interno	Mar
	Gestão de Processos: Arquitetura de Processo / Novo Manual/Mapeamento de Processos (resultados 2019 e 2020)	Engajamento	interno	Abr/Mai
	Gerenciamento de Projetos - Dicas de utilização da ferramenta	Engajamento	interno	Mai
	Gerenciamento de Projetos - Divulgação do Escritório de Projetos	Engajamento	interno	Mai
	Seminário de Sustentabilidade	Divulgação	interno/externo	Mai
	Gerenciamento de Projetos - Capacitação dos servidores na ferramenta de GP	Engajamento	interno	Mai
	Nova Política de Segurança da Informação da ANS - PSI/ANS	Divulgação	interno	Jun

UNIDADE	TEMA	AÇÃO	PÚBLICO-ALVO	DATA PREVISTA
DIGES	Gestão Documental - Divulgação de resultados (eliminações / classificações)	Divulgação	interno	Jul-Dez
	Resultados Relatório PLS 2021/1º sem	Divulgação	interno	Set
	Gestão de Processos - Transformação de Processos com foco no ANS Digital	Divulgação	interno	Nov
DIDES	IDSS - fichas e documento técnico para elaboração da pesquisa	Divulgação	externo	15/1
	Acreditação de Operadoras - Divulgação das alterações normativas	Divulgação	externo	30/1
	Divulgação da lista de bases de dados priorizadas para publicação em formato aberto, curadorias e cronograma	Divulgação	externo	Jan
	Disponibilização de ferramenta de consultas de dados self-service	Divulgação	interno	Jan
	Certificação – Atenção Primária à Saúde - evento	Divulgação	externo	Jan
	Qualiss - resultados do Projeto Consórcio de Indicadores de Qualidade Hospitalar	Divulgação	externo	Jan/Fev
	Lançamento do Canal de Intermediação entre Operadoras e Prestadores de serviços de saúde	Divulgação	Externo	Jan/Mar
	IDSS - Resultados do Programa de Qualificação ano-base 2019	Divulgação	externo	19/2
	IDSS - novo fluxo do ano-base 2021	Divulgação	externo	28/2
	Projeto Modelos de Remuneração baseados em Valor - entrega de relatório	Divulgação	externo	Fev/mar
	IDSS - FAQ do ano-base 2020	Divulgação	externo	30/3
	Dados do Boletim do Ressarcimento ao SUS	Divulgação	externo	Abr
	IDSS - Resultados Preliminares exclusivamente para Operadoras do Programa de Qualificação ano-base 2020	Divulgação	externo	30/6
	Resultados da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários, do IDSS e das Acreditações	Divulgação	interno	31/7
	IDSS - Manual	Divulgação	Externo	31/7
	Plano de Dados Abertos (PDA) - melhorias implementadas nos conjuntos de dados	campanha	externo	Out

UNIDADE	TEMA	AÇÃO	PÚBLICO-ALVO	DATA PREVISTA
DIDES	Parto Adequado - Equipes multidisciplinares no PA	campanha	externo	18/10
	Certificação - Oncologia - evento do projeto	Divulgação	externo	Dez
	Governança de Dados -Divulgação do catálogo de dados da ANS	Divulgação	interno	Dez
	Relatório de monitoramento da execução do PDA	Divulgação	externo	Dez
DIFIS	Ação estruturada de educação em consumo no âmbito da saúde suplementar com divulgação do instrumento de mediação extrajudicial de conflitos, voltada para os beneficiários e cidadãos que pretendem contratar um plano de saúde	Divulgação	externo/interno	Jan -Set
	Parceiros da Cidadania – ampliação do programa por meio da articulação com órgãos do SNDC que não possuem acordos de cooperação técnica	Divulgação	externo/interno	Jan -Set
	Ações para contribuir com a redução da judicialização na saúde suplementar	Divulgação	externo/interno	Jan - Jun
	Eventos para divulgação das regras contratuais, do arcabouço regulatório e do instrumento de mediação extrajudicial de conflitos, voltados para o poder judiciário e demais órgãos integrantes do SNDC	Divulgação	externo/interno	Jan - Dez
DIPRO	Consulta Pública sobre proposta de Resolução Normativa para aperfeiçoamento dos critérios para as alterações de rede hospitalar	Divulgação	externo/interno	Jan
	Novo Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde	Divulgação	externo/interno	Fev/Mar
	Aprimoramento da Política de Promoprev: 2 encontros de Diálogos Deliberativos previstos no TED com a Fiocruz/Brasília	Divulgação	externo	Fev/Mar
	Consulta Pública referente ao Monitoramento do Risco Assistencial	Divulgação	externo	Mar
	Atualização da página de Promoprev no portal da ANS	Divulgação	externo	Mar
	Acordo de Cooperação Técnica SESI-ANS: 2 encontros - planos de saúde e contratantes empresariais	Divulgação	externo	Mar/Abr
	Consulta Pública para aperfeiçoamento das regras de transferência de carteiras	Divulgação	externo/interno	Mai
	Oficinas de Promoprev	Divulgação	externo	Mai/Ago/Out
	Consulta Pública para acesso a planos privados de assistência à saúde	Divulgação	externo/interno	Jun
	Reajuste 2021/2022	Divulgação	externo/interno	Jun/Jul



UNIDADE	TEMA	AÇÃO	PÚBLICO-ALVO	DATA PREVISTA
DIPRO	Atualização da página do Monitoramento do Risco Assistencial no Espaço Operadoras - portal da ANS	Divulgação	Externo	Jul
	Reuniões sobre Alterações na Nota Técnica de Registro de Produto - NTRP	Divulgação	externo	Ago
	Sistema de Alteração de Situação de Produtos	Divulgação	externo/interno	Dez
DIOPE	Alteração da IN 54 (Autorização Prévia Anual)	Divulgação	externo	Jan - Dez
	Risco de Crédito	Divulgação	externo	Mar
	Operadoras sem registro na ANS	Divulgação	externo	Abr
DIOPE	Publicação Anuário 2020	Divulgação	externo	Mai
	Publicação Atlas 2020	Divulgação	externo	Mai
	Painel Contábil 4T2020	Divulgação	externo	Mai
	Publicação Prisma 4T2020	Divulgação	externo	Mai
	Risco Operacional e Legal	Divulgação	externo	Jun - Dez
DIOPE	Publicação Prisma 2T2021	Divulgação	externo	Set
	Implementação de novo sistema cadastral das operadoras	Divulgação	Operadoras e Administradoras	Out - Dez

#### 4.3.1 AÇÕES PROGRAMADAS PELAS UNIDADES VINCULADAS

UNIDADE	TEMA	AÇÃO	PÚBLICO-ALVO	DATA PREVISTA
OUVID	Conselho de Usuários - chamamento de conselheiros	Campanha de divulgação e engajamento	interno	Jan
	Conselho de Usuários - chamamento de conselheiros	Campanha de divulgação e engajamento	externo	Ago
	Canais de atendimento da Ouvidoria	Campanha de divulgação	interno/externo	Ago
	REA-Ouvidorias 2021 - Ano base 2020	Divulgação	interno/externo	Ago
CEANS	Educação para Ética: Campanha de divulgação de valores e dispositivos éticos e do papel da CEANS	Campanha	interno	Abr/Mai/Jun
	Educação para Ética: Seminário Anual de Educação para Ética e Disciplina da ANS	Divulgação	interno	Out

PPCOR	Direito Administrativo Disciplinar - Campanha (Deveres e Vedações funcionais)	Campanha	interno	Mar
	Direito Administrativo Disciplinar - Campanha (Deveres e Vedações funcionais)	Campanha	interno	Set
AUDIT	Relatório Anual de Auditoria Interna	Divulgação	Interno/externo	Mar

#### 4.4 PUBLICAÇÕES PROGRAMADAS PELAS UNIDADES ORGANIZACIONAIS DA ANS

UNIDADE	TEMA	FORMATO	PÚBLICO-ALVO	IMPRESSÃO	Nº A IMPRIMIR	Nº PÁG.	DATA PREVISTA
PRESI	Apresentações Institucionais dos Diretores	Apresentação	Interno e Externo	Não	0	-	Jan - Dez
	Informativo Parlamentar	Folder	Parlamentares (Congresso Nacional)	Sim	100	No máximo 4 págs.	Fev/Mar
	LGPD	Relatório	Interno	Não	0	—	Mar
	LGPD	Cartilha	Interno	Não	0	—	Abr
	Relatório de Monitoramento da LAI	Relatório	Interno	Não	0	-	31/7
	Institucional	Folder	Externo	Sim	5.000	Até duas dobras	Jul - Dez
	Relatório por período de gestão Rogério Scarabel	Relatório de Prestação de Contas	Interno e Externo	Não	0	-	1/8
	Relatório por período de gestão Paulo Rebello	Relatório de Prestação de Contas	Interno e Externo	Não	0	-	1/9
	Monitoramento do Programa de Integridade	Relatório	Interno	Não	0	-	31/12
	Relatórios por período de gestão dos Diretores Substitutos – 1º Substituto	Relatório de Prestação de Contas	Interno e Externo	Não	0	-	Sem previsão

UNIDADE	TEMA	FORMATO	PÚBLICO-ALVO	IMPRESSÃO	Nº A IMPRIMIR	Nº PÁG.	DATA PREVISTA
PRESI	Relatórios por período de gestão dos Diretores Substitutos – 2º Substituto	Relatório de Prestação de Contas	Interno e Externo	Não	0	-	Sem previsão
	Relatórios por período de gestão dos Diretores Substitutos – 3º Substituto	Relatório de Prestação de Contas	Interno e Externo	Não	0	-	Sem previsão
	Informativo do SIC		Interno	não	0	-	Jan/Abr/ Jul/Out
DIGES	PDP	Relatório	Interno	não	0	25	Jan
	Programa de Estágio	Manual	Estagiários e supervisores	não	0	20	Jan
	Psicologia	Folder	Interno	não	0	2	Jan
	Planejamento e Governança de TIC - PDTIC/ANS	Relatório	Interno e externo	Não	N/A	100	Jan
	Teletrabalho	Cartilha	Interno	Não	0	20	Fev
	Nutrição	Cartilha	Interno	Não	0	6	Fev
	PLS 2021/2024	Relatório	Interno e Externo	Não	0	30	Mar
	Qualificação Institucional -Resultados	Relatório	Interno e Externo	Não	0	50	Mar
	Gestão de Projetos - atualização de manual	Manual	Interno	Não	0	50	Mar
	Política de capacitação	Relatório	servidores	Não	0	25	Mar
	Ergonomia	Cartaz	Interno	Sim	5	1	Abr
	Ergonomia	Folder	Interno	Sim	100	2	Abr
	Seminário da Sustentabilidade	Folder eletrônico	Interno e Externo	Não	0	1	Mai
	Nutrição	Cartilha	Interno	Não	0	3	Mai
	Nutrição	Folder	Interno	Não	0	2	Jun
	Ergonomia	Cartilha	Interno	Não	0	10	Jul

UNIDADE	TEMA	FORMATO	PÚBLICO-ALVO	IMPRESSÃO	Nº A IMPRIMIR	Nº PÁG.	DATA PREVISTA
DIGES	Capa Prontuário Médico	Pasta	Interno	Não	500	2	Ago
	Resultados PLS 2021/1º sem	Relatório	Interno e Externo	Não	0	70	Sét
	Nutrição	Folder	Interno	Não	0	2	Nov
	Toolkit Inova ANS	Ferramentas	Interno e Externo	Não	0		
	Templates Inova ANS - vinculado ao trabalho presencial	Cartaz A3	Interno e Externo	Sim	40 por Oficina		
	Jornada Inova ANS	Infográfico	Interno e Externo	Não	0		
	Ebook -Laboratório Inova ANS	Manual	Interno e Externo	Não	0		
	Laboratório Inova ANS - Resultados	Infográfico	Interno e Externo	Não	0		
	Inova ANS: o que é?	Infográfico	Interno e Externo	Não	0		
	Mapeamento de Processos - atualização de manual	Manual	interno	Não	0	50	
	Gestão de Processos - Resultados	Relatório	interno	Não	0	20	
DIDES	Ressarcimento ao SUS	Folder	Secretários Municipais	Não	0	Aprox. 8 páginas	Jan - Jun
	Manual do Programa de Acreditação de Operadoras	Manual	Externo	Sim	100	150-250	Fev
	Manual de Certificação em Atenção Materna e Neonatal (Parto Adequado)	Manual	Externo	Sim	100	150-200	Abr
	Manual do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar	Manual	Externo	Sim	100	150-250	Jul

UNIDADE	TEMA	FORMATO	PÚBLICO-ALVO	IMPRESSÃO	Nº A IMPRIMIR	Nº PÁG.	DATA PREVISTA
DIDES	Movimento Parto Adequado – Orientações Técnicas: Operadoras	Cartilha	Externo	Não	0	80 -100	Dez
	Movimento Parto Adequado – Orientações Técnicas: Prestadores de Serviços de Saúde	Cartilha	Externo	Não	0	80 -100	Dez
	Manual de Certificação em Oncologia	Manual	Externo	Sim	30	150-200	Dez
	Movimento Parto Adequado - histórico, avanços e perspectivas	Relatório	Externo	Não	0	80 -100	Dez
DIFIS	Ação estruturada de educação em consumo no âmbito da saúde suplementar com divulgação do instrumento de mediação extrajudicial de conflitos, voltada para beneficiários e cidadãos que pretendem contratar um plano de saúde.	Banner de lona	Consumidores	Sim	12*	* OBS: número poderá ser superior caso haja Parceiro em local que não haja Núcleo da ANS.	Jan - Jun
	Ação estruturada de educação em consumo no âmbito da saúde suplementar com divulgação do instrumento de mediação extrajudicial de conflitos, voltada para beneficiários e cidadãos que pretendem contratar um plano de saúde.	Folder	Consumidores	Sim	12*		Jan - Set

UNIDADE	TEMA	FORMATO	PÚBLICO-ALVO	IMPRESSÃO	Nº A IMPRIMIR	Nº PÁG.	DATA PREVISTA
DIFIS	Parceiros da Cidadania – ampliação do programa por meio da articulação com órgãos do SNDC que não possuem acordos de cooperação técnica	Cartilhas de todos os temas	Parceiros da Cidadania para replicar aos consumidores	Sim	Quantidade semelhante à utilizada em 2019, sem prejuízo do aproveitamento do estoque		Jan - Dez
	Ações para contribuir com a redução da judicialização na saúde suplementar	Manual		Não			Jan - Jun
DIPRO	Manual de orientação de atividades e rotinas do Diretor Técnico	Manual	Diretores Técnicos	Não	Ø	110	Mar
	Vigitel Saúde Suplementar 2019	Relatório digital	Externo	Não	Ø	147	a depender do MS
	Vigitel Saúde Suplementar 2020	Relatório digital	Externo	Não	Ø	147	a depender do MS

#### 4.4.1 PUBLICAÇÕES PROGRAMADAS PELAS UNIDADES VINCULADAS

UNIDADE	TEMA	FORMATO	PÚBLICO-ALVO	IMPRESSÃO	Nº A IMPRIMIR	Nº PÁG.	DATA PREVISTA
OUVID	Relatório Anual de Atividades	Relatório	Interno e externo	Não	Ø	100 a 200	Fev
	REA-Ouvidorias	Relatório	Interno e Externo	Não	Ø	100 a 200	Ago
CEANS	Relatório de Atividades CEANS 2020	Relatório	Interno	Não	Ø	15	Dez



## 4.5 PRODUÇÕES AUDIOVISUAIS PROGRAMADAS PELAS UNIDADES ORGANIZACIONAIS DA ANS

UNIDADE	TEMA	PRODUTO	PÚBLICO-ALVO	DATA PREVISTA
PRESI	LGPD	Tutorial	Interno	Fev
	LGPD	Depoimentos	Interno	Mar
	LGPD	Vídeo animação	Interno	Mai
DIGES	Capacitação	Edição de 20 videoaulas	Interno	Fev - Dez
	Programa de Gestão (teletrabalho)	Vídeo sobre a utilização do sistema	Interno	Fev - Dez
	Canto coral	8 edições	Interno	Fev - Dez
	Ergonomia	6 edições	Interno	Fev - Dez
	PLS 2021/2024	Depoimentos, podcast, animações, tutoriais (front-end da coleta)	Interno	Mar
	Seminário de Sustentabilidade	Depoimentos, podcast, animações, tutoriais	Interno/Externo	Mai
	Resultados Relatório PLS 2021 - 1º sem	Depoimentos, podcast	Interno/Externo	Set
	Processo Eletrônico - aprovação de normativo	Vídeo sobre pontos mais relevantes da RN	Interno	
	Processo Eletrônico - aprovação de normativo	Vídeo-animação sobre funcionalidades	Externo	
	Processo Eletrônico - aprovação de normativo	Vídeo e áudio gravados com o diretor	Externo	
DIDES	Parto Adequado	Podcasts, Animação em mídias sociais para a campanha contra o agendamento de cesáreas	Externo	Jan/Nov/Dez
	Pesquisa de Satisfação de Beneficiários	Tutorial sobre envio eletrônico e avaliação das pesquisas pela ANS	Operadoras	Fev
	IDSS	Vídeo-animação	Externo	Jul
	Certificação - Atenção Primária à Saúde	Conteúdo para redes sociais sobre acesso e acessibilidade na APS	Externo	Jul/Ago
	Acreditação de Operadoras	Depoimentos, podcast - ações em mídias sociais para promover a nova norma	Externo	Abr

UNIDADE	TEMA	PRODUTO	PÚBLICO-ALVO	DATA PREVISTA
DIFIS	Ação estruturada de educação em consumo no âmbito da saúde suplementar com divulgação do instrumento de mediação extrajudicial de conflitos, voltada para beneficiários e cidadãos que pretendem contratar um plano de saúde.	Tutorial do Manual	Externo	Jan - Jun
DIOPE	Operadoras sem registro	Vídeo-animação	Externo	Abr - Jun
	Novo sistema cadastral das operadoras	Tutoriais, vídeo-animação	Externo	Out - Dez

#### 4.6 OUTRAS AÇÕES DE COMUNICAÇÃO DESEJÁVEIS

UNIDADE	TEMA	PRODUTO	PÚBLICO-ALVO	DATA PREVISTA
DIGES/GEQIN		Impressão em couché A3, A2 e A1		
		Impressão em vinil		

## CAPÍTULO 05

# 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 2021:

OBJETO	CONTRATADA	CONTRATO	VALOR
Mailling jornalístico	Comunique-se	nº 41/2019	R\$ 6.000,00
Agência de Comunicação	Partners	nº 29/2019	R\$ 3.056.882,56
Agência de Publicidade	Popcorn	nº 09/2019	R\$ 3.200.000,00
Clipping jornalístico	Supernova	nº 26/2020	R\$ 31.599,96
Banco de Imagens	GettyImage	nº 11/2019	R\$ 5.194,00
Impressão gráfica	Tavares e Tavares	nº 23/2017	R\$ 436.932,36
Assinaturas eletrônicas de jornais	Eldex Distr. de Jornais e Revistas LTDA. - ME	nº 07/2017	R\$ 14.304,24

## CAPÍTULO 06

# MENSURAÇÃO DE RESULTADOS

Em 2021, a GCOMS vai manter a utilização dos seguintes indicadores de desempenho para mensurar seus resultados:

- **ÍnPar**  
Indicador criado 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**  
Utilizado no Programa de Qualificação Institucional, o índice é calculado 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.
- **Engajamento no LinkedIn**  
Baseado nas interações do público no perfil institucional da ANS, o indicador tem como objetivo medir o engajamento orgânico dos usuários (curtidas, comentários e compartilhamentos) no LinkedIn.
- **Satisfação com os canais internos**  
Indicador baseado em pesquisa sobre a eficiência dos canais de comunicação interna.

No próximo ano, também será implementado mais um indicador relacionado às redes sociais:

- **Engajamento no Facebook**  
Com esses indicadores, alguns dos principais processos da gerência de Comunicação serão medidos, o que permitirá verificar se as ações realizadas alcançaram os objetivos desejados.

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



0800 701 9656



**Formulário  
Eletrônico**  
[www.ans.gov.br](http://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

 [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)

