

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

## EXERCÍCIO DE 2017



Rio de Janeiro  
2018

## **MINISTÉRIO DA SAÚDE**

Agência Nacional de Saúde Suplementar

### **PRESIDÊNCIA**

Diretor-Presidente: José Carlos de Souza Abrahão (até 11/05/2017)

Diretor-Presidente Substituto: Leandro Fonseca da Silva (a partir de 12/05/2017)

### **DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO SETORIAL**

Diretora: Martha Regina de Oliveira (até 11/05/2017)

Diretora: Karla Santa Cruz Coelho (12/05/2017 à 07/09/2017)

Diretor: Rodrigo Rodrigues Aguiar (a partir de 08/09/2017)

### **DIRETORIA DE GESTÃO**

Diretor: José Carlos de Souza Abrahão (até 11/05/2017)

Diretor: Leandro Fonseca da Silva (12/05/2017 à 24/07/2017)

Diretora: Simone Sanches Freire (de 25/07/2017 até 30/12/2017)

Diretor: Rodrigo Rodrigues Aguiar (a partir de 31/12/2017)

### **DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO**

Diretora: Simone Sanches Freire (até 11/05/2017)

Diretora: Karla Santa Cruz Coelho (12/05/2017 à 25/05/2017)

Diretora: Simone Sanches Freire (a partir de 26/05/2017)

### **DIRETORIA DE NORMAS E HABILITAÇÃO DE OPERADORAS**

Diretor Leandro Fonseca da Silva (a partir de 22/12/2016)

### **DIRETORIA DE NORMAS E HABILITAÇÃO DE PRODUTOS**

Diretora: Karla Santa Cruz Coelho (a partir de 01/06/2016)

**Ministério da Saúde – MS**  
**Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS**  
**Diretoria Colegiada - DICOL**  
**Secretaria Geral - SEGER**  
**Gerência de Planejamento - GPLAN**

## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DO EXERCÍCIO DE 2017**

**ANS – AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR**

Relatório de Gestão do exercício de 2017 apresentado aos órgãos de controle interno e externo como prestação de contas anual a que esta Unidade está obrigada nos termos do art. 70 da Constituição Federal, elaborado de acordo com as disposições da INs TCU nº 63/2010 e nº 72/2013; das Resoluções TCU nº 234/2010 e nº 244/2011 e DNs TCU nº 161/2017 e nº 163/2017; da Portaria TCU nº 65/2018; e das orientações do órgão de controle interno.

**Gerência de Planejamento e Acompanhamento - GPLAN**

**Rio de Janeiro, 2017**

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIações

<b>ABI</b>	Aviso de Beneficiário Identificado
<b>ACAMS</b>	Assessoria da Câmara De Saúde Suplementar
<b>AGES</b>	Assessoria de Gestão e Sustentabilidade
<b>AGEST</b>	Assessoria de Gestão
<b>AGU</b>	Advocacia-Geral da União
<b>AIH</b>	Autorização de Internação Hospitalar
<b>AINFE</b>	Assessoria de Infraestrutura
<b>AIR</b>	Análise de Impacto Regulatório
<b>AIS</b>	Articulação Institucional com o setor
<b>ANVISA</b>	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
<b>APLAN</b>	Assessoria de Planejamento
<b>ASADM</b>	Assessoria Administrativa da DIDES
<b>ASINF</b>	Assessoria de Informações da Ouvidoria
<b>ASPAR</b>	Assessoria Parlamentar
<b>ASPEs</b>	Assessoria de Projetos Estratégicos
<b>ASSAF</b>	Assessoria de Administração e Finanças
<b>ASSED</b>	Assessoria de Estrutura Descentralizada
<b>ASSEG</b>	Assessoria de Apoio à Gestão
<b>ASSEP</b>	Assessoria Especial da PROGE
<b>ASSERDC</b>	Assessoria de Apoio as Reuniões de Diretoria Colegiada e Demais Assuntos
<b>ASSIF</b>	Assessoria de Informação
<b>ASSINF</b>	Assessoria de Informação
<b>ASSIS</b>	Assessoria de Sistemas
<b>ASSNT</b>	Assessoria Normativa
<b>ASSRH</b>	Assessoria de Recursos Humanos
<b>ASTEG</b>	Assessoria Técnica e de Gestão
<b>AUDIT</b>	Auditoria Interna
<b>BF</b>	Balanco Financeiro
<b>BO</b>	Balanco Orçamentário
<b>BP</b>	Balanco Patrimonial
<b>BSC</b>	Balanced Scorecard
<b>C2i</b>	Comitê de Informação e Informática
<b>CAD</b>	Coordenadoria de Administração Descentralizada
<b>CADE</b>	Conselho Administrativo de Direito Econômico
<b>CADOP</b>	Cadastro de Operadoras
<b>CAMSS</b>	Câmara de Saúde Suplementar
<b>CASNT</b>	Coordenadoria de Assessoramento Administrativo
<b>CCADE</b>	Coordenadoria De Carreira E Desenvolvimento
<b>CCONT</b>	Coordenadoria De Contabilidade
<b>CCPAR</b>	Coordenadoria De Cobrança E Parcelamento
<b>CEANS</b>	Comissão de Ética
<b>CESME</b>	Coordenadoria De Estudos De Mercado



<b>CG</b>	Contrato de Gestão
<b>CGDOC</b>	Coordenadoria De Gestão Documental E Protocolo
<b>CGECO</b>	Coordenadoria De Gestão Do Conhecimento
<b>CGU</b>	Controladoria Geral da União
<b>CNES</b>	Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde
<b>CNS</b>	Cartão Nacional de Saúde
<b>COADC</b>	Coordenadoria de Apoio à Diretoria Colegiada
<b>COADM</b>	Coordenadoria de Assuntos Administrativos
<b>COADP</b>	Coordenadoria Administrativa da Presidência
<b>COAEO</b>	Coordenadoria De Avaliação E Estímulo À Qualificação E Acreditação De Operadoras
<b>COAEP</b>	Coordenadoria De Avaliação E Estímulo À Qualificação De Prestadores
<b>COAFP</b>	Coordenadoria Atuarial de Precificação e Financiamento dos Produtos
<b>COAIM</b>	Coordenadoria de Análise de Impugnações
<b>COAJU</b>	Coordenadoria de Ajustamento de Conduta
<b>COANI</b>	Coordenadoria De Assuntos Normativos E Institucionais
<b>COAOP</b>	Coordenadoria de Acompanhamento das Operadoras
<b>COARE</b>	Coordenadoria de Análise Preliminar de Recursos
<b>COARI</b>	Coordenadoria De Avaliação De Risco Institucional
<b>COARR</b>	Coordenadoria de Arrecadação
<b>COASD</b>	Coordenadoria de Assuntos Disciplinares
<b>COATP</b>	Coordenadoria de Análise Técnica da Presidência
<b>COAUD</b>	Coordenadoria De Controle De Auditorias
<b>COBPR</b>	Coordenadoria De Boas Práticas Regulatórias
<b>COCAL</b>	Coordenadoria De Cancelamento De Registro E De Liquidação
<b>COCEN</b>	Coordenadoria da Central de Atendimento
<b>COCTT</b>	Coordenadoria De Contratualização
<b>CODAD</b>	Coordenadoria De Dados
<b>CODAP</b>	Coordenadoria de Administração de Pessoal
<b>CODIF</b>	Coordenadoria De Direção Fiscal
<b>CODIN</b>	Coordenadoria De Inovação Institucional
<b>CODIT</b>	Coordenadoria De Direção Técnica
<b>COEAD</b>	Coordenadoria De Estímulo À Adimplência
<b>COEFI</b>	Coordenadoria De Execução Financeira
<b>COEI</b>	Coordenadoria De Eventos Institucionais
<b>COERA</b>	Coordenadoria Regulatória Da Estrutura Das Redes Assistenciais
<b>COEST</b>	Coordenadoria De Estrutura De Dados E Terminologias
<b>COFIP</b>	Coordenadoria de Acompanhamento do Financiamento dos Produtos
<b>COGEC</b>	Coordenadoria De Gestão De Contratos
<b>COGED</b>	Coordenadoria De Gestão Documental
<b>COGEST</b>	Coordenadoria De Gestão De Tecnologias Em Saúde
<b>COHAB</b>	Coordenadoria De Habilitação
<b>COIEP</b>	Coordenadoria De Informações Econômico-Financeiras Periódicas
<b>COIME</b>	Coordenadoria De Indução À Melhoria Da Qualidade Setorial
<b>COIMO</b>	Coordenadoria De Interoperabilidade E Monitoramento
<b>COIND</b>	Coordenadoria De Indisponibilidade De Bens
<b>COINE</b>	Coordenadoria de Análise de Informações Estratégicas

<b>COINF</b>	Coordenadoria De Informações Assistenciais
<b>COINQ</b>	Coordenadoria De Inquéritos
<b>COINT</b>	Coordenadoria De Intervenção
<b>COLEB</b>	Coordenadoria De Legislação e Benefícios
<b>COLIC</b>	Coordenadoria De Licitações
<b>COMAG</b>	Coordenadoria De Monitoramento E Apoio À Gestão
<b>COMAP</b>	Coordenadoria De Manutenção Do Registro Dos Produtos
<b>COME A</b>	Coordenadoria De Mediação E Análise
<b>COMEC</b>	Coordenadoria De Mecanismos De Regulação E Cobertura Assistencial
<b>COMEP</b>	Coordenadoria De Monitoramento Econômico-Financeiro Dos Produtos
<b>COMOA</b>	Coordenadoria De Monitoramento Assistencial
<b>COMOP</b>	Coordenadoria Regulatória De Mobilidade Entre Produtos
<b>COMRA</b>	Coordenadoria De Monitoramento Das Redes Assistenciais
<b>CONUC</b>	Coordenadoria De Núcleos
<b>COPA EF</b>	Coordenadoria De Procedimentos De Adequação Econômico-Financeira
<b>COPAL</b>	Coordenadoria De Patrimônio E Almoxarifado
<b>COPEJ</b>	Coordenadoria De Processamento E Julgamento
<b>COPEO</b>	Coordenadoria De Operações Da Ouvidoria
<b>COPISS</b>	Comitê de Padronização das Informações em Saúde Suplementar
<b>COPRASS</b>	Coordenadoria De Plano De Recuperação Assistencial
<b>COPRE</b>	Coordenadoria De Prestação De Contas
<b>CORAP</b>	Coordenadoria Regulatória De Acesso Aos Produtos
<b>COREC</b>	Coordenadoria De Recursos E Assessoramento Da Diretoria Colegiada
<b>COREF</b>	Coordenadoria Regulatória Do Modelo Econômico-Financeiro Dos Produtos
<b>COREP</b>	Coordenadoria De Representações
<b>COSAI</b>	Coordenadoria De Suporte Administrativo E Institucional
<b>COSAP</b>	Coordenadoria De Sistemas E Aplicativos
<b>COSA Q</b>	Coordenadoria De Saúde E Qualidade De Vida
<b>COSAÚDE</b>	Comitê Permanente de Regulação da Atenção à Saúde
<b>COSIT</b>	Coordenadoria De Segurança E Infraestrutura Tecnológica
<b>COTEC</b>	Coordenadoria Tecnológica De Ressarcimento Ao Sus
<b>COTNA</b>	Coordenadoria Técnica De Nip Não Assistencial
<b>COTPP</b>	Coordenadoria Técnica De Passivo Processual
<b>CPROR</b>	Coordenadoria De Programação Orçamentária
<b>CQINS</b>	Coordenadoria De Qualificação Institucional
<b>CT</b>	Comitê de Tecnologia
<b>CTRA N</b>	Coordenadoria De Transportes
<b>DAI</b>	Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional
<b>DATASUS</b>	Departamento de Informática do SUS
<b>DEMAS</b>	Departamento de Monitoramento e Avaliação do SUS
<b>DFC</b>	Demonstração dos Fluxos de Caixa
<b>DICOL</b>	Diretoria Colegiada
<b>DIDES</b>	Diretoria de Desenvolvimento Setorial
<b>DIFIS</b>	Diretoria de Fiscalização
<b>DIOPE</b>	Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras
<b>DIOPS</b>	Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Saúde
<b>DIPRO</b>	Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos

<b>DIRAD</b>	Diretoria-Adjunta
<b>DMPL</b>	Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido
<b>DOU</b>	Diário Oficial da União
<b>DVP</b>	Demonstração das Variações Patrimoniais
<b>e-CAR</b>	Sistema de Controle, Acompanhamento e Avaliação de Resultados
<b>ED</b>	Eixos Direcionais do Contrato de Gestão
<b>GAB</b>	Gabinete
<b>GAB/PRESI</b>	Gabinete Da Presidência
<b>GAMAF</b>	Gerência De Atendimento, Mediação E Análise Fiscalizatoria
<b>GASNT</b>	Gerência De Assessoramento Normativo E Contratualização Com Prestadores
<b>GCOMS</b>	Gerência De Comunicação Social - Gcoms
<b>GEADM</b>	Gerência de Consultoria Administrativa
<b>GEAES</b>	Gerência De Acompanhamento Especial Das Operadoras
<b>GEOOP</b>	Gerência de Acompanhamento das Operadoras
<b>GEOOP</b>	Gerência De Acompanhamento Regular Das Operadoras
<b>GEARA</b>	Gerência De Acompanhamento Regulatório Das Redes Assistenciais
<b>GEAS</b>	Gerência de Assistência à Saúde
<b>GEAS</b>	Gerência De Assistência À Saúde
<b>GEASI</b>	Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura
<b>GEASI</b>	Gerência De Administração E Serviços De Infra-Estrutura
<b>GECOL</b>	Gerência de Contratos e Licitações
<b>GECON</b>	Gerência de Contencioso
<b>GECOS</b>	Gerência de Consultoria Normativa
<b>GEDAT</b>	Gerência de Dívida Ativa
<b>GEDIF</b>	Gerência de Direção Fiscal
<b>GEDIT</b>	Gerência de Direção Técnica
<b>GEEIQ</b>	Gerência De Estímulo À Inovação E Avaliação Da Qualidade Setorial
<b>GEEIQ</b>	Gerência Executiva de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial
<b>GEFAP</b>	Gerência Econômico-Financeira e Atuarial dos Produtos
<b>GEFAP</b>	Gerência Econômico-Financeira E Atuarial Dos Produtos
<b>GEFIN</b>	Gerência de Finanças
<b>GEHAE</b>	Gerência de Habilitação, Atuação e Estudos de Mercado
<b>GEIRS</b>	Gerência De Integração E Ressarcimento Ao Sus
<b>GEIRS</b>	Gerência Executiva de Integração e Ressarcimento ao SUS
<b>GEMOP</b>	Gerência de Estrutura, Manutenção e Operação dos Produtos
<b>GEMOP</b>	Gerência De Manutenção E Operação Dos Produtos
<b>GEPIN</b>	Gerência De Padronização, Interoperabilidade E Análise De Informação
<b>GEPIN</b>	Gerência Executiva de Produção e Análise de Informação
<b>GEPJI</b>	Gerência De Processos Sancionadores, Julgamento E Intervenção
<b>GEQIN</b>	Gerência Da Qualificação Institucional
<b>GEQIN</b>	Gerência de Qualificação Institucional
<b>GERAR</b>	Gerência Executiva de Aprimoramento do Relacionamento entre Prestadores e Operadoras
<b>GERER</b>	Gerência De Regimes De Resolução
<b>GERH</b>	Gerência de Recursos Humanos
<b>GERPI</b>	Gerência Executiva de Padronização e Interoperabilidade
<b>GESPUBLICA</b>	Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização
<b>GETI</b>	Gerência De Tecnologia De Informação

<b>GGAAC</b>	Gerência-Geral de Assessoramento e Ajuste de Conduta
<b>GGAER</b>	Gerência-Geral De Acompanhamento Especial E De Regimes De Resolução
<b>GGAFI</b>	Gerência-Geral de Administração e Finanças
<b>GGAME</b>	Gerência-Geral de Acompanhamento das Operadoras e Mercado
<b>GGAME</b>	Gerência-Geral De Acompanhamento Econômico-Financeiro Das Operadoras E Mercado
<b>GGAPI</b>	Gerência-Geral de Aprimoramento Institucional
<b>GGART</b>	Gerência-Geral de Articulação Interinstitucional
<b>GGATP</b>	Gerência-Geral de Análise Técnica da Presidência
<b>GGAFP</b>	Gerência-Geral Econômico-Financeira e Atuarial dos Produtos
<b>GGEOP</b>	Gerência-Geral de Estrutura e Operação dos Produtos
<b>GGETI</b>	Gerência-Geral de Tecnologia da Informação
<b>GGFIS</b>	Gerência-Geral de Fiscalização
<b>GGISS</b>	Gerência-Geral de Informação e Sistemas
<b>GGOFI</b>	Gerência-Geral de Operações de Fiscalização
<b>GGRAS</b>	Gerência Geral de Regulação Assistencial
<b>GGRAS</b>	Gerência-Geral De Regulação Assistencial
<b>GGRE</b>	Gerência Geral de Regimes Especiais
<b>GGREP</b>	Gerência-Geral De Regulação Da Estrutura Dos Produtos
<b>GGREP</b>	Gerência-Geral Regulatória da Estrutura dos Produtos
<b>GGRIN</b>	Gerência-Geral de Relacionamento Institucional
<b>GMEP</b>	Gerência de Monitoramento Econômico dos Produtos
<b>GMOA</b>	Gerência de Monitoramento Assistencial
<b>GMOA</b>	Gerência De Monitoramento Assistencial
<b>GPLAN</b>	Gerência de Planejamento e Acompanhamento
<b>GT</b>	Grupo de Trabalho
<b>IBGC</b>	Instituto Brasileiro de Governança Corporativa
<b>IDI</b>	Índice de Desempenho Institucional
<b>IDSS</b>	Índice de Desempenho da Saúde Suplementar
<b>IHI</b>	Institute for Healthcare Improvement
<b>MPOG</b>	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
<b>MRCG</b>	Medida Resumo do Contrato de Gestão
<b>MS</b>	Ministério da Saúde
<b>NIP</b>	Notificação de Intermediação Preliminar
<b>NTRP</b>	Nota Técnica de Registro de Produtos
<b>OE</b>	Objetivo Estratégico
<b>OPAS</b>	Organização Pan-Americana de Saúde
<b>OPME</b>	Órteses, Próteses e Materiais especiais
<b>OPS</b>	Operadoras
<b>OUVID</b>	Ouvidoria
<b>PAC</b>	Plano Anual de Capacitação
<b>PAD</b>	Processo Administrativo Disciplinar
<b>PAP</b>	Procedimento de Averiguação Preliminar
<b>PDTI</b>	Plano Diretor de Tecnologia da Informação
<b>PDTIC</b>	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>PE</b>	Planejamento Estratégico
<b>PIB</b>	Produto Interno Bruto

<b>PLS</b>	Plano de Gestão de Logística Sustentável
<b>PNS</b>	Plano Nacional de Saúde
<b>PODC</b>	Programa de Orientação e Disciplina da Corregedoria
<b>PPA</b>	Plano Plurianual
<b>PPCOR</b>	Corregedoria
<b>PQSS</b>	Programa de Qualificação de Saúde Suplementar
<b>PRESI</b>	Presidência
<b>PROGE</b>	Procuradoria Federal junto à ANS
<b>PRO-REG</b>	Programa de Fortalecimento da Capacidade Institucional para Gestão em Regulação
<b>QSS</b>	Qualificação da Saúde Suplementar
<b>QUALISS</b>	Programa de Qualificação de Prestadores de Serviços de Saúde
<b>RES</b>	Registro Eletrônico de Saúde
<b>RN</b>	Resolução Normativa
<b>SAS</b>	Secretaria de Assistência à Saúde
<b>SBDC</b>	Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência
<b>SDE</b>	Secretaria de Direito Econômico
<b>SEAE</b>	Secretaria de Acompanhamento Econômico
<b>SECEA</b>	Secretaria-Executiva da Comissão de Ética
<b>SEGER</b>	Secretaria Geral
<b>SENACON</b>	Secretaria Nacional do Consumidor
<b>SIB</b>	Sistema de Informação de Beneficiários
<b>SIF</b>	Sistema Integrado de Fiscalização
<b>SIP</b>	Sistema de Informação de Produtos
<b>SLTI</b>	Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
<b>SNDC</b>	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
<b>SS</b>	Sustentabilidade do Setor
<b>SUS</b>	Sistema Único de Saúde
<b>SUSEP</b>	Superintendência de Seguros Privados
<b>TCU</b>	Tribunal de Contas da União
<b>TIC</b>	Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>TISS</b>	Troca de Informações em Saúde Suplementar
<b>TISS</b>	Troca de Informações em Saúde Suplementar
<b>TSS</b>	Taxa de Saúde Suplementar
<b>TUSS</b>	Terminologia Unificada da Saúde Suplementar

## LISTA DE TABELAS, QUADROS, GRÁFICOS E FIGURAS

CAPÍTULO 1: Visão Geral da Unidade		
Quadro	1.01	Normas, principais normas infralegais, manuais e publicações relacionadas às atividades da Unidade Jurisdicionada – ano 2017
Gráfico	1.02	Beneficiários de planos privados de assistência à saúde (2000-2017)
Gráfico	1.03	Beneficiários por tipo de contratação
Gráfico	1.04	Taxa de cobertura dos planos privados de assistência médica por unidades da federação (Brasil – setembro/2017)
Gráfico	1.05	Evolução do registro de operadoras (Brasil - dezembro/1999-setembro/2017)
Gráfico	1.06	Receita de contraprestações e despesa assistencial das operadoras médico-hospitalares (Brasil - 2006-2016)
Gráfico	1.07	Total de reclamações (2016-2017)
Figura	1.08	Mapa com os 22 acordos firmados pela ANS no âmbito do Programa Parceiros da Cidadania em todo o país
Quadro	1.09	Estudos Realizados por meio do Termo de Cooperação Técnica ANS - OPAS
Figura	1.10	Organograma da Visão geral da ANS
Quadro	1.11	Descrição das áreas mais estratégicas no organograma geral da ANS
Figura	1.12	Organograma da Diretoria de Fiscalização (DIFIS)
Quadro	1.13	Descrição do nível mais estratégico no organograma da DIFIS
Figura	1.14	Organograma da Diretoria de Desenvolvimento Setorial (DIDES)
Quadro	1.15	Descrição do nível mais estratégico no organograma da DIDES
Figura	1.16	Organograma da Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras (DIOPE)
Quadro	1.17	Descrição do nível mais estratégico no organograma da DIOPE
Figura	1.18	Organograma da Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos (DIPRO)
Quadro	1.19	Descrição do nível mais estratégico no organograma da DIPRO
Figura	1.20	Organograma da Diretoria de Gestão (DIGES)
Figura	1.21	Cadeia de Valor ANS (2015)
Quadro	1.22	Relação dos Macroprocessos com os Serviços da ANS
CAPÍTULO 2: Planejamento Organizacional e Resultados		
Figura	2.23	Revisão do Mapa Estratégico da ANS, 2014
Figura	2.24	Eixos da Agenda Regulatória (2016-2018)
Tabela	2.25	Metodologia de avaliação do Contrato de Gestão (Portaria Conjunta MS/ANS, 771/2011)
Quadro	2.26	Execução Orçamentária da ANS por Ação Orçamentária.
Quadro	2.27	Programação Orçamentária da ANS por Ação Orçamentária.

Quadro	2.28	Identificação e Execução Física e Financeira da Ação “Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar”
Quadro	2.29	Identificação e Execução Física e Financeira da Ação “Sistema de Informação para Saúde Suplementar”
Quadro	2.30	Identificação e Execução Física e Financeira da Ação “Aquisição do Edifício-sede da Agência Nacional de Saúde Suplementar”
Quadro	2.31	Restos a Pagar de Exercícios Anteriores na Ação “Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar”
Quadro	2.32	Restos a Pagar de Exercícios Anteriores na Ação “Sistema de Informação para Saúde Suplementar”
Quadro	2.33	Restos a Pagar de Exercícios Anteriores na Ação “Administração da Unidade”
Quadro	2.34	Despesas por Modalidade de Contratação
Quadro	2.35	Despesas por Grupo e Elemento de Despesa
Tabela	2.36	Acompanhamento da Arrecadação de Multas - Quantidade
Tabela	2.37	Acompanhamento da Arrecadação de Multas - Valores
Tabela	2.38	Acompanhamento da Arrecadação de Multas - Arrecadação Efetiva
Tabela	2.39	Indicadores de Multas das Entidades Fiscalizadoras - Acórdão 882/2013 - TCU - Plenário
Tabela	2.40	Resultados dos Indicadores ED1 Qualificação da Saúde Suplementar
Tabela	2.41	Resultados dos Indicadores ED2 Sustentabilidade do Setor
Tabela	2.42	Resultados dos Indicadores ED3 Articulação Institucional
Tabela	2.43	Resultados dos Indicadores ED4 Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional
Tabela	2.44	Resultados Índice de Desempenho Institucional (IDI) 2017
Gráfico	2.45	Valor anual repassado ao Fundo Nacional de Saúde (FNS) – (em R\$ milhões)
Tabela	2.46	Valores Inscritos em Dívida Ativa (por Aviso de Beneficiários Identificados)
Tabela	2.47	Situação Geral dos Recursos/Impugnações
Tabela	2.48	Tempo de apreciação das defesas e recursos (em dias)
Tabela	2.49	Produtividade e Teletrabalho
Quadro	2.50	Resumo dos projetos relacionados ao Ressarcimento ao SUS
Tabela	2.51	Operadoras mapeadas, por faixa de desempenho, no 2º ciclo de fiscalização
Tabela	2.52	Operadoras mapeadas, por faixa de desempenho, no 3º ciclo de fiscalização
Tabela	2.53	Operadoras mapeadas, por faixa de desempenho, no 4º ciclo de fiscalização
Tabela	2.54	Processos sancionadores instaurados antes da entrada em vigor da RN 388/2015 ainda em trâmite da Diretoria de Fiscalização, por fase processual
Tabela	2.55	Total de processos sancionadores instaurados após RN 388/2015, por status da demanda
Tabela	2.56	Tempo médio de trâmite dos processos sancionadores instaurados após RN 388/2015 e já finalizados
<b>CAPÍTULO 3: Governança, Gestão de Riscos e Controles Internos</b>		
Figura	3.57	Estrutura de Governança

Tabela	3.58	Valores de remuneração para os cargos comissionados de Direção das Agências Reguladoras
Tabela	3.59	Reuniões do Comitê de Tecnologia (CT) - 2017
Figura	3.60	Ações de Auditoria Realizadas em 2017
Figura	3.61	Histórico da Gestão de Riscos na ANS
<b>CAPÍTULO 4: Áreas Especiais da Gestão</b>		
Tabela	4.62	Composição da força de trabalho
Tabela	4.63	Distribuição da Lotação Efetiva
Tabela	4.64	Detalhamento da estrutura de cargos em comissão e funções gratificadas
Quadro	4.65	Total do Quadro de Pessoal da ANS em dezembro de 2017
Quadro	4.66	Cargos Comissionados da ANS em dezembro de 2017
Quadro	4.67	Quantitativo da ANS por diretoria em dezembro de 2017
Quadro	4.68	Quantitativo de cargos comissionados da ANS por Diretoria em dezembro de 2017
Quadro	4.69	Total de Vagas Estabelecidas para o Quadro Efetivo
Quadro	4.70	Quantitativo de Concessão de Aposentadoria, Pensão e Abono de Permanência
Gráfico	4.71	Distribuição de Servidores por Faixa Etária - idade
Gráfico	4.72	Faixa Etária por Cargo – Cargos Efetivos
Quadro	4.73	Servidores com abono de permanência (tempo para aposentadoria)
Quadro	4.74	Qualificação da força de trabalho quando ao grau de escolaridade
Tabela	4.75	Capacitações Realizadas em 2017 – Por Tipo
Quadro	4.76	Relações de Cursos Internos
Gráfico	4.77	Percentual de Capacitações Externas por Tipo
Gráfico	4.78	Total de Capacitações Externas por Área Temática
Tabela	4.79	Despesas associadas à manutenção do pessoal
Tabela	4.80	Contratos de prestação de serviços não abrangidos pelo plano de cargos da unidade
Quadro	4.81	Total de Vagas de Estágio da ANS por Nível de Escolaridade
Gráfico	4.82	Quantitativo de estágios por Diretoria
Quadro	4.83	Quantitativo de Estagiários por Nível de Escolaridade em Dez/2017
Quadro	4.84	Movimentação de Estagiários em 2017
Quadro	4.85	Composição do Quadro de Estagiários em 2017
Tabela	4.86	Custos de Contratos de Veículos, segundo a localidade - 2017
Tabela	4.87	Distribuição Espacial dos Bens Imóveis de Uso Especial de Propriedade da União
Tabela	4.88	Discriminação dos Bens e Imóveis de Propriedade da União sob Responsabilidade da UJ
Tabela	4.89	Discriminação dos bens imóveis sub-cedido pela Secretaria de Patrimônio da União-SPU sob responsabilidade da UJ



Tabela	4.90	Distribuição espacial dos bens imóveis de uso especial locados de terceiros
Tabela	4.91	Despesas de Locação com Imóveis Locados de Terceiros
Tabela	4.92	Sistemas estratégicos da ANS
Figura	4.93	Mapa Estratégico do PDTIC - Revisão de 2017
Tabela	4.94	Força de Trabalho de TI na ANS (out/2017)
Figura	4.95	Capacitação do pessoal lotado na GETI (2017)
Tabela	4.96	Processos de gerenciamento de TI (infraestrutura)
Tabela	4.97	Principais Projetos de TI (desenvolvimento)
Tabela	4.98	Principais Projetos de TI (infraestrutura)
<b>CAPÍTULO 5: Relacionamento com a Sociedade</b>		
Tabela	5.100	Demandas Cadastradas no "Fale com a ANS" 2016-17
Tabela	5.101	Demandas de Reclamação e Informação Realizadas por Meio do Disque ANS, 2017
Tabela	5.102	Demandas de Informação e Reclamação por Temas - Disque ANS, 2016-2017
Tabela	5.103	Demandas de Informação e Reclamação por Temas - Fale com a ANS 2016-2017
Tabela	5.104	Demandas de Informação e Reclamação por Temas - Outros Canais de Contato 2016-17
Tabela	5.105	Cronograma de Atividades Relacionadas ao Atendimento Presencial nos Núcleos
Gráfico	5.106	Demandas Pertinentes Recepcionadas na Ouvidoria
Gráfico	5.107	Demandas pertinentes à ANS e Próprias de Ouvidoria, segundo tipo de manifestação – 2016 e 2017
Tabela	5.108	Lista Final de Serviços
Tabela	5.109	Resultado da Pesquisa Quantitativa Básica de Satisfação - 2016
Tabela	5.110	Resultado da Pesquisa Quantitativa Básica de Satisfação - 2017
Tabela	5.111	Quantidade de interlocutores do perfil Consumidor, que participaram da Pesquisa Quantitativa Básica de Satisfação - PQBS em 2017, por mês e nota atribuída
Tabela	5.112	Quantidade de interlocutores do perfil Operadora, que participaram da Pesquisa Quantitativa Básica de Satisfação - PQBS em 2017, por mês e nota atribuída
Tabela	5.113	Quantidade de interlocutores do perfil Prestador, que participaram da Pesquisa Quantitativa Básica de Satisfação - PQBS em 2017, por mês e nota atribuída
Tabela	5.114	Distribuição de formulários preenchidos para contato telefônico ativo, visando ao preenchimento do questionário da Pesquisa de Satisfação Quali-Quantitativa do Disque ANS, em relação à avaliação original apresentada na Pesquisa de Satisfação Quantitativa vinculada
Tabela	5.115	Questionário sobre Atendimento no Disque ANS
Tabela	5.116	Pesquisa de Satisfação - E-mail
Tabela	5.117	Quantidade de chamadas recebidas de pessoas portadoras de deficiência auditiva em 2017, por circunstância e mês de ocorrência
Tabela	5.118	Distribuição dos Critérios de Promoção por Acessibilidade por Núcleo da ANS

<b>CAPÍTULO 6: Desempenho Financeiro e Informações Contábeis</b>		
Tabela	6.119	Resultado Financeiro a partir do Balanço Patrimonial
Tabela	6.120	Resultado Financeiro – Composição
Tabela	6.121	Geração de Caixa por Atividade – Resumo
<b>CAPÍTULO 7: Conformidade da Gestão e Demandas de Órgãos de Controle</b>		
Tabela	7.122	Tratamento de determinações do TCU
Tabela	7.123	Economia obtida em 2017 – Contrato 55/2012
Tabela	7.124	Economia obtida em 2017 – Contrato 56/2012
Tabela	7.125	Economia obtida em 2017 – Contrato 59/2012
Tabela	7.126	Economia obtida em 2017 – Contrato 60/2012
Tabela	7.127	Economia obtida em 2017 – Contrato 55/2012

# SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES	iii
LISTA DE TABELAS, QUADROS, GRÁFICOS E FIGURAS	ix
APRESENTAÇÃO	17
1 VISÃO GERAL DA UNIDADE	19
1.1 Finalidade e competências	20
1.2 Normas e regulamento de criação, alteração e funcionamento da unidade	22
1.3 Breve histórico da entidade	24
1.4 Ambiente de atuação	25
1.5 Organograma	35
1.6 Macroprocessos finalísticos	53
2 PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL E RESULTADOS	58
2.1 Planejamento organizacional	59
2.1.1 Descrição sintética dos objetivos do exercício	59
2.1.2 Estágio de implementação do planejamento estratégico	60
2.1.3 Vinculação dos planos da unidade com as competências institucionais e outros planos	64
2.2 Formas e instrumentos de monitoramento da execução dos resultados dos planos	65
2.3 Desempenho orçamentário	68
2.3.1 Execução física e financeira das ações da Lei Orçamentária Anual de responsabilidade da unidade	70
2.3.2 Fatores intervenientes no desempenho orçamentário	74
2.3.3 Restos a pagar de exercícios anteriores	75
2.3.4 Informações sobre a execução das despesas	78
2.4 GESTÃO DAS MULTAS APLICADAS EM DECORRENCIA DA ATIVIDADE DE FISCALIZAÇÃO	80
2.5 Apresentação e análise de indicadores de desempenho	84
2.6 Ressarcimentos ao SUS	99
2.7 Critérios de seleção para fiscalização de operadoras de saúde e fiscalizações realizadas; processos administrativos sancionadores	108

3	GOVERNANÇA, GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS	114
3.1	Descrição das estruturas de governança	115
3.2	Informações sobre os dirigentes e colegiados	116
3.3	Atuação da unidade de auditoria interna	124
3.4	Atividades de correição e de apuração de ilícitos administrativos	126
3.5	Gestão riscos e controles internos	127
4	ÁREAS ESPECIAIS DA GESTÃO	132
4.1	Gestão de pessoas	133
4.1.1	Estrutura de pessoal da unidade	133
4.1.2	Demonstrativo das despesas com pessoal	147
4.1.3	Gestão de riscos relacionados ao pessoal	154
4.1.4	Contratação de pessoal de apoio e estagiários	154
4.1.5	Contratação de consultores com base em projetos de cooperação técnica com organismos internacionais	157
4.2	Gestão do patrimônio e infraestrutura	161
4.2.1	Gestão da frota de veículos	161
4.2.2	Política de destinação de veículos inservíveis ou fora de uso	162
4.2.3	Gestão do patrimônio imobiliário da União	162
4.2.4	Cessão de espaços físicos e imóveis a órgãos públicos e órgãos e entidades públicas ou privadas	164
4.2.5	Informações sobre imóveis locados de terceiros	164
4.2.6	Informações sobre as principais obras e serviços de engenharia relacionados à atividade-fim	166
4.3	Gestão da Tecnologia da Informação	167
4.3.1	Principais sistemas de informações	167
4.3.2	Informações sobre o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e sobre o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)	171
4.4	Gestão ambiental e sustentabilidade	192
5	RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE	195
5.1	Canais de acesso do cidadão	196
5.2	Carta de serviços ao usuário	205
5.3	Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários	207
5.4	Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade	215
5.5	Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações	216

6	DESEMPENHO FINANCEIRO E INFORMAÇÕES CONTÁBEIS_____	219
6.1	Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos____	221
6.2	Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade_____	223
6.3	Demonstrações contábeis exigidas pela Lei 4.320/64 e notas explicativas_____	224
7	CONFORMIDADE DA GESTÃO E DEMANDAS DE ORGÃOS DE CONTROLE____	225
7.1	Tratamento de determinações e recomendações do TCU_____	226
7.2	Tratamento de recomendações do órgão de controle interno_____	242
7.3	Medidas administrativas para apuração de responsabilidade por dano ao Erário_____	242
7.4	Demonstração da conformidade do cronograma de pagamentos de obrigações com o art. 5º da Lei 8.666/1993_____	243
7.5	Informações sobre a revisão dos contratos vigentes firmados com empresas beneficiadas pela desoneração da folha de pagamento_____	244
8	ANEXOS E APÊNDICES	
9	RELATÓRIOS, PARECERES E DECLARAÇÕES	
9.1	ROL DE RESPONSÁVEIS	
9.2	PARECER OU RELATÓRIO DA UNIDADE DE AUDITORIA INTERNA	
9.3	PARECER DE COLEGIADO	
9.4	RELATÓRIO DE INSTÂNCIA OU ÁREA DE CORREIÇÃO	
9.5	DECLARAÇÕES DE INTEGRIDADE	
9.5.1	Declaração de integridade e completude dos registros no Sistema de Avaliação e Registro dos Atos de Admissão e Concessões	
9.5.2	Declaração de cumprimento das disposições da Lei 8.730/1993 quanto à entrega das declarações de bens e rendas	
9.5.3	Declaração de integridade dos registros das informações no Sistema Integrado de Planejamento e Orçamento	
9.5.4	Declaração sobre a conformidade contábil dos atos e fatos da gestão orçamentária, financeira e patrimonial	
9.5.5	Declaração do contador sobre a fidedignidade dos registros contábeis no Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal - SIAFI	

## APRESENTAÇÃO

O presente Relatório Anual de Gestão (RAG) do exercício de 2017 será apresentado aos órgãos de controle interno e externo como prestação de contas anual a que Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e faz parte do processo de contas da Administração Pública Federal.

A ANS é uma agência reguladora do Governo Federal, vinculada ao Ministério da Saúde. Atua na regulação, normatização, controle e fiscalização do setor de planos privados de saúde no Brasil. A missão ou finalidade institucional da ANS é promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regular as operadoras setoriais, inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no País (conforme artigo 3º da Lei nº 9.961/2000).

O Relatório está organizado em 07 (sete) capítulos, mais anexos e relatórios adicionais, pareceres e declarações. Na seção pré-textual encontram-se a lista de siglas e abreviações e a lista DE tabelas, quadros, gráficos e figuras. A numeração das tabelas, gráficos, figuras e quadros do RAG é ordenada inicialmente pelo número do referido capítulo e por uma ordem sequencial que segue todos os capítulos.

Em seu Capítulo 1 - VISÃO GERAL DA UNIDADE - apresenta os elementos identificadores da ANS e algumas informações para melhor caracterizá-la, tais como sua estruturação, organograma, contexto de atuação, principais macroprocessos, competências, entre outras.

O Capítulo 2 - Planejamento Organizacional e Resultados – apresenta uma demonstração de como a ANS planejou sua atuação ao longo do tempo, bem como apresentação dos resultados obtidos na condução dos seus objetivos e metas; compõe ainda este Capítulo a análise do Desempenho Orçamentário, das multas aplicadas por atividade de fiscalização, dos dados relacionados ao ressarcimento ao SUS e dos critérios de seleção para fiscalização de operadoras de planos provados de assistência à saúde.

O Capítulo 3 - GOVERNANÇA, GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS – apresenta uma demonstração da estrutura de governança da ANS, explicitando as atividades realizadas pelas unidades que a compõem, os mecanismos e controles internos adotados para assegurar a conformidade da gestão e garantir o alcance dos objetivos planejados, as atividades de correção, bem como a forma de remuneração dos membros de diretoria e de colegiados.

O Capítulo 4 – ÁREAS ESPECIAIS DA GESTÃO - contempla informações sobre gestão de pessoal, infraestrutura patrimonial, tecnologia da informação, critérios de sustentabilidade ambiental, além dos fundos e programas geridos pela UPC, para melhor compreensão sobre aspectos da estrutura e organização formal da UPC que possibilitem a ela atingir seus objetivos.

O Capítulo 5 - RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE - apresenta uma demonstração da existência de estruturas que garantam canal de comunicação com o cidadão para fins de solicitações, reclamações, denúncias e sugestões, bem como de mecanismos ou procedimentos que permitam verificar a percepção da sociedade sobre os serviços prestados pela UPC e as medidas para garantir a acessibilidade, principalmente no que se refere à

acessibilidade do cidadão e a avaliação e grau de satisfação dos serviços prestados, além da transparência de informações relevantes.

No Capítulo 6 - DESEMPENHO FINANCEIRO E INFORMAÇÕES CONTÁBEIS – há uma demonstração do desempenho financeiro e informações sobre as demonstrações contábeis e financeiras elaboradas pelas UPC para melhor compreensão sobre a posição patrimonial e financeira, bem como o resultado e o desempenho financeiro.

O Capítulo 7 - CONFORMIDADE DA GESTÃO E DEMANDAS DE ORGÃOS DE CONTROLE - tem como objetivo proporcionar ao leitor do relatório uma melhor compreensão sobre atendimento a demandas específicas oriundas de legislação específica e dos órgãos de controle.

Na parte ANEXOS E APÊNDICES, no Capítulo 8, há um detalhamento maior de algumas informações citadas no corpo do relatório para maiores esclarecimentos, tais como: as fichas de qualificação das ações, resultados esperados e entregas intermediárias da Agenda Regulatória 2016-2018; as fichas técnicas vigentes em 2017 do Contrato de Gestão 2015-2017; o Relatório de Atividades da Gerência de Recursos Humanos; Demonstrações Contábeis Exigidas pela Lei 4.320/64 e notas explicativas.

No Capítulo 9 - RELATÓRIOS, PARECERES E DECLARAÇÕES - é apresentado um conjunto de documentos obrigatórios, tais quais: Rol de responsáveis, Relatório da Unidade de Auditoria Interna, Parecer de Colegiado, Relatório de Instância ou Área de Correição.

## **Capítulo 1:**

# **VISÃO GERAL DA UNIDADE**

### **EMENTA:**

Contempla os elementos identificadores da unidade prestadora de contas (UPC) e também algumas informações para melhor caracterizar a unidade, tais como sua estruturação, organograma, contexto de atuação, principais macroprocessos, competências, entre outras.

O objetivo é proporcionar ao leitor do relatório melhor compreensão do que é a unidade, as razões de sua existência, suas principais relações com o contexto de atuação, como está estruturada.

### **ITENS DO CAPÍTULO:**

- 1.1 Finalidade e competências
- 1.2 Normas e regulamento de criação, alteração e funcionamento da unidade
- 1.3 Breve histórico da entidade
- 1.4 Ambiente de atuação
- 1.5 Organograma
- 1.6 Macroprocessos finalísticos



## 1 VISÃO GERAL DA UNIDADE

### 1.1 Finalidade e competências

A ANS é uma agência reguladora do Governo Federal, vinculada ao Ministério da Saúde. Atua na regulação, normatização, controle e fiscalização do setor de planos privados de saúde no Brasil.

A **missão** ou **finalidade institucional** da ANS é promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regular as operadoras setoriais, inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no País (conforme artigo 3º da Lei nº 9.961/2000).

Seu marco legal encontra-se na Lei nº 9.656, de 1998, que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde e na Lei nº 9.961, de 2000, de criação da ANS.

Em seguida, serão destacadas as competências legais institucionais, de acordo com a Lei 9.961/2000:

#### **Principais Competências Legais (Lei 9.961/2000)**

Propor políticas e diretrizes gerais para a regulação do setor e fixar as normas para constituição, organização, funcionamento e fiscalização das operadoras, incluindo:

- a) conteúdos e modelos assistenciais;
- b) adequação e utilização de tecnologias em saúde;
- c) direção fiscal ou técnica;
- d) liquidação extrajudicial;
- e) procedimentos de recuperação financeira das operadoras;
- f) normas de aplicação de penalidades;
- g) garantias assistenciais, para cobertura dos planos ou produtos comercializados ou disponibilizados;
- h) Adotar medidas que estimulem a competição no setor;
- i) Estabelecer as características gerais dos instrumentos contratuais utilizados na atividade das operadoras;
- j) Estabelecer normas para o Ressarcimento ao SUS; e
- k) Administrar e arrecadar as taxas instituídas.

**No ano de 2017, podemos destacar os principais marcos institucionais:**

- ✓ ANS lança campanha publicitária – Um comercial de 30 segundos para televisão e 5 animações para redes sociais compõem a campanha que foi feita baseada nas principais dúvidas dos consumidores sobre planos de saúde.
- ✓ Expansão do projeto parto adequado – número de hospitais participantes foi ampliado para 153. A iniciativa também envolve a participação de 65 operadoras de planos de saúde. Com isso, a ANS espera expandir, para o conjunto do sistema de saúde, os impactos positivos provocados pelo projeto durante a fase piloto. Em 18 meses, a taxa de partos normais aumentou mais de 40% entre os 35 participantes. Como consequência, mais de dez mil cesáreas sem indicação clínica e 400 admissões de bebês em UTI neonatal foram evitadas.
- ✓ Aprimoramento da Central de Atendimento ao Consumidor – ANS reformula a área da Central de Atendimento ao Consumidor disponível em seu portal na internet. A mudança tornou mais claros os canais de comunicação disponíveis para cada público de relacionamento da agência reguladora. Ao facilitar o acesso, a ANS busca atender as demandas dos beneficiários de planos de saúde, operadoras e prestadores com mais eficiência e qualidade, aprimorando a relação com os entes regulados e com a sociedade.
- ✓ Em maio, a diretora de fiscalização (DIFIS) é reconduzida ao cargo.
- ✓ Publicação de norma com as novas regras para cancelamento do contrato do plano de saúde a pedido do beneficiário. A medida padroniza esse tipo de operação e oferece mais clareza, segurança e previsibilidade ao consumidor.
- ✓ ANS disponibiliza em seu portal na internet o Plano de Dados Abertos (PDA).
- ✓ ANS reformula IDSS que passa a dar mais ênfase à qualidade da assistência.
- ✓ Entra em vigor norma sobre estabelecimento de junta médica quando houver divergência clínica acerca de indicação do procedimento pelo médico ou dentista do beneficiário.
- ✓ Em setembro, toma posse novo diretor à frente da Diretoria de Desenvolvimento Setorial (DIDES).
- ✓ ANS disponibiliza ao público sua Biblioteca Digital.
- ✓ ANS divulga resultados do Programa de Qualificação das Operadoras. Programa permite ao beneficiário escolher de maneira mais consciente seu plano de saúde.
- ✓ Encontro ANS – Região Norte e Centro-Oeste – Evento reuniu representantes do setor regulado com a reguladora para esclarecimento de dúvidas.
- ✓ Publicação de norma que trata de autorização prévia para movimentação dos ativos garantidores. Buscando mais eficiência em seus processos de trabalho, a ANS passou a conceder mais flexibilidade no processo operacional de alocação dos ativos garantidores das provisões técnicas, desde que as operadoras cumpram determinados requisitos de custódia de tais ativos nos tipos de investimento permitidos e de transparência nas informações. A medida estimula uma gestão financeira mais eficiente das operadoras, o que permite ao setor melhorar o seu resultado financeiro, sem perda de segurança no monitoramento econômico-financeiro realizado pela Agência.
- ✓ Publicação de norma que institui Programa Especial de Escala Adequada (PEA). Ponderando a existência de universo elevado de operadoras de pequeno porte com a

necessidade de escala viável, inerente a qualquer ramo de seguro, para diluir os riscos financeiros decorrentes da cobertura a ser garantida, a ANS instituiu programa para facilitar o movimento de ganho de escala do setor. A medida é protetiva ao beneficiário de plano de saúde, haja vista que procura garantir a continuidade da assistência à saúde em operadoras que possuam condições econômicas de permanecer no mercado.

- ✓ Publicação de norma que regulamenta o compartilhamento da gestão de riscos entre operadoras. Outra medida para diluir os riscos financeiros decorrentes da cobertura assistencial a ser garantida pelas operadoras de planos de saúde é a possibilidade de uma gestão de riscos compartilhada. Para tanto, a ANS regulamentou três tipos diferentes: o atendimento em redes de prestadores compartilhadas; a criação de fundos comuns para financiamento de eventos médicos de alto custo; e a possibilidade de oferta conjunta de planos de saúde. A clareza ao consumidor e a criação de ambiente regulatório mitigador da insegurança jurídica que havia até então relativa às possibilidades de compartilhamento de riscos, foram as premissas para a construção da norma. “

## **1.2 Normas e regulamento de criação, alteração e funcionamento da unidade**

O quadro abaixo apresenta uma listagem das normas de criação e alteração da ANS, as principais normas relacionadas à gestão e estrutura vigentes e os manuais e publicações de 2017.

### **Quadro 1.01 – Normas, principais normas infralegais, manuais e publicações relacionadas às atividades da Unidade Jurisdicionada – ano 2017.**

<b>Normas relacionadas à Unidade Jurisdicionada</b>
Normas de criação e alteração da Unidade Jurisdicionada
Lei 9.961 28/01/2000 Decreto 3.327 05/01/2000 (DOU 06/01/2000)
<b>Principais normas infralegais relacionadas à gestão e estrutura da Unidade Jurisdicionada</b>
RN 197 e RN 198/2009; RN 213; RN 219; RN 221; RN223; RN 225; RN 228; RN 230; RN 231/2010. RN 245; RN 249/2011 RN 257; RN 258; RN 266; RN 273; RN 283/2011; RN 288, RN 291, RN 292, RN 293, RN 301, RN 302, RN 306, RN 307, RN 312, RN 317/2012; RN 331; RN 332 e RN 339/2013; RN 345; RN 348; RN 352; RN 354; RN 366/2014; RN 370; RN 371; RN 374; RN 378; RN 380; RN 381; RN 383/2015;

RN 397; RN 404; RN 406 e RN 415/2016;

RN 420; RN 421; RN 422; RN 423; RN 424; RN 426; RN 427; RN 428/2017.

**Manuais e publicações relacionadas às atividades da Unidade Jurisdicionada de 2017**

1. **Aspectos financeiros do ressarcimento ao SUS**: orientações sobre os procedimentos de cobrança
2. **Cartilha - orientações para um teletrabalho produtivo e saudável**
3. **Cartilha - preço não é tudo quando se trata de saúde!**
4. **Cartilha - plano de saúde**: cancelamento ou exclusão do contrato
5. **Cartilha – planos de saúde**: contratação de plano coletivo por empresário individual
6. **Documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação dos beneficiários de planos de saúde**
7. **Manual de diretrizes para o enfrentamento da obesidade na saúde suplementar brasileira**
8. **Manual de normalização de publicações da Agência Nacional de Saúde Suplementar** / 2. ed.
9. **Manual de normalização de publicações da Agência Nacional de Saúde Suplementar**
10. **Manual de operação** : fluxo de demandas de sustentação de sistemas
11. **Manual de orientação de atividades e rotinas do Diretor Técnico**
12. **Mapa Assistencial da saúde Suplementar** / 2. Ed.
13. **Mapa da utilização do SUS por beneficiários de planos privados de saúde** / 2. ed.
14. **Mapeamento de processos** : batimento e notificação (ressarcimento ao SUS)
15. **Mapeamento de processos** : realização de reunião do COPISS
16. **Mapeamento de processos** : realização de reunião com grupos técnicos
17. **Mapeamento de processos** : monitoramento da garantia de atendimento
18. **Mapeamento de processos** : cobrança (ressarcimento ao SUS)
19. **Mapeamento de processos** : processo de ajuste
20. **Mapeamento de processos** : contratação de estagiários
21. **Mapeamento de processos** : contratação por pregão e sistema de registro de preço
22. **Mapeamento de processos** : tratamentos das demandas externas e internas da Ouvidoria
23. **Mapeamento de processos** : realização de ações fiscalizatórias nas demandas originadas na NIP
24. **Mapeamento de processos** : análise de 2ª instância (ressarcimento ao SUS)
25. **Mapeamento de processos** : análise de 1ª instância (ressarcimento ao SUS)
26. **Mapeamento de processos** : cessão e doação via SIASS
27. **Mapeamento de processos** : desfazimento de bens
28. **Mapeamento de processos** : inclusão de bens patrimoniais
29. **Mapeamento de processos** : realização de inventário patrimonial anual
30. **Mapeamento de processos** : elaboração de relatório de movimentação mensal bens
31. **Mapeamento de processos** : realização de inquérito administrativo
32. **Mapeamento de processos** : realização de inventário patrimonial eventual
33. **Mapeamento de processos** : solicitação de cópias e vistas de processos
34. **Mapeamento de processos** : atualização do componente de representação de conceitos em saúde
35. **Mapeamento de processos** : geração e publicação do padrão TISS e arquivos auxiliares
36. **Mapeamento de processos** : Atualização da componente organizacional
37. **Mapeamento de processos** : atualização da terminologia de materiais e OPME
38. **Mapeamento de processos** : atualização da terminologia de envio de dados
39. **Mapeamento de processos** : atualização da terminologia de medicamentos
40. **Mapeamento de processos** : atualização da terminologia de diárias e taxas
41. **Mapeamento de processos** : preparação e publicação da planilha de solicitações
42. **Mapeamento de processos**: Cadastramento de solicitação de aprimoramento do Padrão TISS
43. **Mapeamento de processos**: atualização da terminologia de procedimentos e eventos de saúde
44. **Mapeamento de processos**: atualização de demais terminologias
45. **Painel de Precificação 2016**
46. **Plano de dados abertos** : 2017-2019 / ed. atual.
47. **REA-OUVIDORIAS** : relatório estatístico e analítico do atendimento das operadoras: ano base 2016
48. **Relatório da qualificação das operadoras 2017** : ano base 2016

49. Relatório das respostas ao questionário de riscos respondido por operadoras de planos de saúde
50. Relatório de acompanhamento do Plano de Logística Sustentável (PLS) da ANS - 2016
51. Relatório de atividades 2016
52. Relatório de gestão 2016
53. Relatório de gestão da Diretoria de Fiscalização - DIFIS : base maio/2014 a abril/2017
54. Relatório de gestão do 2º semestre de 2016 : Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos
55. Relatório de gestão do 2º trimestre de 2017 : Diretoria de Gestão e Gerência de Contratos e Licitações
56. Relatório de resultados da Diretoria de Fiscalização da ANS - ano 2016 : impactos da implementação das ações e medidas de melhoria na DIFIS
57. Simpósio Economia, Regulação e Saúde Suplementar : compilação dos resumos dos trabalhos apresentados na sessão pôsteres
58. Vigitel Brasil 2016 Saúde Suplementar: vigilância de fatores de risco e proteção para doenças crônicas por inquérito telefônico

### 1.3 Breve histórico da entidade

A criação da ANS, estabelecida pela Lei federal nº 9.961/2000, foi um avanço para o país, pois assegurou que a assistência à saúde de aproximadamente um quarto da população brasileira – contando apenas os beneficiários de planos médico-hospitalares – passasse a seguir normas e a ser fiscalizada por um órgão estatal. Antes da implementação da reguladora, o setor de planos de saúde operava sem qualquer interferência governamental, estabelecendo suas próprias regras e deixando o consumidor – elo mais vulnerável desse sistema - desprotegido.

A partir da criação da ANS, foi possível dimensionar o setor, estabelecer regras para entrada e saída de operadoras do mercado, promover o monitoramento econômico e assistencial das operadoras, fiscalizar a atuação das empresas quanto ao cumprimento dos contratos e introduzir mecanismos de proteção ao consumidor – como a criação da lista mínima obrigatória de coberturas, os prazos máximos de atendimento, as regras de manutenção do plano por aposentados e demitidos, a intermediação de conflitos entre operadoras e beneficiários, a implantação de ouvidorias nas empresas, o estabelecimento das provisões técnicas que garantem segurança e solidez ao mercado, entre outras ações.

Nessas quase duas décadas, a Agência se pautou pela promoção da defesa do interesse público e da manutenção do equilíbrio do mercado, contribuindo para o desenvolvimento das ações de saúde no país. A evolução do setor - que cresceu mais de 50% no período, se considerado apenas o número de beneficiários em planos de assistência médica –, a dinâmica socioeconômica do país e a transição epidemiológica da população mundial exigiu o constante aprimoramento das medidas regulatórias. Deste modo destaca-se a importância da Agência se manter sempre atualizada e atenta às mudanças e necessidades da população e do sistema de saúde brasileiro.

## 1.4 Ambiente de atuação

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) possui sede no Rio de Janeiro e Núcleos da ANS que provém atendimento presencial em 12 cidades nas cinco Regiões do País. Em sua estrutura, conta com aproximadamente 1.500 trabalhadores. Atualmente, o mercado regulado possui cerca de 47,4 milhões vínculos de beneficiários em planos de assistência médica o que representa mais de 24% do total da população brasileira. Além disso, há 23,2 milhões de vínculos de beneficiários ligados a planos exclusivamente odontológicos. Há 1.055 operadoras de assistência à saúde ativas que possuem beneficiários que formam o conjunto dos entes regulados.

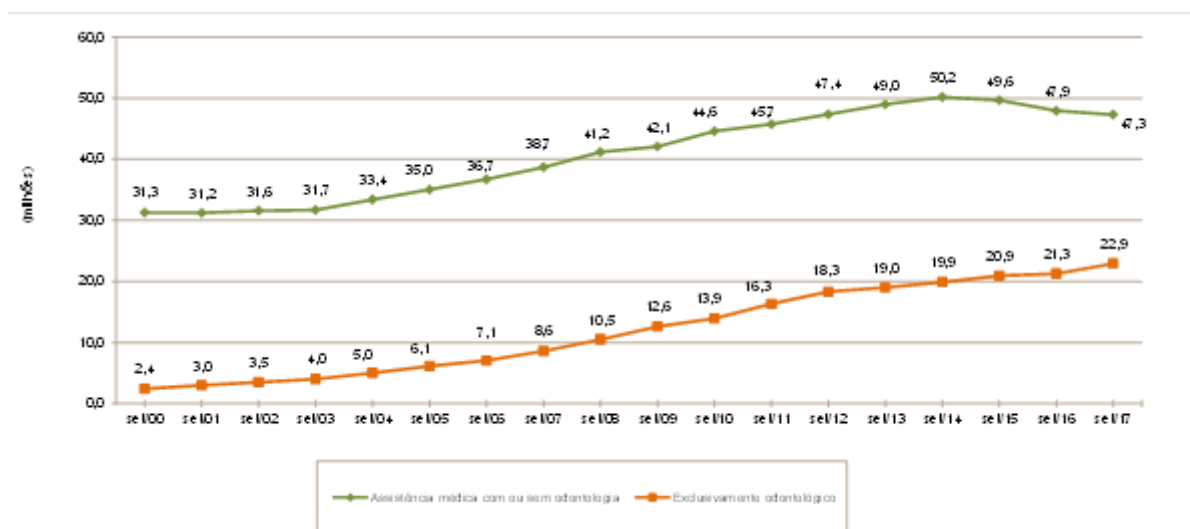
Por ano, são realizados, aproximadamente 1,5 bilhão de procedimentos na saúde suplementar sendo:

- ✓ 273 milhões de consultas médicas
- ✓ 141,2 milhões de atendimentos ambulatoriais
- ✓ 796,7 milhões de exames complementares
- ✓ 176,9 milhões de procedimentos odontológicos
- ✓ 70 milhões de terapias
- ✓ 7,8 milhões de internações

Na sequência serão apresentados dados do setor que trazem um panorama geral sobre a população beneficiária de planos de saúde e características das operadoras de planos privados de assistência à saúde.

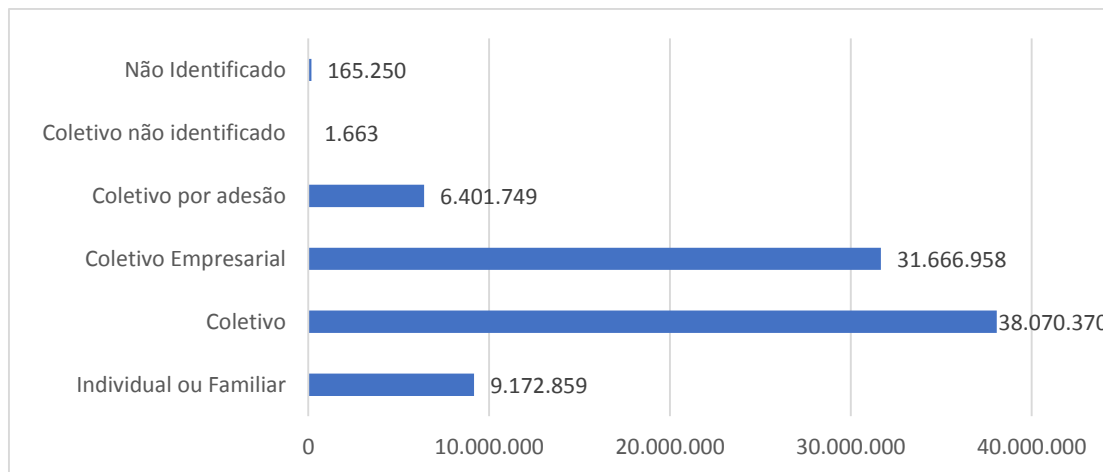
Pode-se observar no **gráfico 1.02** que durante o ano de 2017, o número de beneficiários em planos de saúde reduziu em 0,3% entre janeiro e dezembro seguindo uma tendência iniciada em 2014. O **gráfico 1.03** demonstra que do total de beneficiários, 38.070.370 estão vinculados a planos coletivos, sendo 92% (31.666.958) em planos coletivos empresariais.

**Gráfico 1.02: Beneficiários de planos privados de assistência à saúde (2000-2017)**



Fonte: ANS (<http://www.ans.gov.br/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor>). Acesso em 08 de março de 2018

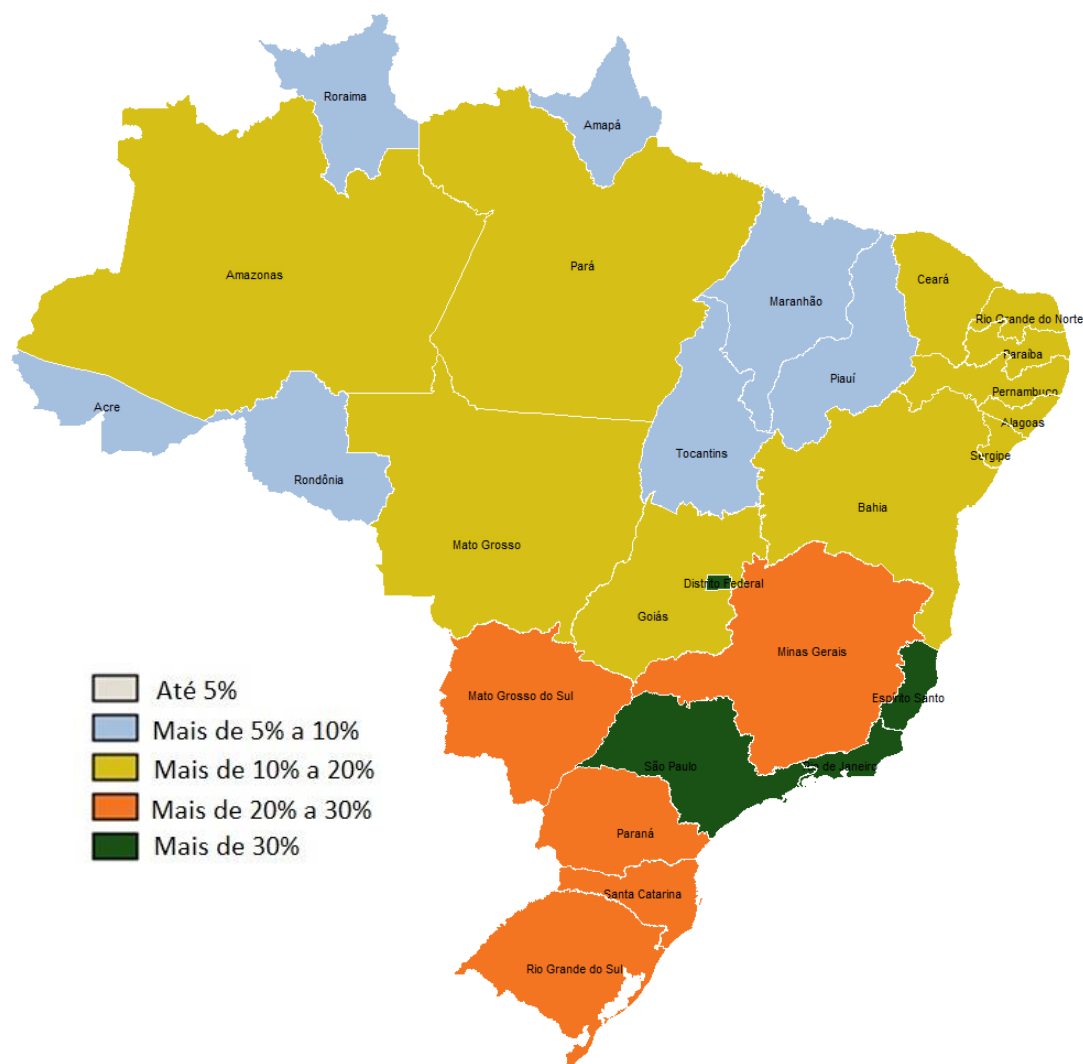
**Gráfico 1.03: Beneficiários por tipo de contratação**



Fonte: ANS (Sala de Situação). Acesso em 08 de março de 2018

O **gráfico 1.04** mostra que a maior parte dos beneficiários está concentrada na região sudeste principalmente entre Rio e São Paulo. Em junho de 2017, o número de beneficiários de planos de assistência médica era de 17.300.305 em São Paulo, o que representa cerca de 36% de total deste tipo de assistido. O segundo estado com mais beneficiários era o Rio de Janeiro com 5.489.843, o que representa cerca de 11% do total de assistidos. Minas Gerais possui um número muito próximo ao do estado do Rio de Janeiro com cerca de 5,1 milhões de beneficiários. Isto pode ser explicado por estes três estados representarem cerca de 50% do PIB do país no ano de 2016. (Fonte: IBGE).

**Gráfico 1.04: Taxa de cobertura dos planos privados de assistência médica por unidades da federação (Brasil – setembro/2017)**

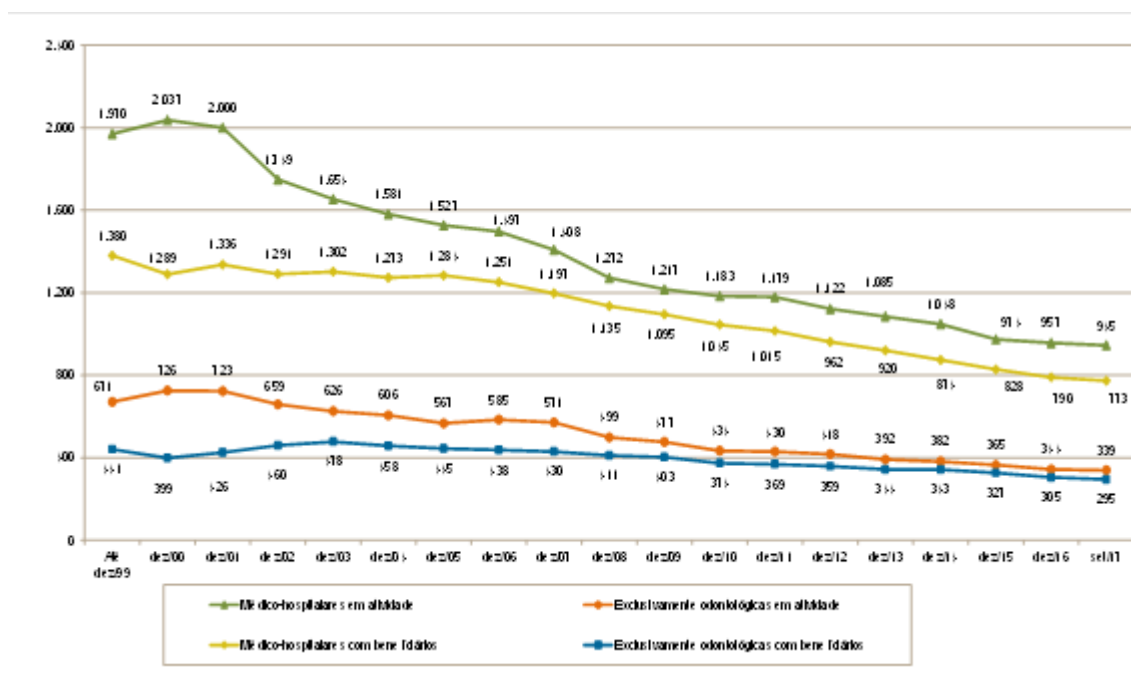


*Fonte: ANS (Sala de Situação). Acesso em 08 de março de 2018*

Já o **gráfico 1.05** demonstra que o número de operadoras de assistência à saúde está diminuindo no decorrer dos anos. Com regras mais rígidas, como, por exemplo, o Programa de Escala Adequada adotado pela ANS em 2017, operadoras não sustentáveis tiveram seu registro cancelado pela ANS. Assim sendo, o mercado se tornou mais concentrado. A concentração está diretamente correlacionada com a sustentabilidade das operadoras de assistência à saúde. Prezando pela garantia de assistência aos beneficiários, a ANS monitora a sustentabilidade das operadoras. O objetivo é que apenas operadoras sustentáveis possam prestar serviço de assistência à saúde.



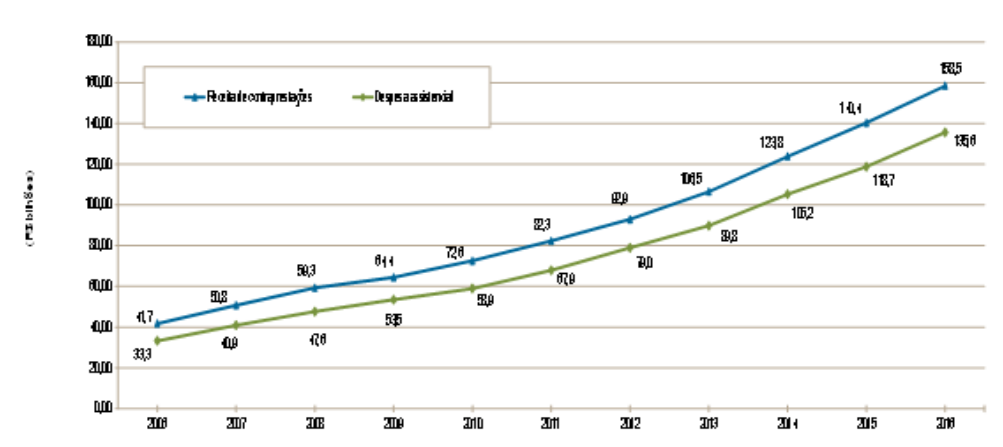
**Gráfico 1.05: Evolução do registro de operadoras (Brasil - dezembro/1999-setembro/2017)**



Fonte: ANS (<http://www.ans.gov.br/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor>). Acesso em 08 de março de 2018<sup>1</sup>

Apesar do número de beneficiários e de operadoras estarem diminuindo, as despesas assistenciais, assim como as receitas advindas das contraprestações continuam aumentando a cada ano como se observa no **gráfico 1.06**.

**Gráfico 1.06: Receita de contraprestações e despesa assistencial das operadoras médico-hospitalares (Brasil - 2006-2016)**

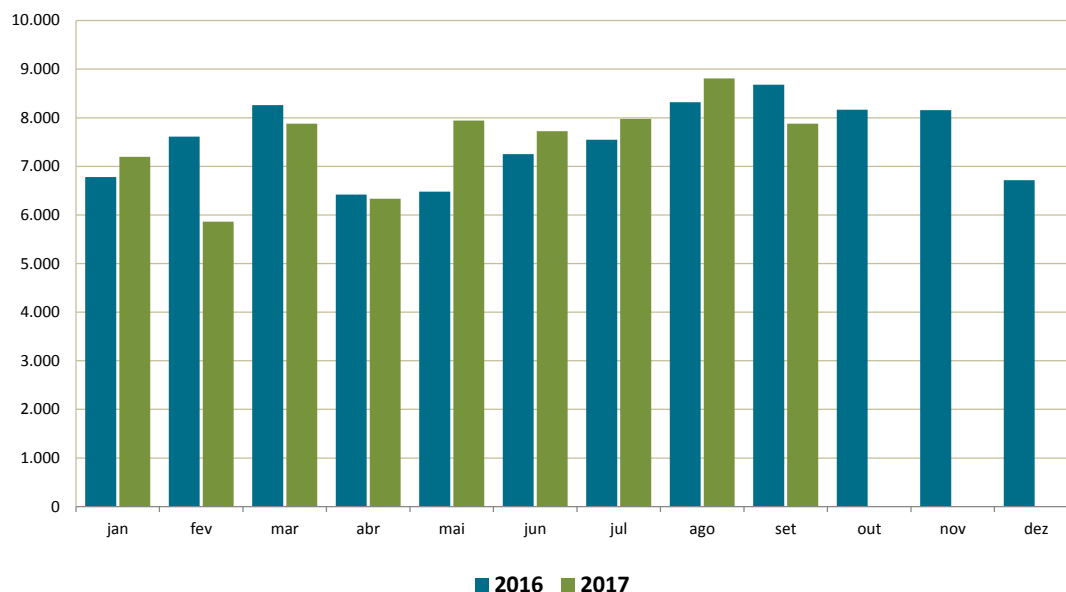


<sup>1</sup> As informações oriundas do Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde – DIOPS/ANS estão atualizadas até o 3º trimestre de 2017, pois as informações relativas ao 4º trimestre podem ser atualizadas até 31/03/2018.

Fonte: ANS (<http://www.ans.gov.br/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor>). Acesso em 08 de março de 2018

Do ponto de vista das reclamações recebidas o **gráfico 1.07** destaca que houve aumento discreto do número de reclamações dos beneficiários (0,37%) em relação a 2016. Em 2017, foram recebidas 67.604 reclamações.

**Gráfico 1.07: Total de reclamações (2016-2017)**



Fonte: ANS (<http://www.ans.gov.br/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor>). Acesso em 08 de março de 2018

Neste cenário, os grandes desafios para Agência são a criação de um sistema integrado, como incorporar novas tecnologias, como financiar o seu acesso e quais as responsabilidades de cada um - indivíduos, empresas, operadoras, profissionais de saúde, prestadores de serviço, indústria de medicamentos e equipamentos e governo. É necessário viabilizar a assistência à saúde com qualidade e a um custo suportável pela sociedade.

Visando enfrentar estes desafios a ANS tem debatido, com o conjunto do setor, os obstáculos que precisam ser enfrentados, levando-se em consideração as transições demográfica e epidemiológica pelas quais passamos e que se traduzem no aumento de doenças crônicas como obesidade, diabetes e hipertensão. A Agência tem trabalhado incessantemente pela mudança do modelo assistencial vigente, objetivando a melhoria da qualidade prestada pelas operadoras de planos de saúde, com acesso adequado e em tempo hábil e foco na saúde e não somente no cuidado das doenças.

O atual contexto econômico e social do País exige medidas efetivas que contribuam para a redução de desperdícios e a melhor alocação dos recursos disponíveis, o aprimoramento dos programas de qualificação das operadoras e prestadores e o desenvolvimento de projetos que induzam a modelos de atenção à saúde integrais, melhor organizados e não fragmentados.

Nesse processo, é imprescindível a manutenção de um diálogo aberto e constante com todas as partes interessadas da saúde suplementar, a fim de ouvir os pleitos e buscar o atendimento daqueles considerados legítimos, sempre contando com a participação social, de forma que todos os envolvidos nesse setor – em especial os beneficiários – sintam-se satisfeitos com os resultados obtidos.

### **1.4.1 Principais Parceiros**

O ambiente de atuação da ANS também é permeado pela interação com órgão e entidades que constituem importantes parceiros institucionais. Abaixo destacam-se as principais interações.

#### **✓ Ministério da Saúde**

A ANS é diretamente responsável pelo Objetivo Estratégico 9 do Plano Plurianual (PPA 2016-19): Aprimorar o marco regulatório da Saúde Suplementar, estimulando soluções inovadoras de fiscalização e gestão, voltadas para a eficiência, acesso e qualidade na atenção à saúde, considerando o desenvolvimento sustentável do setor. Isso foi desenvolvido através de um conjunto de estratégias que como o incentivo à qualidade setorial, aos programas de promoção à saúde e prevenção de riscos e doenças; a novos modelos assistenciais centrados nos planos do cuidado e ao parto normal.

De forma a contribuir com o objetivo 13 do MS, melhorar o padrão de gasto, qualificar o financiamento tripartite e os processos de transferência de recursos, na perspectiva do financiamento estável e sustentável do SUS, a ANS apresenta a meta de aumentar, anualmente, o ressarcimento dos planos de saúde ao SUS em decorrência das internações hospitalares e atendimentos ambulatoriais especializados realizados nas unidades públicas, reduzindo o passivo processual.

Além disto, a ANS firma com o Ministério da Saúde um Contrato de Gestão que tem o objetivo de pactuar com a União, por intermédio daquele Ministério, compromissos e resultados mediante o estabelecimento de diretrizes estratégicas, ações e indicadores. O contrato constitui instrumento de controle social e de avaliação e aperfeiçoamento da gestão e do desempenho da ANS<sup>2</sup>.

#### **✓ Órgão de defesa do Consumidor e Poder Judiciário**

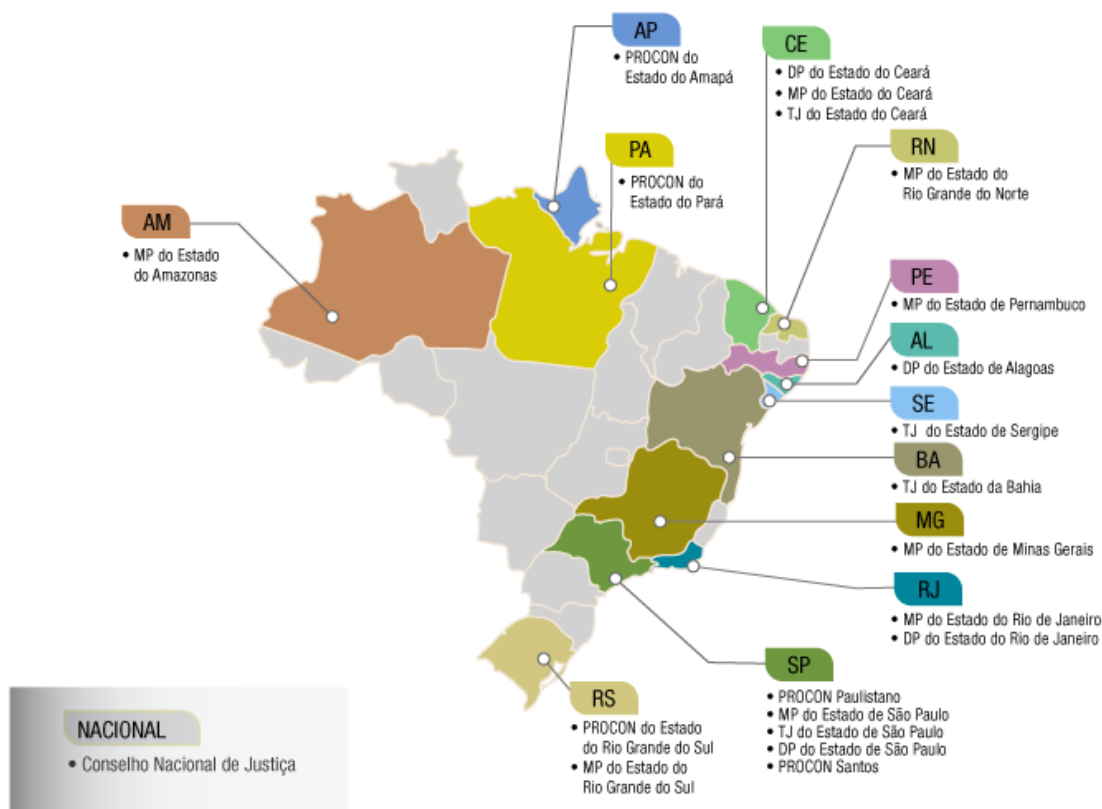
O Programa Parceiros da Cidadania é constituído pela celebração de acordos formais de cooperação técnica com a finalidade de promover a integração entre os trabalhos desenvolvidos pela ANS e os referidos órgãos. O Programa é coordenado pela Diretoria de Fiscalização e os órgãos do Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e das demais Entidades Públicas, visando à criação de comunicação e intercâmbio de informações e harmonização de entendimentos relacionados aos planos privados de assistência à saúde.

---

<sup>2</sup> O detalhamento da participação da ANS no PPA 2016-2019 bem como a análise dos resultados do Contrato de Gestão ANS/MS serão apresentados no capítulo 2 PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL E RESULTADOS.

O programa foi criado em 2003 e a ANS possui, atualmente, acordos de cooperação técnica nas cinco regiões do Brasil, além de acordo com o Conselho Nacional de Justiça, com atuação em âmbito nacional. A **figura 1.08** detalha os acordos firmados

**Figura 1.08: Mapa com os 22 acordos firmados pela ANS no âmbito do Programa Parceiros da Cidadania em todo o país**



UF	Entidade/Órgão	Assinatura	Vigência	Termo de Cooperação
Nacional	Nacional	Conselho Nacional de Justiça	03/05/2016	03/05/2021
Região Sudeste	RJ	DP do Estado do Rio de Janeiro	12/04/2017	12/04/2019
		MP do Estado do Rio de Janeiro	01/12/2017	01/12/2020
	SP	MP do Estado de São Paulo	23/09/2015	24/09/2020
		DP do Estado de São Paulo	02/10/2017	02/10/2019

UF	Entidade/Órgão	Assinatura	Vigência	Termo de Cooperação
		TJ do Estado de São Paulo	07/04/2017	07/04/2019
		PROCON Paulistano	14/02/2017	14/02/2019
		PROCON Santos	19/12/2017	19/12/2019
	MG	MP do Estado de Minas Gerais	26/12/2017	25/12/2022
Região Nordeste	AL	DP do Estado de Alagoas	10/11/2017	10/11/2019
	BA	TJ do Estado da Bahia	19/09/2017	19/09/2019
	SE	TJ do Estado de Sergipe	29/12/2015	29/12/2020
	RN	MP do Estado do Rio Grande do Norte	22/12/2016	22/12/2018
	CE	DP do Estado do Ceará	29/07/2016	29/07/2018
		MP do Estado do Ceará	08/08/2017	08/08/2019
		TJ do Estado do Ceará	27/09/2017	27/09/2019
	PE	MP do Estado de Pernambuco	25/08/2017	25/08/2019
Região Norte	AP	PROCON do Estado do Amapá	13/02/2017	13/02/2019
	AM	MP do Estado do Amazonas	29/04/2015	19/06/2018
	PA	PROCON do Estado do Pará	30/01/2017	30/01/2019
Região Sul	RS	PROCON do Estado do Rio Grande do Sul	13/07/2017	13/07/2019
		MP do Estado do Rio Grande do Sul	20/02/2018	20/02/2020

✓ Organismos Internacionais

ANS firmou o 90º Termo de Cooperação (TC) com a Organização Pan Americana de Saúde - OPAS em 16 de dezembro de 2015 e vigência até 2020. A OPAS tem o objetivo precípua da produção e difusão do conhecimento além da legitimidade atribuída à Organização Mundial da Saúde e a possibilidade de parceiros nacionais e internacionais, o que qualifica a interlocução.

Os estudos realizados no âmbito do 90º TC, estão disponíveis para consulta na Biblioteca da ANS (<http://www.ans.gov.br/biblioteca/index.html>) e podem ser consultados considerando-se a classificação de acesso previstas na Lei nº 12.527/2011, especialmente relativas ao § 3º do Art. 7º.

A seguir o **quadro 1.09** apresenta a relação dos estudos realizado em 2017 e os Programas aos quais estão relacionados:

**Quadro 1.09: Estudos Realizados por meio do Termo de Cooperação Técnica ANS - OPAS**

Estudos Relacionados ao Programa Sua Saúde	Choosing Wisely Brasil – Pacientes	Dezembro/2016 a julho/2017
Estudos Relacionados ao Programa Parto Adequado	“Modelos de assistência ao parto, incluindo aspectos relacionados à atuação do enfermeiro obstetra e ao trabalho em equipe multiprofissional”	Dezembro/2016 a agosto/2017
	Estudo e elaboração de proposta de acompanhamento da ampliação de escala do Projeto Parto Adequado.	Março/2017 a novembro/2017
	Estudo analítico sobre diferentes modelos de remuneração no âmbito do Projeto Parto Adequado, com o objetivo de estimular a implementação de novas formas de remuneração, o redesenho do modelo assistencial e o desenvolvimento de mecanismos indutores para a melhoria da qualidade da atenção obstétrica.	Abril/2017 a Agosto/2017
Estudos relacionados a Troca de Informações na Saúde Suplementar	Estudo: Dados mínimos de saúde para o Registro Eletrônico de Saúde (RES)	Dezembro/2016 a Maio/2017
	Identificação do conjunto de características indispensáveis para a implementação da metodologia de DRG na saúde suplementar	Maio/2017 a Agosto/2017
Estudos relacionados ao Projeto SORRIR	Materiais de Capacitação Prestadores projeto SORRIR – Periodontia -Materiais de Capacitação Prestadores projeto SORRIR – Dentística	Dezembro/2016 a Março/2017

Estudos relacionados aos Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos	Estudos sobre Promoção da Saúde e Prevenção de riscos relacionado ao Laboratório de Inovações em Saúde Suplementar	Dezembro/2016 a Novembro/2017
	Estudo Vigitel na Saúde Suplementar	Estudo em duas etapas, com a primeira etapa iniciado em dezembro de 2016 e finalizada em abril de 2017 e a segunda etapa iniciada em outubro de 2017 e finalizado em dezembro de 2017.
	Estudo de Desenho de Metodologia para Avaliação de Impacto de Programas de Promoção de Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	Novembro/2017 a Março/2018
Outras Temáticas Relacionadas à Saúde Suplementar	Estudo: Avaliação da Portabilidade de Carência na Saúde Suplementar	Dezembro/2016 a Agosto/2017
	Estudo: Pacto Intergeracional	Dezembro/2016 a Novembro/2017
	Análise das causas que ensejaram a instauração de regimes especiais de Direção Técnica no período de 2010-2015	Maio/2017 a Novembro/2017
	Avaliação crítica do processo atual de revisão do rol de procedimentos e eventos em saúde e proposição de metodologia para o aprimoramento deste	Agosto/2017 a Março/2018
	Laboratório de Inovações de Segurança do Paciente na Saúde Suplementar Brasileira para publicação pela OPAS/OMS no Brasil.	

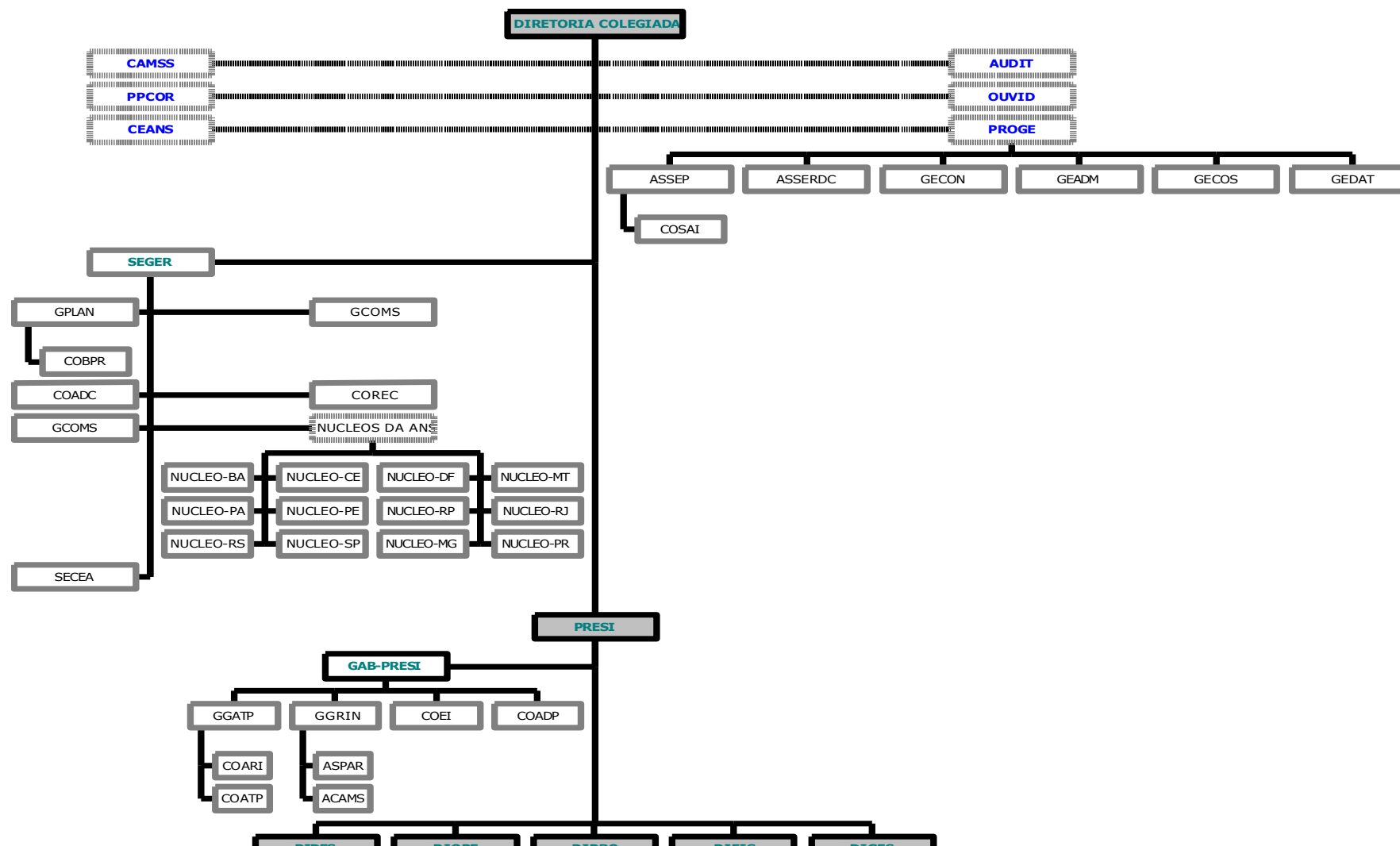
## 1.5 Organograma

Nas páginas seguintes apresenta-se a visão geral do organograma da ANS e figuras que detalham o organograma por Diretoria. Para cada figura associa-se um quadro com as áreas finalísticas e mais estratégicas da gestão descrevendo as principais competências, os titulares responsáveis e respectivos períodos de atuação:

- ✓ **Figura 1.10:** Organograma da Visão geral da ANS
- ✓ **Quadro 1.11:** Descrição das áreas mais estratégicas no organograma geral da ANS
- ✓ **Figura 1.12:** Organograma da Diretoria de Fiscalização (DIFIS)
- ✓ **Quadro 1.13:** Descrição do nível mais estratégico no organograma da DIFIS
- ✓ **Figura 1.14:** Organograma da Diretoria de Desenvolvimento Setorial (DIDES)
- ✓ **Quadro 1.15:** Descrição do nível mais estratégico no organograma da DIDES
- ✓ **Figura 1.16:** Organograma da Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras (DIOPE)
- ✓ **Quadro 1.17:** Descrição do nível mais estratégico no organograma da DIOPE
- ✓ **Figura 1.18:** Organograma da Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos (DIPRO)
- ✓ **Quadro 1.19:** Descrição do nível mais estratégico no organograma da DIPRO
- ✓ **Figura 1.20:** Organograma da Diretoria de Gestão (DIGES)



Visão Geral Figura 1.10: Organograma Visão Geral da ANS



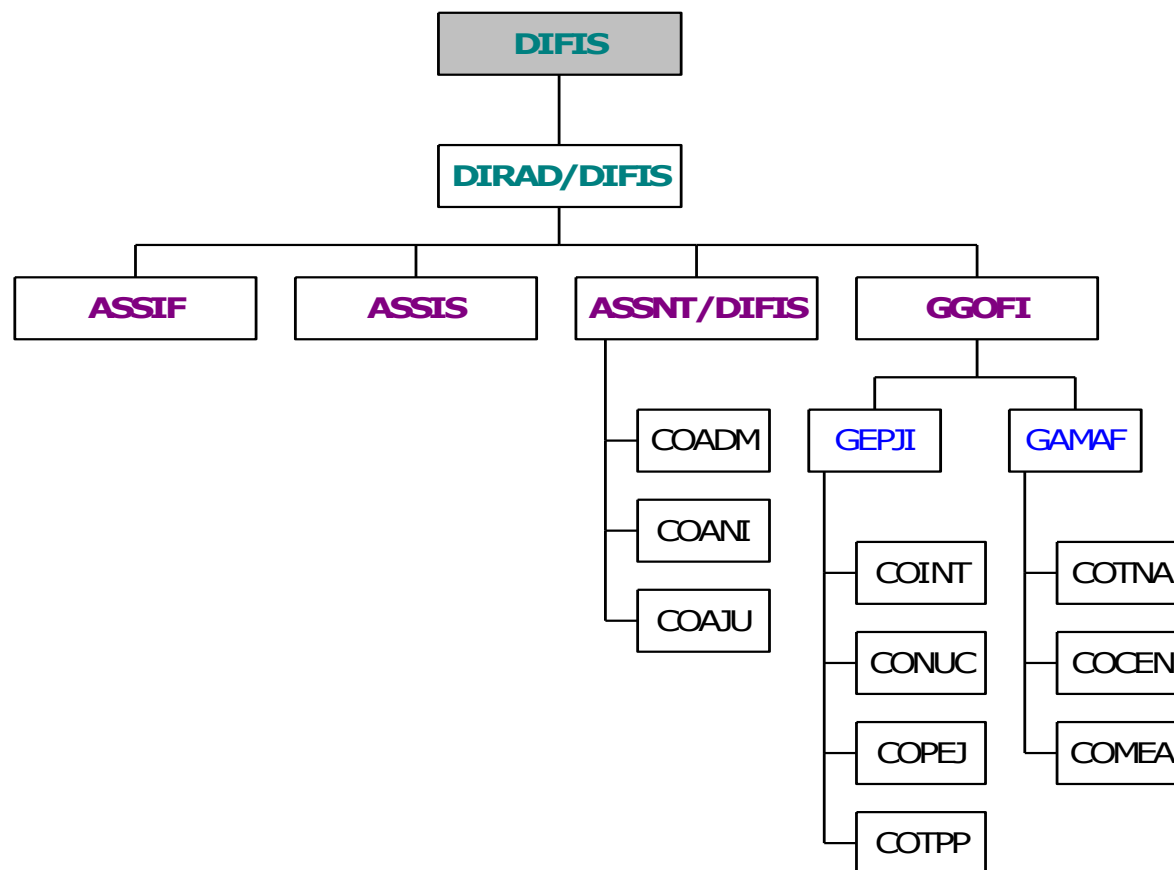
**Quadro 1.11: Descrição das áreas mais estratégicas no organograma geral da ANS<sup>3</sup>**

Áreas/Subunidades Estratégicas	Competências	Titular	Cargo	Período de atuação
PRESI Presidência	Supervisionar o funcionamento geral e representar legalmente a ANS; presidir as reuniões da Diretoria Colegiada, cumprindo e fazendo cumprir as decisões dela; ordenar despesas e praticar atos de gestão de recursos orçamentários e financeiros; presidir a Câmara de Saúde Suplementar; praticar atos de gestão de recursos humanos; aprovar edital e homologar resultados de concursos públicos e processos seletivos, nomear ou exonerar servidores, provendo os cargos em comissão, comissionados e efetivos, contratar pessoal temporário e exercer o poder disciplinar, de acordo com a legislação em vigor; por delegação, aprovar a cessão, a requisição e a promoção, bem como o afastamento de servidores para participação em eventos de capacitação lato sensu e stricto sensu, na forma da legislação em vigor; decidir, em caso de empate, as deliberações da DICOL; encaminhar ao Ministério da Saúde relatórios periódicos aprovados pela DICOL; quando urgente, tomar decisões ad referendum da DICOL; assinar contratos, convênios, acordos, ajustes e outros instrumentos legais necessários para alcançar os objetivos da ANS; e instaurar comissão de inquérito.	JOSÉ CARLOS DE SOUZA ABRAHÃO  LEANDRO FONSECA DA SILVA	Diretor- Presidente  Diretor- Presidente Substituto	Até 11/05/2017  A partir de 12/05/2017
GAB-PRESI Gabinete da Presidência	Prestar assistência aos Diretores da ANS em sua representação política no recebimento, análise e processamento de atos e correspondências enviadas pelos parlamentares e acompanhar o andamento, junto ao Congresso Nacional, de proposição legislativa de interesse da ANS; planejar e controlar o funcionamento e as reuniões da Câmara de Saúde Suplementar (CAMSS); assessorar a Presidência no relacionamento com organismos, agências e demais entidades internacionais, inclusive nos processos relativos a negociações bilaterais, multilaterais e acordos internacionais da ANS; prestar assistência aos Diretores da ANS, na articulação técnica-operacional e de gestão da ANS com os demais órgãos da administração pública em geral; assessorar a Presidência no relacionamento com representantes de todos os segmentos da sociedade e do mercado regulado que protagonizam o setor de saúde suplementar; comunicar aos órgãos da ANS, instruções, orientações e recomendações emanadas do Diretor-Presidente; orientar e controlar as atividades afetas às áreas do Gabinete da Presidência; prestar assistência aos Diretores da ANS no preparo das apresentações institucionais; participar nos Grupos de Trabalho, Audiências Públicas e Câmaras Técnicas Setoriais; acompanhar as principais informações gerenciais das Diretorias da ANS; e promover maior integração	LENISE BARCELLOS DE MELLO SECCHIN	Chefe de Gabinete	A partir de 24/07/2015

<sup>3</sup> As siglas das áreas/subunidades do organograma que não foram mencionadas neste quadro estão descritas na tabela “LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES” na parte pré-textual deste relatório.

	na difusão de informações de caráter institucional.			
<b>SEGER</b> Secretaria Geral	Planejar, coordenar e supervisionar o planejamento e acompanhamento de atividades e do Contrato de Gestão, ou outro instrumento de acompanhamento que venha a ser adotado; planejar, coordenar, supervisionar, organizar e controlar as atividades e projetos determinados pela DICOL; coordenar as atividades de planejamento; planejar, orientar e controlar as atividades afetas às áreas da Secretaria Geral; organizar, coordenar e controlar a instalação, instauração, tramitação e conclusão dos processos de inquérito administrativo; proceder à remessa do inquérito ao juízo competente, após apreciação da DICOL; instaurar o inquérito para apuração das causas que levaram a ex-operadora de planos de saúde à liquidação, falência ou insolvência e as responsabilidades dos seus ex-administradores e ex-membros do Conselho Fiscal; providenciar os trâmites finais recomendados pelo relatório final da Comissão de Inquérito e aprovado pelo Diretor Presidente; supervisionar e controlar as atividades de coordenação do inquérito e promover a sua racionalização e padronização, de modo a assegurar uniformidade e maior rendimento na sua condução; solicitar informação a qualquer autoridade, repartição pública, cartórios judiciais e extrajudiciais, ao juiz da falência ou da insolvência civil, ou outro que detenha tal competência, ao Ministério Público, ao administrador judicial ou liquidante; coordenar e planejar as atividades relacionadas às etapas decisórias dos processos com recurso à Diretoria Colegiada; coordenar os trabalhos da Agenda Regulatória; coordenar os trabalhos de Análise de Impacto Regulatório dos atos normativos publicados pela ANS; acompanhar as principais informações gerenciais das Diretorias da ANS; promover maior integração na difusão de informações de caráter institucional; coordenar e supervisionar a elaboração e o acompanhamento do orçamento; organizar as reuniões da DICOL; definir junto ao Diretor-Presidente a pauta das reuniões; organizar as reuniões da Câmara de Saúde Suplementar; planejar, coordenar, organizar e avaliar os eventos institucionais da ANS.	<b>SURIETTE APOLINARIO DOS SANTOS</b>	Secretário-Geral	Desde 16/03/2016

**Figura 1.12: Organograma da Diretoria de Fiscalização (DIFIS)**

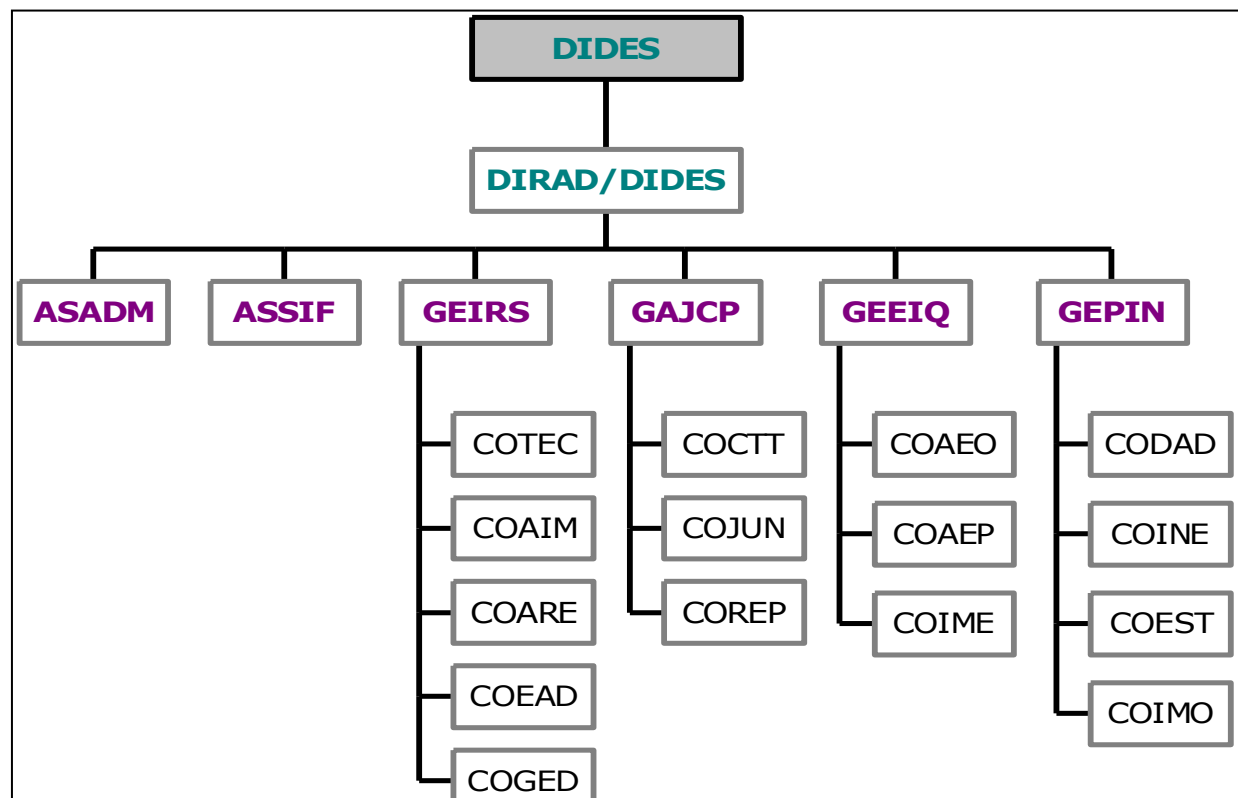


**Quadro 1.13: Descrição do nível mais estratégico no organograma da DIFIS<sup>4</sup>**

Áreas/Subunidades Estratégicas	Competências	Titular	Cargo	Período de atuação
DIFIS Diretoria de Fiscalização	Promover a articulação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC); realizar a fiscalização da assistência suplementar à saúde; promover ações educativas para o consumo no setor de planos de saúde e a integração com órgãos e entidades integrantes do SNDC e da sociedade civil organizada; gerenciar a Central de Relacionamento, inclusive o Disque-ANS, para receber, analisar e encaminhar respostas a consultas e denúncias; instaurar e conduzir o processo administrativo de apuração de infrações e aplicação de sanções por descumprimento da legislação de saúde suplementar; promover a mediação ativa dos interesses para produzir consenso na solução de casos de conflito; desenvolver e manter, em articulação com as demais diretorias, sistema de informações sobre demandas de consumidores/beneficiários e a atividade de fiscalização; e definir as operadoras de planos de saúde a serem fiscalizadas.	SIMONE SANCHES FREIRE  KARLA SANTA CRUZ COELHO  SIMONE SANCHES FREIRE	Diretor	Até 11/05/2017  12/05/2017 até 25/05/2017  A partir de 26/05/2017
DIFIS – DIRAD Diretoria Adjunta	Substituir o Diretor em seus impedimentos ou ausência, eventuais ou temporários; planejar, organizar, dirigir, coordenar, controlar, avaliar, em nível operacional, os processos organizacionais sob a sua responsabilidade, na Diretoria a que pertence; promover a integração entre os processos organizacionais.	RODRIGO RODRIGUES DE AGUIAR  FLAVIA LA LAINA	Diretor Adjunto	Até 07/09/2017  A partir de 08/09/2017
GGOFI Gerência Geral de Operações Fiscalizatórias	Planejar, coordenar, organizar e controlar as atividades da Central de Relacionamento da ANS; promover e coordenar a articulação com as demais áreas da ANS para a obtenção de informações sobre a regulação da saúde suplementar, para fins de elaboração de respostas aos consumidores, operadoras e demais atores do setor, através da Central de Relacionamento; gerir o procedimento de Notificação de Intermediação Preliminar – NIP.	FREDERICO VILLELA CHEIN CORTEZ	Gerente-Geral	22/03/2016

<sup>4</sup> As siglas das áreas/subunidades do organograma que não foram mencionadas neste quadro estão descritas na tabela “LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES” na parte pré-textual deste relatório.

**Figura 1.14: Organograma da Diretoria de Desenvolvimento Setorial (DIDES)**



**Quadro 1.15: Descrição do nível mais estratégico no organograma da DIDES<sup>5</sup>**

Áreas/Subunidades Estratégicas	Competências	Titular	Cargo	Período de atuação
DIDES Diretoria de Desenvolvimento Setorial	Desenvolver a integração de informações e o ressarcimento das operadoras ao SUS; planejar, coordenar, administrar e divulgar a informação corporativa, incluindo: os sítios internos (intranet) e externos (internet) da ANS, a mineração e a organização (armazém de dados) da informação, o cadastro de beneficiários de planos de saúde e o relacionamento de bases de dados; monitorar os prestadores de serviços da saúde suplementar; propor, acompanhar e coordenar os Padrões de Trocas de Informações entre prestadores de serviços de saúde e operadoras de planos de saúde; divulgar boas práticas de gestão; treinar as operadoras de planos de saúde para inovar e melhorar o setor; articular-se com as demais diretorias para definir os sistemas de informações da ANS; formular e coordenar a política de gestão da informação; pesquisar, estudar e avaliar possibilidades de desenvolvimento institucional e desenvolvimento e gestão de sistemas de informação no país e no exterior para aplicá-los na ANS; incentivar a melhoria da qualidade dos serviços de assistência à saúde dos planos de saúde; organizar e analisar as medidas de Vigilância da Saúde no setor de planos de saúde; articular a ANS com organismos nacionais, internacionais ou multilaterais para cooperação técnica e financeira com o objetivo de aprimorar o setor; planejar, produzir, analisar e divulgar informações dos sistemas e bases de dados da ANS para desenvolver relatórios técnicos e gerenciais e estudos sobre o setor de planos de saúde; e definir diretrizes de Segurança e Tecnologia de Informação.	MARTHA REGINA DE OLIVEIRA  KARLA SANTA CRUZ COELHO  RODRIGO RODRIGUES DE AGUIAR	Diretor	até 11/05/2017  12/05/2017 até 07/09/2017  A partir de 08/09/2017
DIRAD – DIDES Diretoria Adjunta	Substituir o Diretor em seus impedimentos ou ausência, eventuais ou temporários; planejar, organizar, dirigir, coordenar, controlar, avaliar, em nível operacional, os processos organizacionais sob a sua responsabilidade, na Diretoria a que pertence; promover a integração entre os processos organizacionais.	MICHELLE MELLO DE SOUZA  DANIEL MEIRELLES FERNANDES PEREIRA	Diretor-Adjunto	até 10/09/2017  A partir de 11/09/17

<sup>5</sup> As siglas das áreas/subunidades do organograma que não foram mencionadas neste quadro estão descritas na tabela “LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES” na parte pré-textual deste relatório.

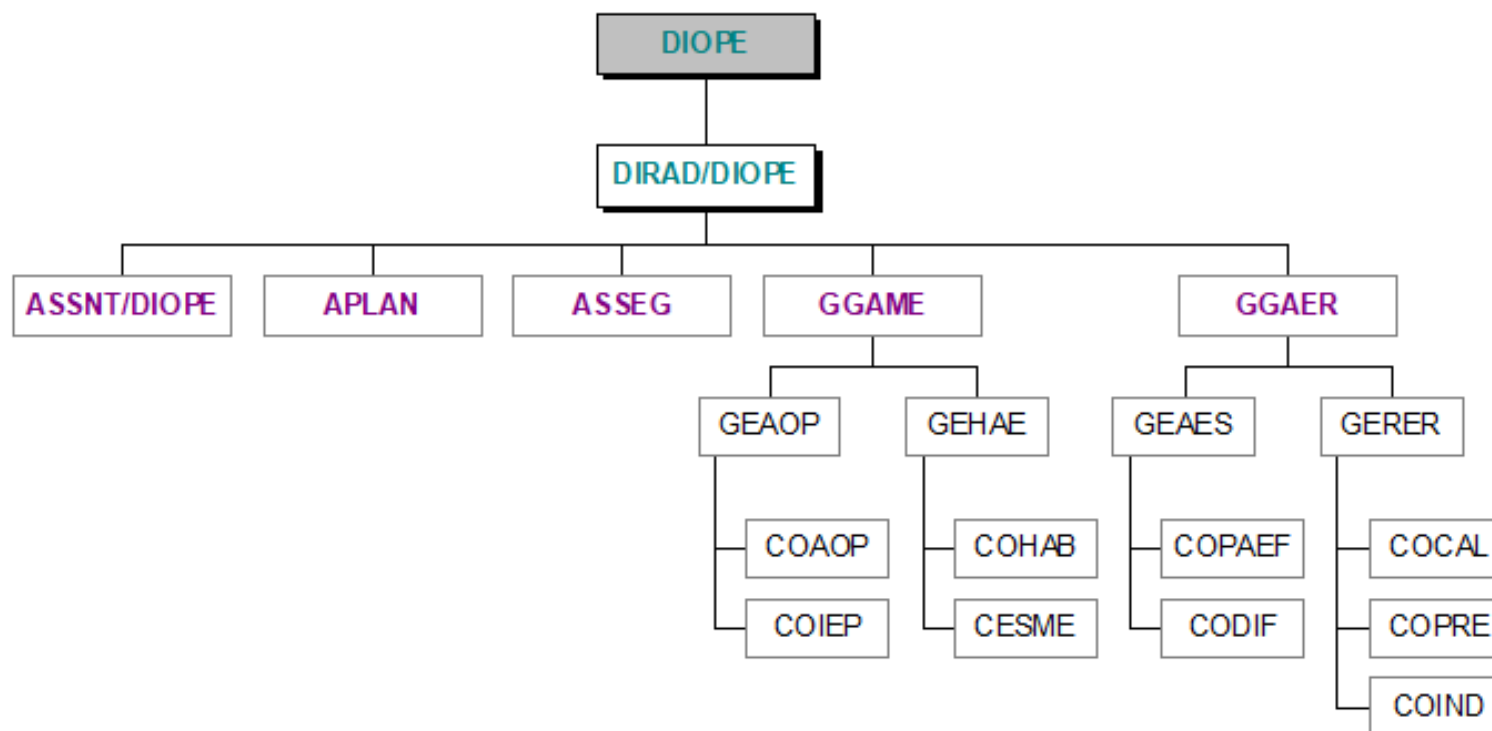
GEIRS Gerência- Executiva de Integração e Ressarcimento ao SUS A partir de 7/12/2017 - GEIRS Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS	Gerir o ressarcimento ao SUS; apresentar propostas de atualização dos valores dos atendimentos a serem ressarcidos ao SUS; participar do planejamento e da elaboração das especificações das regras de negócio dos sistemas de gerenciamento do ressarcimento ao SUS; coordenar as atividades relativas à homologação de Aviso de Beneficiário Identificado - ABI; análise de impugnações dos processos de ressarcimento ao SUS; análise de recursos em sede de juízo de retratação; parcelamento dos débitos do ressarcimento ao SUS, de controle financeiro, de repasse de valores ao Fundo Nacional de Saúde - FNS, bem como outras atividades de estímulo à adimplência de obrigações do ressarcimento ao SUS; cobrança, encaminhamento de débitos para inscrição em Dívida Ativa, acompanhamento dos depósitos judiciais.	FERNANDA FREIRE DE ARAUJO	Gerente	Desde 09/03/2015
GEEIQ Gerência- Executiva de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial A partir de 7/12/2017 - GEEIQ Gerência de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial	Monitorar o perfil de qualidade e desempenho das operadoras e dos prestadores de serviço da saúde suplementar; identificar a necessidade e propor aprimoramentos para a consolidação do processo de geração e difusão da inovação com vistas a promover a articulação e sustentabilidade setorial; desenvolver e executar processo sistemático de prospecção (via pesquisas) de parâmetros de mensuração da Qualidade; identificar a necessidade e propor aprimoramentos para os sistemas e processos de avaliação da Qualidade setorial, objetivando a consolidação de instrumentos estáveis e padronizados de aferição da qualidade setorial;	ANA PAULA SILVA CAVALCANTE	Gerente	Desde 01/09/2016
GEPIN Gerência- Executiva de Produção e Análise de Informação A partir de 7/12/2017 – GEPIN Gerência de Padronização, Interoperabilidade e	Estudos sobre novas tecnologias de informação e comunicação em saúde; elaborar propostas e contribuir para a definição de estratégias de integração e articulação entre os sistemas de informação da Saúde Suplementar e do Sistema Único de Saúde; apoiar as áreas da ANS na elaboração e implementação de índices e indicadores setoriais construídos a partir das informações corporativas e de outros cadastros nacionais de informação; implementar e manter em funcionamento a Sala de Situação da ANS; coordenar e implementar as atividades de identificação unívoca de beneficiários da Saúde Suplementar; contribuir para a implementação de padrões e instrumentos que permitam ao beneficiário o acesso aos seus dados na ANS; planejar, coordenar, acompanhar, executar e disseminar políticas, padrões, normas, procedimentos e outros documentos normativos e técnicos relativos aos processos e atividades de Gestão da	ELISABETH ANDREA COVRE ALVES	Gerente	Desde 8/01/2015



Análise de Informação	Informação de interesse da Saúde Suplementar;			
GERAR Gerência Executiva de Aprimoramento do Relacionamento entre Prestadores e Operadoras (gerência extinta em 07/12/2017, parte das atividades incorporadas à GAJCP e à GEEIQ)	Induzir a adoção de modelos de prestação e remuneração de serviços de atenção à saúde e de boas práticas de contratação entre operadoras e prestadores, a fim de gerar qualidade na produção de saúde. Monitoramento da atuação dos prestadores de serviços de saúde suplementar e elaboração de estudos, execução de ações e proposição de medidas que contribuam para o aprimoramento do relacionamento entre prestadores de serviços de atenção à saúde e as operadoras de planos de assistência à saúde com objetivo de induzir a qualidade, eficiência e efetividade na produção de serviços e ações de saúde; estimular boas práticas na relação do setor público e privado visando à integração com o Sistema Único de Saúde; incentivar a criação de Redes de Atenção à Saúde, priorizando formas de gerenciamento e organização do primeiro nível de acesso aos prestadores de serviço e da continuidade do cuidado; e elaborar estudos relativos a órteses, próteses e materiais especiais no âmbito da saúde suplementar.	JOSE FELIPE RIANI COSTA  ANDREIA RIBEIRO ABIB (substituindo)  GUSTAVO DE BARROS MACIEIRA	Gerente	Até 03/09/2017  De 04/09/2017 até 12/10/2017  (13/10/2017 a 03/12/2017 - substituindo e titular a partir de 04/12/2017 até a extinção em 07/12/2017
GAJCP Gerência de Assessoramento Jurídico e Contratualização Com Prestadores (criada a partir de 07/12/2017)	Estabelecer as características gerais dos contratos escritos firmados entre operadoras e prestadores de serviços de atenção à saúde; elaborar critérios para o procedimento de descredenciamento de prestadores de serviço não hospitalares junto às operadoras; executar as atribuições da Diretoria concernentes aos mecanismos financeiros de regulação do uso dos serviços de saúde adotados e utilizados pelas operadoras de planos de assistência à saúde; contribuir na elaboração, avaliação e encaminhamento de minutas de atos administrativos e proposições normativas e respectivas exposições de motivos à Diretoria; contribuir com Diretoria em suas demandas, contribuir com o Diretor na elaboração de votos e na tomada de decisões para as reuniões da DICOL; contribuir com a Diretoria, no âmbito de suas competências, na análise, instrução e a resposta de consultas, requerimentos e requisições de órgãos do Poder Judiciário, do Ministério Público, da Polícia Judiciária e da Defensoria Pública, bem como dos órgãos da ANS, encaminhando o expediente, conforme o caso, à Procuradoria Federal Junto à ANS ou ao órgão da Diretoria com atribuição para a devida apuração, autuação e processamento; e auxiliar à DIRAD na instauração e instrução dos processos administrativos para apuração de indícios de infrações às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar cujo monitoramento, análise ou solicitação sejam relacionados às competências da DIDES.	GUSTAVO DE BARROS MACIEIRA		A partir de 07/12/2017

<p>GERPI Gerência- Executiva de Padronização e Interoperabilidade (gerência extinta, atividades incorporadas à GEPIN)</p>	<p>Efetuar, promover e disseminar estudos sobre novas técnicas nacionais e internacionais de padronização de informações e tecnologias de comunicação de dados, referentes aos eventos de atenção à saúde, registro eletrônico em saúde, prontuários eletrônicos e registro pessoal de saúde, visando a interoperabilidade entre os sistemas de informações em saúde; padronizar e implantar a troca de informações, referente aos registros de eventos de atenção à saúde; propor e estimular a implantação de registro eletrônico em saúde.</p>	<p>MARIZELIA LEAO MOREIRA</p> <p>CELINA MARIA FERRO DE OLIVEIRA (já substituta desde 23/02/11)</p>	<p>Gerente</p>	<p>De 16/12/2014 até 01/11/2017</p> <p>De 02/11/2017 até 07/12/2017</p>
---	---	--	----------------	---

**Figura 1.16: Organograma da Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras (DIOPE)**



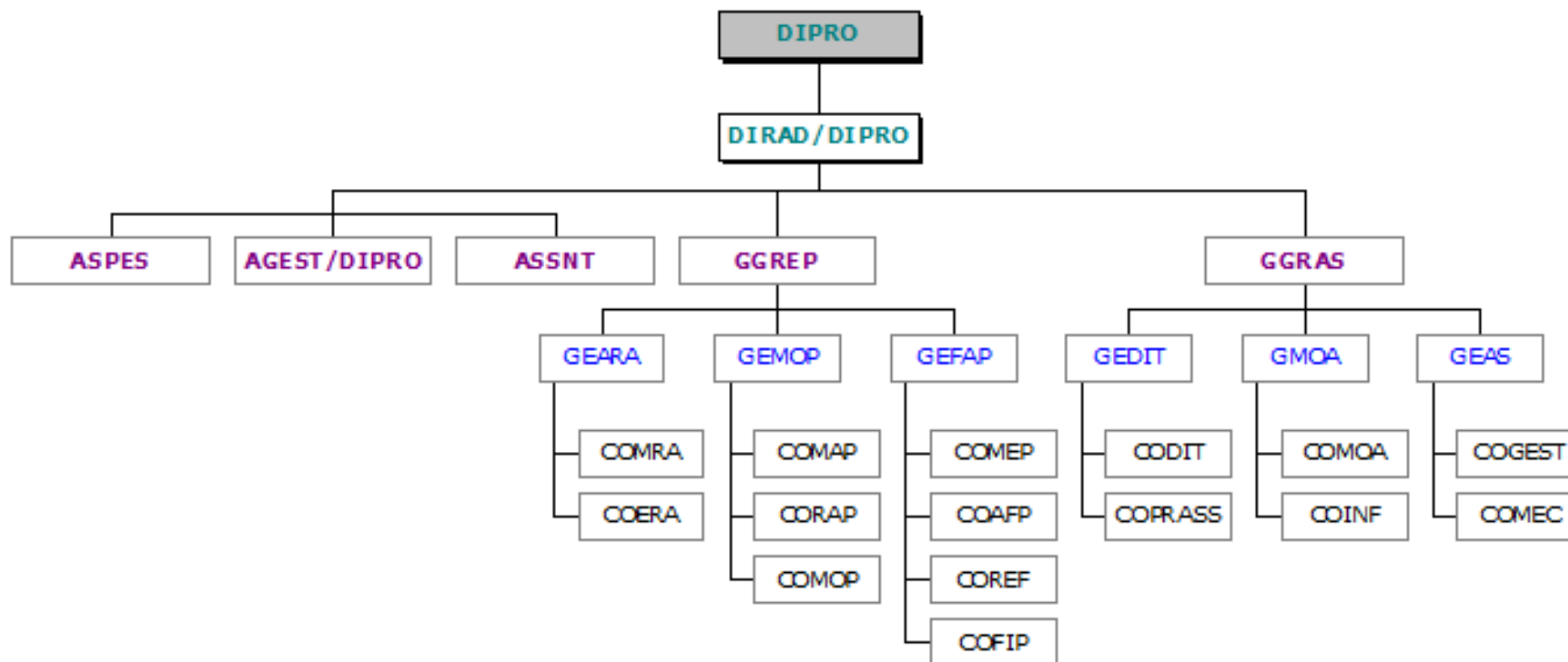
**Quadro 1.17: Descrição do nível mais estratégico no organograma da DIOPE<sup>6</sup>**

Áreas/Subunidades Estratégicas	Competências	Titular	Cargo	Período de atuação
DIOPE	Orientar as operadoras de planos de saúde sobre: constituição, organização e funcionamento, qualificação, acreditação, contabilidade, estatística e dados atuariais sobre reservas e provisões, critérios de constituição de garantias econômico-financeiras, parâmetros de capital e patrimônio líquido, criação de fundo, contratação de seguro garantidor ou outros, recuperação financeira, regimes especiais de direção fiscal e liquidação extrajudicial; outorgar e cancelar o registro e a autorização de funcionamento; autorizar cisão, fusão, incorporação, alteração ou transferência do controle societário; planejar e coordenar qualificação e acreditação das operadoras de planos de saúde; inabilitar o exercício de cargos diretivos; aprovar as propostas de saneamento na direção fiscal; aprovar Planos de Recuperação e informá-los à DICOL; elaborar relatórios estatísticos da saúde suplementar; desenvolver e manter, em conjunto com as demais áreas, sistemas de informações de dados cadastrais e econômico-financeiros; propor projetos de estudo e desenvolvimento do mercado, podendo servir-se de apoio técnico das demais gerências da ANS; propor a instauração de Câmaras Técnicas; aprovar Termos de Assunção de Obrigações (TAO); representar a ANS junto a organizações, em especial os Subcomitês da International Association of Insurance Supervisors (IAIS); coordenar e controlar a instalação, instrução, tramitação e conclusão dos processos administrativos das Comissões de Inquérito aplicados à liquidação extrajudicial das operadoras de planos de saúde.	LEANDRO FONSECA DA SILVA	Diretor	Desde 22/12/2016
DIRAD – DIOPE	Substituir o Diretor em seus impedimentos ou ausência, eventuais ou temporários; planejar, organizar, dirigir, coordenar, controlar, avaliar, em nível operacional, os processos organizacionais sob a sua responsabilidade, na Diretoria a que pertence; promover a integração entre os processos organizacionais.	CESAR BRENHA ROCHA SERRA	Diretor-Adjunto	Desde 24/03/2014
GGAME Gerência-Geral de Acompanhamento das Operadoras e Mercado	Autorização de funcionamento das operadoras; registro dos dados cadastrais da operadora no CADOP; Certidão de situação cadastral de operadora; análise das notas técnicas atuariais; monitoramento das garantias financeiras; análise de modelo próprio de capital baseado em risco; fornecimento de informações econômico-financeiras	BRUNO MARTINS RODRIGUES	Gerente-Geral	A partir de 20/02/2017 (substituindo desde

<sup>6</sup> As siglas das áreas/subunidades do organograma que não foram mencionadas neste quadro estão descritas na tabela “LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES” na parte pré-textual deste relatório.

	auxiliares ao acompanhamento das operadoras; aceitação, vinculação, monitoramento e liberação dos ativos garantidores; avaliação econômico financeira das operadoras; recomendação a instauração de regime especial; verificação da regularidade das operadoras com a legislação contábil e regulatória; processos que envolvam concentração de mercado; transferência compulsória de carteira.			14/08/2014)
GGARE Gerência-Geral de Acompanhamento Especial e de Regimes de Resolução	<p>GGAER – INICIOU-SE EM 18/7/17 (MUDANÇA DE REGIMENTO)</p> <p>Supervisionar os processos de trabalho relativos ao acompanhamento econômico-financeiro regular das operadoras, bem como os relativos ao monitoramento econômico do mercado; acompanhar e orientar as atividades exercidas por suas Gerências, bem como a integração de suas atividades; identificar a necessidade e propor aprimoramentos no arcabouço regulamentar nos assuntos de sua competência; decidir sobre o cabimento de Procedimento de Adequação Econômico-Financeira – PAEF; propor a instauração do regime de direção fiscal, a transferência compulsória da carteira, bem como a liquidação extrajudicial das operadoras conforme o disposto no art. 24 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, sem prejuízo do disposto no inciso XI do art. 17; acompanhar todos os processos relacionados ao Contrato de Gestão, ou outro instrumento de acompanhamento que venha a ser adotado, no âmbito de suas competências; e subsidiar os trabalhos técnicos desenvolvidos no âmbito dos assuntos de competência das Gerências integrantes, auxiliando o desenvolvimento e proposição de projetos, normativos e outros assuntos, através da elaboração de estudos, pesquisas, trabalhos e demais atividades necessárias.</p>	JOAO CARLOS ALVES DA SILVA JUNIOR	Gerente- Geral	Desde 18/07/2017

**Figura 1.18: Organograma da Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos (DIPRO)**



**Quadro 1.19: Descrição do nível mais estratégico no organograma da DIPRO<sup>7</sup>**

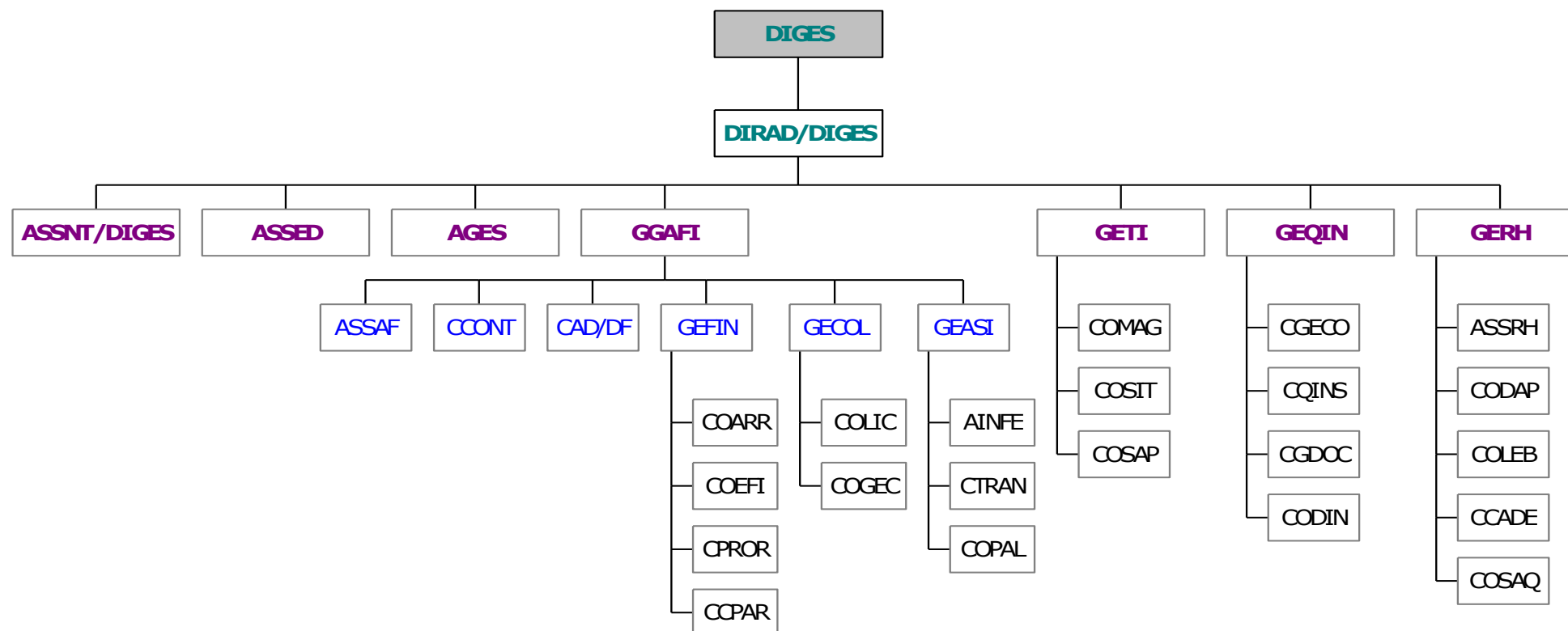
Áreas/Subunidades Estratégicas	Competências	Titular	Cargo	Período de atuação
DIPRO	Regulamentar, habilitar, qualificar e acompanhar produtos ou planos de saúde; acompanhar a evolução dos preços dos planos de saúde, prestadores de serviços de saúde e insumos; certificar produtos das operadoras; estudar, normatizar e monitorar, nos planos de saúde: reajustes e revisões de preços, serviços de saúde, concessão, manutenção e cancelamento do registro dos produtos, doenças e lesões pré-existent e aspectos assistenciais (modelos assistenciais, garantias de acesso e cobertura de procedimentos, carências para acesso e portabilidade); indicar características gerais dos contratos de planos de saúde; elaborar e propor rol de procedimentos e eventos em saúde, a lista mínima de coberturas obrigatórias pelos planos de saúde; estabelecer parâmetros e propor orientações sobre promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças; elaborar e publicar anuário e guias de produtos; desenvolver e manter, em conjunto com áreas específicas, sistemas de informações de dados econômico-financeiros e assistenciais; constituir e coordenar grupos técnicos ou câmaras técnicas; elaborar e propor critérios de incorporação de tecnologias em saúde; sugerir indicadores para avaliar, monitorar e divulgar o perfil de organização e a produção de ações e serviços pelas operadoras de planos de saúde; elaborar e propor critérios de migração e adaptação de contratos celebrados antes de 1º de janeiro de 1999; supervisionar a alienação de carteira das operadoras de planos de saúde; autorizar alienação e transferência das carteiras de planos de saúde das operadoras; promover visitas técnicas para acompanhar e verificar informações; propor diretrizes para instauração de direção técnica e alienação de carteira; elaborar e propor critérios de incorporação de tecnologias em saúde adotadas pelas operadoras de planos de saúde; promover visitas técnicas para acompanhar e verificar informações encaminhadas à ANS; propor à DICOL a instauração de regime especial de direção técnica e alienação de carteira; aprovar planos de recuperação assistencial apresentados ou executados pelas operadoras de planos de saúde.	KARLA SANTA CRUZ COELHO	Diretor	Desde 22/03/2016
DIRAD – DIPRO	Substituir o Diretor em seus impedimentos ou ausência, eventuais ou temporários; planejar, organizar, dirigir, coordenar, controlar, avaliar, em nível operacional, os	CARLA DE FIGUEIREDO SOARES	Diretor- Adjunto	Desde 17/10/2016

<sup>7</sup> As siglas das áreas/subunidades do organograma que não foram mencionadas neste quadro estão descritas na tabela “LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES” na parte pré-textual este relatório.

	processos organizacionais sob a sua responsabilidade, na Diretoria a que pertence; promover a integração entre os processos organizacionais.			
GGREP Gerência-Geral de Regulação Assistencial	Concessão, manutenção e cancelamento do registro dos produtos das operadoras; alteração de características gerais dos produtos; alteração de instrumentos jurídicos dos produtos; cancelamento de registro de produtos; alienação e transferência de carteira; processo de oferta pública dos dados operacionais da operadora; alteração de rede assistencial; inclusão e exclusão de prestadores de serviço; Programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento. Planejar, coordenar, organizar e controlar as atividades de regulamentação, habilitação, qualificação e acompanhamento dos produtos; Monitorar a evolução dos preços dos produtos, prestadores de serviços e insumos; Efetuar estudos e propor normas referentes: a reajustes e revisões das contraprestações pecuniárias dos planos privados de assistência à saúde, a rotinas e procedimentos para concessão, manutenção e cancelamento do registro dos produtos, a conceitos e procedimentos referentes às doenças e lesões preexistentes e suas implicações, ao monitoramento dos aspectos assistenciais dos produtos, de beneficiários ativos e inativos, às garantias de acesso e cobertura de procedimentos, às carências para acesso e sua portabilidade; Indicar características gerais dos instrumentos contratuais utilizados pelas operadoras com os contratantes de plano de saúde pessoas físicas ou jurídicas; Elaborar e publicar anuário e guias de produtos; Desenvolver e manter sistemas de informações compreendendo dados econômico-financeiros e assistenciais dos produtos; Elaborar e propor critérios de migração e adaptação de contratos celebrados antes de 1º de janeiro de 1999; Supervisionar o processo de alienação de carteira das operadoras; Autorizar a alienação e transferência das carteiras de planos das operadoras; Elaborar e Monitorar o Programa da Garantia de Atendimento.	RAFAEL PEDREIRA VINHAS	Gerente-Geral	Desde 8/10/2013
GGRAS Gerência-Geral de Regulação Assistência	Elaboração e atualização periódica de textos e publicações da ANS referentes à assistência à saúde no setor suplementar; análise, avaliação e monitoramento dos programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças cadastrados pelas operadoras; planejamento de incentivos financeiros e assistenciais para as operadoras; implementação de projetos estratégicos assistenciais; indicadores de qualidade e cobertura para a assistência à saúde; proposição, descrição e validação de indicadores epidemiológicos; elaboração de normas e homologação do sistema de informações; instauração e análise de processos de notificação por falta de envio de dados; avaliação e monitoramento da qualidade das informações assistenciais; análise e proposição de alternativas aos modelos de atenção à saúde praticados no setor suplementar; monitoramento assistencial das operadoras; realização de visitas técnicas com vistas ao monitoramento de anormalidades administrativas e assistenciais; programa de qualificação das operadoras – dimensão atenção à saúde; e sistema de informações de produtos – SIP.	RAQUEL MEDEIROS LISBOA	Gerente-Geral	Desde 31/03/2015



**Figura 1.20: Organograma da Diretoria de Gestão (DIGES)<sup>8</sup>**



<sup>8</sup> Somente as áreas estratégicas de atividade finalística da Unidade foram detalhadas em tabelas.

## 1.6 Macroprocessos finalísticos

Os macroprocessos da ANS foram mapeados em 2015, conforme se pode observar na **figura1.21** da Cadeia de Valor. No contexto atual já se identifica necessidade de ajustar esta construção. A revisão da Cadeia de Valor bem como das declarações estratégicas da ANS está prevista para o ano de 2018.

**Figura1.21: Cadeia de Valor ANS (2015)**



Fonte: RAG (2016)

Neste desenho, a ANS mapeou seus macroprocessos baseados em cinco eixos:

- ✓ Regulação econômica;
- ✓ Regulação assistencial;
- ✓ Monitoramento;
- ✓ Intermediação e fiscalização;
- ✓ Organização da informação.

**Regulação econômica** é conjunto de políticas, diretrizes e ações normatizadoras e indutoras com o objetivo de identificar e acompanhar a situação econômico-financeira das operadoras de planos de saúde, de forma a garantir os direitos dos beneficiários e a sustentabilidade do setor de Saúde Suplementar apoiado nos princípios de transparência, equidade e participação social. A acreditação de operadoras tem sido uma das principais ações na busca de uma regulação econômica qualificada. Através do estímulo a adoção das melhores práticas por parte das operadoras desenvolvendo no mercado condições para o estabelecimento de uma competição qualitativa, incentivando a mudança do modelo técnico-assistencial existente. Em 2017, visando à sustentabilidade econômica do setor foram implementadas regras de compartilhamento de riscos por meio de um normativo.

**Regulação assistencial** é conjunto de políticas, diretrizes e ações normalizadoras e indutoras com o objetivo de assegurar a qualidade do cuidado e o acesso oportuno e adequado aos serviços de saúde contratados. A qualidade na Regulação Assistencial tem sido buscada através de ações que induzem as operadoras a qualificar a entrada do beneficiário no sistema; na implantação do programa de divulgação e monitoramento da qualidade dos prestadores; na promoção da divulgação e acompanhamento da dispersão de rede e das garantias de acesso; na revisão permanente e participativa do rol de procedimentos; na realização de visitas técnicas assistenciais, na organização e acompanhamento do regime especial de direção técnica e de planos de recuperação assistencial. Em 2017, houve a manutenção do desenvolvimento dos Programas: “Parto Adequado”, “Idoso Bem Cuidado” e “Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças”, além da adição de novos itens ao Rol de Procedimentos com vigência a partir de 02 de janeiro de 2018.

**Monitoramento** é o conjunto de diretrizes e ações para acompanhar de forma sistemática todo o processo de regulação da saúde suplementar e cuidar para que as regras e normas produzidas sejam cumpridas em relação aos aspectos econômicos e assistenciais. As atividades relacionadas são àquelas que se referem ao acompanhamento seja remoto ou não da estrutura e das operações das redes assistenciais das operadoras, o acompanhamento econômico-financeiro e atuarial dos produtos e ainda o acompanhamento dos processos de regimes especiais de direção técnica.

**Intermediação e Fiscalização** é o conjunto de políticas, diretrizes e ações específicas de fiscalização do mercado de saúde suplementar, a saber: informacionais – promovendo medidas para o protagonismo do consumidor do serviço privado regulado; indutoras – promovendo mudanças nas práticas de mercado e na correção da atuação concreta das operadoras; e reativas – promovendo medidas de mediação ativa dos conflitos e de instauração, condução e julgamento do processo administrativo sancionador. Uma das principais características no processo fiscalizador da ANS é a intermediação que permite a resolução de conflitos entre operadoras e beneficiários antes que os mesmos gerem processos sancionadores, possibilitando maior satisfação em menor tempo às necessidades de atenção à saúde do beneficiário. Em 2017, foram realizadas diversas etapas para a construção de um novo modelo de fiscalização que resultará na quebra do paradigma atual visando à maximização dos efeitos das ações fiscalizatórias.

**Organização da Informação** é o conjunto de políticas e práticas sistemáticas de captura, análise e disponibilização da informação de forma a contribuir para a criação e a disseminação dos diferentes tipos de conhecimento com a finalidade de aprimorar os processos de trabalho da ANS e a qualidade regulatória na saúde suplementar. É um macroprocesso transversal a toda a cadeia de valor da ANS e dá suporte tanto internamente às decisões dos gestores quanto às decisões dos vários públicos externos, sendo sua direção principal o aumento do poder de escolha do cidadão beneficiário. Em 2017, podemos destacar a expansão da implantação do SEI (Sistema Eletrônico de Informações).

### **Revisão da Carta de Serviços**

Visando à implementação da Plataforma da Cidadania Digital, a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) capitaneou um censo para conhecer quais são os serviços públicos de atendimento prestado pela Administração Pública Federal.

Na primeira etapa da pesquisa, em outubro de 2017, a Agência Nacional de Saúde submeteu à ENAP uma lista com os 64 serviços que compunham a Carta de Serviços da ANS vigente a época. Além dos nomes dos serviços, foram enviadas todas as suas descrições para apreciação.

Em outubro 2017, a ENAP solicitou que a Agência revisse sua lista de serviços. Segundo a Escola, era necessário rever se as atividades listadas realmente se encaixavam no conceito de serviço público de atendimento baseando-se nas oito características listadas:

- ✓ Individualização: É realizado a um usuário final individualizado, podendo ser uma pessoa física ou jurídica de direito público ou privado, como cidadãos, empresas, associações e cooperativas.
- ✓ Interação: Ocorre por meio de um canal de atendimento, seja ele presencial ou não.
- ✓ Finalidade: Está relacionado com a garantia de um direito ou a prestação de um dever ao usuário.
- ✓ Entrega de produto ou benefício: Gera a entrega de um produto ou serviço específico, caso todos os requisitos sejam cumpridos.
- ✓ Impacto: Há uma mudança entre a situação anterior e posterior à prestação do serviço.
- ✓ Padronização e governança: As regras e procedimentos do processo de atendimento são pré-definidas pelo órgão, mesmo que a execução seja feita por um intermediário, tais como estados, municípios, organizações da sociedade civil, entidades de representação e órgãos da própria União.
- ✓ Competência: A prestação do serviço está relacionada à atividade fim da instituição.
- ✓ Suficiência: Encerra-se com a prestação de um serviço ou entrega de um produto ao usuário.

A revisão dos serviços gerou a exclusão de 39 atividades. Além disso, dois serviços afetos à áreas da DIPRO foram unificados em um, e cinco serviços afetos à DIGES também foram reagrupados. Dessa forma, a Carta de Serviços da ANS, anteriormente composta por 64 serviços foi reduzida em sua composição a 20 atividades devido a exclusões e agrupamentos.

### Quadro 1.22: Relação dos Macroprocessos com os Serviços da ANS.

N	Macroprocesso	Serviço	Principais clientes	Subunidades Responsáveis
1	Intermediação e Fiscalização	Solicitar informações relativas à saúde suplementar	Consumidores, operadores de assistência à saúde, prestadores de serviços, órgãos de defesa do consumidor e outras instituições	DI-FIS
2	Intermediação e Fiscalização	Cadastrar reclamações passíveis de intermediação de conflitos em face das Operadoras de planos privados de assistência à Saúde	Consumidores e Ministério Público	DI-FIS
3	Organização da Informação	Verificar a situação e a regularidade cadastral junto à operadora	Consumidores	DI-DES
4	Organização da Informação	Consultar o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar - IDSS do Programa de Qualificação de Operadoras, que se traduz em uma nota de cada operadora.	Consumidores	DI-DES
5	Regulação Assistencial	Solicitar vistas e cópias de processos de ressarcimento ao SUS	Operadoras de Assistência à Saúde	DI-DES
6	Organização da Informação	Realizar consultas e verificações do cadastro de beneficiários junto à ANS	Operadoras de Assistência à Saúde	DI-DES
7	Regulação Assistencial	Solicitar a alteração de dados no registro do plano de saúde	Operadoras de Assistência à Saúde	DI-PRO
8	Regulação Assistencial	Solicitar a análise dos programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças visando a aprovação da ANS	Operadoras de Assistência à Saúde	DI-DES
9	Regulação Econômica	Solicitar a Autorização de Rastreamento de mensalidade de plano de saúde individual	Operadoras de Assistência à Saúde	DI-PRO
10	Regulação Assistencial e Regulação Econômica	Solicitar o cancelamento de registro do plano de saúde	Operadoras de Assistência à Saúde	DI-OPÉ
11	Regulação Assistencial	Solicitar a emissão de Cartão Negativo de Regime Especial de Direção Técnica	Operadoras de Assistência à Saúde	DI-PRO
12	Regulação Assistencial e Regulação Econômica	Solicitar a concessão de registro de plano de saúde	Operadoras de Assistência à Saúde	DI-OPÉ
13	Monitoramento	Solicitar a emissão de certidão sobre a situação cadastral de plano de saúde	Operadoras de Assistência à Saúde	DI-PRO
14	Regulação Assistencial e Monitoramento	Solicitar a suspensão/reativação da comercialização de plano de saúde	Operadoras de Assistência à Saúde	DI-PRO
15	Regulação Assistencial ou Regulação Econômica	Solicitar a autorização de funcionamento de operadoras de planos privados de saúde	Operadoras de Assistência à Saúde	DI-OPÉ
16	Regulação Assistencial ou Regulação Econômica	Solicitar o cancelamento de registro de operadoras de planos privados de saúde	Operadoras de Assistência à Saúde	DI-OPÉ
17	Regulação Econômica	Solicitar Pagamento ou Parcelamento de débitos	Operadoras de Assistência à Saúde	DI-GES
18	Organização da Informação	Fazer denúncia, reclamação, consulta, elogio e sugestão sobre os serviços prestados pela ANS	Consumidores, operadores de assistência à saúde, prestadores de serviços, órgãos de defesa do consumidor e outras instituições	Ouvitoria
19	Organização da Informação	Atendimento de demandas encaminhadas à Presidência da ANS	Consumidores, operadores de assistência à saúde, prestadores de serviços, órgãos de defesa do consumidor e outras instituições	PRESI
20	Organização da Informação	Serviço de Informação ao Cidadão	Consumidores, operadores de assistência à saúde, prestadores de serviços, órgãos de defesa do consumidor e outras instituições	PRESI

### Mapeamento de Processos<sup>9</sup>

O item Mapeamento de processos, abaixo descrito, buscou sintetizar a execução do Mapeamento de Processos na ANS no ano de 2017, assim como apresentar de forma sucinta a metodologia vigente, a metodologia revista e proposta para 2018.

#### ✓ Metodologia Vigente (2015 a 2017)

<sup>9</sup> Informações extraídas do relatório de acompanhamento/mapeamento de processos nº3/2017/GEQIN/DIRAD-DIGES/DIGES, contido no processo SEI nº 33910.003353/2017-12

Em 2015, a equipe desenvolveu uma metodologia considerando as especificidades da instituição, com o apoio da COPPE/UFRJ e tomando como referência o trabalho desenvolvido por esta, que possui expertise nessa área.

A implementação contou, inicialmente, com a capacitação da equipe envolvida e de servidores interessados na temática. O passo seguinte foi divulgação no Espaço Aberto<sup>10</sup> do método que seria implementado na Agência.

A metodologia definida previu a abertura da janela de solicitações permitindo que as próprias áreas identificassem seus processos relevantes e solicitassem o serviço. Na ocasião foram relacionados 38 processos que foram executados, desde abril de 2016, após priorização aprovada em reunião da Diretoria Colegiada em 06 de abril de 2016.

Os que já foram concluídos e validados tiveram a divulgação para a área e foram, também, disponibilizados na Biblioteca Digital da ANS, com vistas à transparência e à visibilidade dos processos de trabalho para toda agência.

#### ✓ Execução 2015-2017

Dos 38 processos que tiveram seu mapeamento solicitado na janela de solicitações, apenas 1 encontra-se pendente (Gestão da Informação no SIP – notificação anual por não envio de dados), devido a questões internas da área solicitante, aguardando o envio do formulário de solicitação atualizado, alcançando assim 97,37% do Contrato de Gestão 2015-2017. Dos 37 restantes realizados, 3 foram incorporados em outros processos e 4 foram cancelados (por descontinuidade ou instabilidade no processo ou porque a solicitação da área sequer se referia a um processo de fato) e substituídos.

Além dos processos solicitados nessa janela, também foi realizado o mapeamento de mais 16 processos no projeto piloto (todos publicados) e mais 5 solicitações extra (1 publicado, 1 em validação, 2 em execução e 1 demanda especial de mapeamento para compor uma proposta de RN). Houve também 3 atualizações.

Dessa forma, foram 52 processos de trabalho publicados na Biblioteca ANS. Somente em 2017, foram 27 novos processos de trabalho e 3 atualizações.

#### ✓ Metodologia para 2018

O mapeamento de processos terá continuidade em 2018 com sua metodologia revisada, a partir dos aprendizados alcançados durante sua execução em 2016 e 2017, e ampliada a fim de dar conta não só do mapeamento “as is”, mas da gestão dos processos, incluindo o monitoramento, análise, redesenho e melhoria dos processos de trabalho.

O trabalho de mapeamento de processos foi realizado com êxito no ano de 2017, sendo bem avaliado pelas áreas envolvidas em sua execução. Uma das principais queixas das áreas mapeadas era a falta do desdobramento do trabalho de mapear num processo de melhoria. E é justamente sobre esse problema que vamos atuar a partir de 2018 com as mudanças já anunciadas.

---

<sup>10</sup> O Espaço Aberto ANS é um fórum de debates interno, realizado periodicamente e cujo objetivo é contribuir para o diálogo, interação e exposição de resultados.

## Capítulo 2:

# PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL E RESULTADOS

### EMENTA:

Demonstração de como a unidade planeja sua atuação ao longo do tempo, bem como apresentação dos resultados obtidos na condução dos seus objetivos e metas, especialmente no exercício que se refere o relatório de gestão. Deve ser demonstrado como os planos estratégico, tático e/ou operacional se relacionam com as competências legais e normativas da unidade e como o Plano Plurianual – PPA, bem como, uma análise dos resultados dos indicadores de desempenho institucional.

Compõe ainda este Capítulo a análise do Desempenho Orçamentário, das Multas aplicadas por atividade de fiscalização, dos dados relacionados ao Ressarcimento ao SUS e dos critérios de seleção para fiscalização de Operadoras de planos provados de assistência à saúde.

### ITENS DO CAPÍTULO:

- 2.1 Planejamento organizacional
  - 2.1.1 Descrição sintética dos objetivos do exercício
  - 2.1.2 Estágio de implementação do planejamento estratégico
  - 2.1.3 Vinculação dos planos da unidade com as competências institucionais e outros planos
- 2.2 Formas e instrumentos de monitoramento da execução dos resultados dos planos
- 2.3 Desempenho orçamentário
  - 2.3.1 Execução física e financeira das ações da Lei Orçamentária Anual de responsabilidade da unidade
  - 2.3.2 Fatores intervenientes no desempenho orçamentário
  - 2.3.3 Restos a pagar de exercícios anteriores
  - 2.3.4 Informações sobre a execução das despesas
- 2.4 GESTÃO DAS MULTAS APLICADAS EM DECORRENCIA DA ATIVIDADE DE FISCALIZAÇÃO
- 2.5 Apresentação e análise de indicadores de desempenho
- 2.6 Ressarcimentos ao SUS
- 2.7 Critérios de seleção para fiscalização de operadoras de saúde e fiscalizações realizadas; processos administrativos sancionadores

## 2 PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL E RESULTADOS

### 2.1 Planejamento organizacional

Neste item será feita uma abordagem conjunta dos objetivos do exercício, do estágio do planejamento estratégico e da vinculação dos planos da ANS com suas competências institucionais.

Deve-se destacar que a ANS revisou os marcos referenciais do planejamento estratégico institucional em 2014 o que pautou a inserção da ANS no Plano Plurianual (2016-2019), a pactuação do Contrato de Gestão ANS/MS (2015-2017) e a elaboração da Agenda Regulatória (2016-2018).

Todavia, com o natural processo de renovação dos dirigentes percebeu-se, ao longo do ano de 2017, a necessidade de revisitação de alguns instrumentos de gestão cuja referência se remete àqueles marcos; tanto do ponto de vista da necessidade de reconhecimento dos mesmos pelos novos dirigentes, quanto pela possibilidade de significá-los.

#### 2.1.1 Descrição sintética dos objetivos do exercício

O planejamento da ANS toma por base a missão, visão, valores e competências organizacionais, desdobrando-os em um mapa estratégico, conforme **figura 2.22**, com objetivos estratégicos segundo quatro eixos condutores da regulação: a Qualificação da Saúde Suplementar; a Sustentabilidade do Setor; a Articulação Institucional com o setor; e o Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional. Esses objetivos estratégicos correlacionam-se entre si por meio de iniciativas estratégicas.

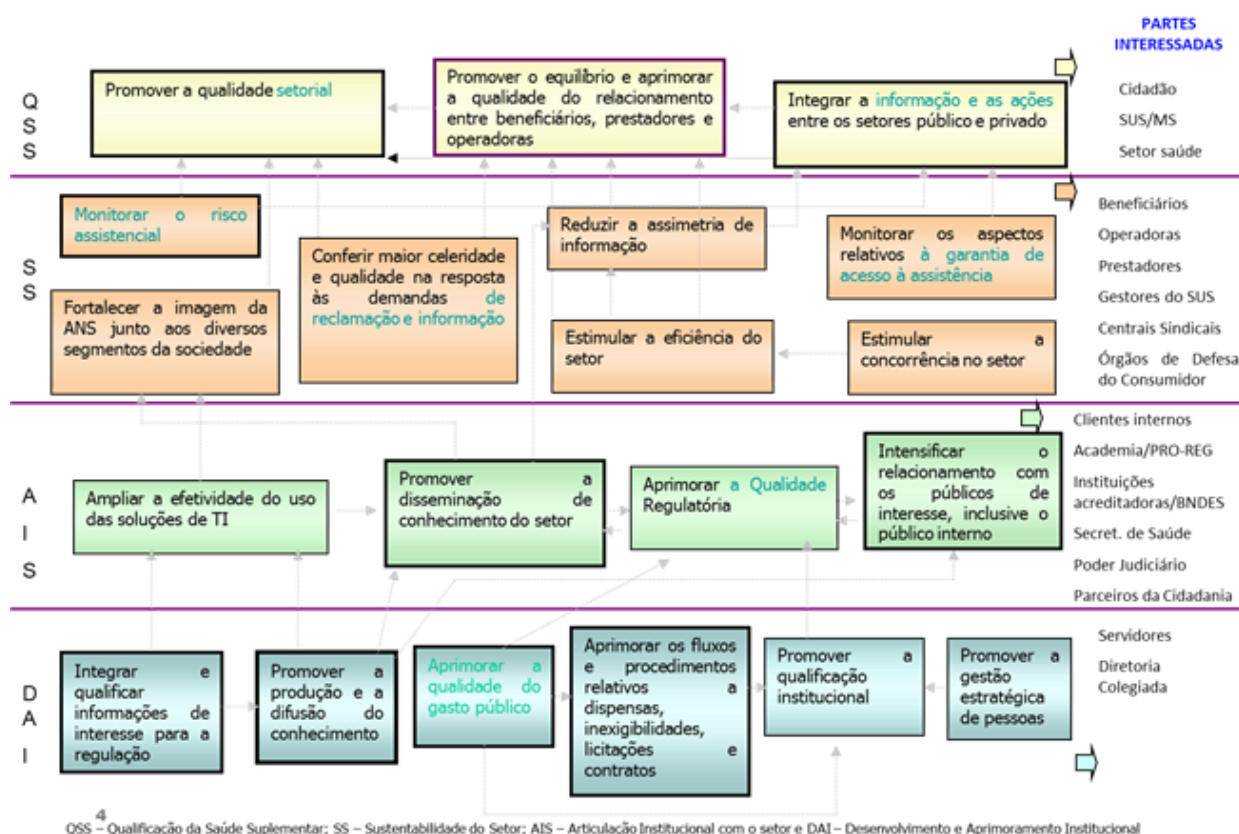
**Missão:** A ANS tem por finalidade institucional promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regulando as operadoras setoriais, inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores, contribuindo para o desenvolvimento das ações de saúde no país

**Visão:** Ser reconhecida como indutora de eficiência e qualidade na produção de saúde.

**Valores:** Transparência e ética dos atos, O conhecimento como fundamento da regulação; Estímulo à inovação para busca de soluções e sustentabilidade setorial; Foco no compromisso social.



**Figura 2.23: Revisão do Mapa Estratégico da ANS, 2014**



Ademais, a ANS utiliza como referência para o seu planejamento institucional, o Plano Plurianual (PPA) do Governo Brasileiro e, em uma perspectiva institucional interna, a Agenda Regulatória, o Contrato de Gestão e o componente Institucional do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar<sup>1</sup>, através de seus indicadores de desempenho e resultado.

No PPA, para o período de 2016-19, a ANS está inserida no Programa temático de Fortalecimento do SUS e no Programa de Gestão e Manutenção do Ministério da Saúde.

O objetivo estratégico primordial do setor saúde ao qual a ANS se vincula no PPA é o Objetivo Estratégico (OE 9) de “Aprimorar o marco regulatório da Saúde Suplementar, estimulando soluções inovadoras de fiscalização e gestão, voltadas para a eficiência, acesso e qualidade na atenção à saúde, considerando o desenvolvimento sustentável do setor”. Alinhado ao objetivo, um conjunto de metas e iniciativas são desdobradas. Aos objetivos e metas, relacionam-se as ações orçamentárias.

### 2.1.2 Estágio de implementação do planejamento estratégico

Por decisão do corpo dirigente, a ANS optou por iniciar a revisão dos marcos referenciais do planejamento estratégico institucional pela Agenda Regulatória e pela revisão do seu Contrato

<sup>1</sup> A Agenda Regulatória e o Contrato de gestão serão melhor detalhados no próximo item

de Gestão com o Ministério da Saúde. Isto também deflagrou um processo de revisão dos planejamentos específicos de cada diretoria, cujos estágios de gestão em diferentes momentos expressavam necessidades igualmente diferenciadas.

### ***Agenda Regulatória***

A Agenda Regulatória da ANS (2016-2018) é o instrumento de planejamento que agrega o conjunto de temas estratégicos e prioritários, necessários para o equilíbrio do setor, que são objeto de atuação da ANS.

O objetivo da Agenda Regulatória é estabelecer cronogramas de atividades prioritárias de forma a garantir maior transparência e previsibilidade na atuação regulatória, possibilitando o acompanhamento pela sociedade dos compromissos preestabelecidos pela ANS.

#### **✓ Revisitação Agenda Regulatória 2017-2018**

Com a finalidade de dar maior visibilidade às ações previstas em sua Agenda Regulatória, a ANS revisitou as prioridades estipuladas para o período 2016 a 2018 com detalhamento das fichas técnicas dos temas que estão no foco da agência reguladora, os cronogramas de implementação de ações e os resultados esperados. (Anexo 8.1)

A revisitação da Agenda Regulatória 2016-2018 foi prevista em duas etapas: inicialmente, com as ações sob responsabilidade das diretorias de Normas e Habilitação das Operadoras, de Fiscalização e de Normas e Habilitação dos Produtos. O detalhamento das ações sob responsabilidade das diretorias de Gestão e de Desenvolvimento Setorial estão em desenvolvimento.

#### **✓ Agenda Regulatória 2016-2018**

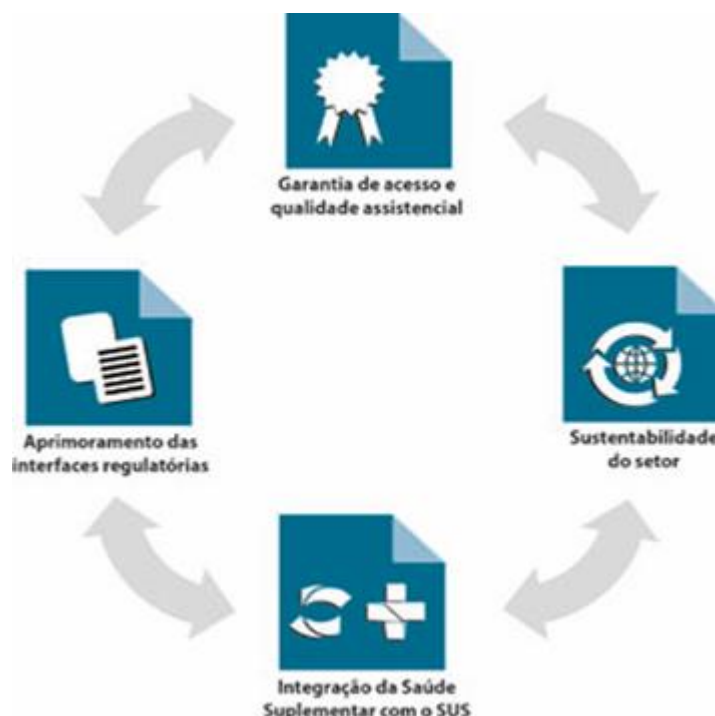
Esta é a terceira Agenda Regulatória da ANS, dando prosseguimento ao trabalho iniciado nas duas agendas anteriores, que chegaram ao final de seus respectivos biênios com 86% de suas metas cumpridas (2011/12) e com a medida global de execução de 92% (2013/14).

A proposta inicial desta Agenda - de consolidar, monitorar e aprimorar - agregou a análise dos desafios enfrentados pelo setor em composição com os projetos oriundos do planejamento estratégico das áreas técnicas da ANS e com os projetos vindos das Agendas anteriores, buscando a resolução de problemas acumulados no setor de saúde suplementar e com uma macroestrutura para melhor informar a sociedade.

O processo de construção da Agenda foi participativo e pode ser dividido em três fases de contribuições: consulta interna (para os servidores da ANS); pré-consulta (para os representantes da Câmara de Saúde Suplementar - CAMSS); e Consulta Pública nº 57, de junho de 2015 (para toda a sociedade). As contribuições foram analisadas e consolidadas resultando na definição da Agenda Regulatória da ANS para o próximo triênio.

A Agenda Regulatória 2016/2018 é composta por quatro eixos, cada qual com seus macroprojetos conforme se observa na **figura 2.24**.

**Figura 2.24: Eixos da Agenda Regulatória (2016-2018)**



### ***Planejamento Organizacional Setorial***

Como metodologia de abordagem para realização dos planejamentos setoriais foram desenhadas atividades, sob demanda das Diretorias acerca do papel das mesmas no cumprimento da missão institucional da ANS.

A Diretoria de Desenvolvimento Setorial definiu como missão promover o desenvolvimento setorial por meio de ações incrementem eficiência, conduzindo o mercado regulado às melhores práticas, com o fim de reduzir os desperdícios e otimizar a alocação dos recursos escassos disponíveis.

Sua visão constitui em consolidar uma gestão voltada para a entrega de resultados e conduzir o mercado regulado à utilização eficiente dos recursos, pautados na melhoria da qualidade da assistência à saúde. Os seus quatro objetivos estratégicos são:

- ✓ Adotar ações para aprimorar as relações entre prestadores de serviços em saúde e operadoras, a fim de reduzir conflitos e incrementar eficiência.
- ✓ Avaliar e induzir a melhoria da qualidade da atenção à saúde e contribuir para a sustentabilidade do setor.
- ✓ Aprimorar os procedimentos administrativos relativos à atividade de ressarcir ao SUS, utilizando-se de instrumentos e mecanismos eficientes, que mantenham ou incrementem os resultados esperados com a utilização de menos recursos (sejam humanos, tecnológicos ou materiais).
- ✓ Ser referência na gestão de dados, bem como na produção e disponibilização da informação na saúde suplementar.

A Diretoria de Fiscalização definiu sua missão como consolidar um modelo de fiscalização pautado no comportamento das operadoras de assistência com capacidade efetiva de coibir práticas danosas gerando resultados positivos para o setor. Também foram definidos cinco objetivos estratégicos:

- ✓ Aprimorar a estruturação e a realização das ações fiscalizatórias da ANS, com a implementação de um novo modelo fiscalizatório, a partir da revisão do modelo vigente;
- ✓ Aprimorar o relacionamento entre operadoras e beneficiários, no atendimento às solicitações de procedimentos ou serviços de cobertura assistencial, ampliando o espectro regulatório da RN nº 395 e trazendo também a previsão de atendimento aos beneficiários/consumidores para os casos não assistenciais;
- ✓ Regulamentar as informações prestadas ao beneficiário/consumidor no momento da venda/contratação de plano privado de assistência à saúde;
- ✓ Construir mecanismos para aprimorar a relação entre a ANS e órgãos/entidades que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, no escopo do Programa Parceiros da Cidadania;
- ✓ Gestão e Administração de Projetos.

A Diretoria de Gestão, que ao longo do ano de 2017 teve quatro diretores interinos, definiu focar suas ações em cinco eixos que são fundamentais para o desenvolvimento das atividades finalísticas da ANS:

- ✓ Recursos Humanos;
- ✓ Tecnologia de Informação;
- ✓ Contratos;
- ✓ Estrutura;
- ✓ Qualificação Institucional.

A partir desses eixos desenhou-se um cronograma de ações e entregas que visassem garantir a continuidade das atividades meio ante o cenário de frequente troca de dirigentes.

A Diretoria de Produtos definiu seus eixos de ação como:

- ✓ Aprimoramento dos regimes de Direção Técnica;
- ✓ Garantia de acesso e qualidade assistencial;
- ✓ Revisão do Rol de Procedimentos.

A Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras divulgou quatro diretrizes:

- ✓ Assegurar que as ofertas de planos de saúde sejam realizadas por empresas solventes e que eventuais desvios sejam todos tratados;
- ✓ Aprimorar os processos da DIOPE visando maior eficácia e eficiência;
- ✓ Assegurar que todas as operadoras tenham autorização de funcionamento;
- ✓ Garantir a compatibilização entre a melhor técnica e o impacto regulatório adequado na elaboração das normas DIOPE.

### **2.1.3 Vinculação dos planos da unidade com as competências institucionais e outros planos**

Tanto a revisitação da Agenda Regulatória quanto o planejamento setorial dialogam com os referenciais vigentes. A missão da ANS se apresenta como um referencial basilar para os planos estratégicos e operacionais das diretorias da ANS de modo que é possível se enxergar nos objetivos específicos e seus desdobramentos, pois partem do compromisso que a missão discorre para a instituição.

As competências institucionais, representadas no Mapeamento de Competências da ANS se apresentam também como um referencial que dialoga diretamente com os instrumentos que se voltam para a consecução de resultados. Elas representam expectativas que a sociedade, usuários, mercado e demais atores da saúde suplementar têm em relação ao desempenho da organização.

A competência Regulação da Saúde Suplementar destaca as ações normatizadoras e indutoras que visam a defesa do interesse público e a sustentabilidade do mercado; a Qualificação da Saúde Suplementar visa abranger tanto a qualificação das operadoras quanto a qualificação Institucional; e a Articulação Institucional aborda as relações institucionais internas e externas viabilizando a efetividade do processo regulatório.

## 2.2 Formas e instrumentos de monitoramento da execução dos resultados dos planos<sup>2</sup>

O desempenho Institucional da ANS é avaliado através dos compromissos institucionais Contrato de Gestão, Agenda Regulatória e Programa de Qualificação Institucional. No ano de 2017 o trabalho do planejamento institucional foi alinhar os indicadores destes dois compromissos institucionais, através de uma única grade de indicadores, visto que o Programa de Qualificação Institucional estava em momento de reformulação e um novo Contrato de Gestão deveria ser elaborado para início de vigência em primeiro de janeiro de 2018.

### ***Monitoramento do Plano Plurianual PPA 2016-2019 – metas e iniciativas***

O monitoramento das metas e iniciativas do PPA é realizado através ao e-CAR (Sistema de Controle, Acompanhamento e Avaliação de Resultados), no qual é inserida a avaliação do cumprimento de cada meta e iniciativa pactuada. A periodicidade do monitoramento é quadrimestral e, ao final do período, é elaborado o Relatório Quadrimestral de Prestação de Contas pela Coordenação-Geral de Planejamento da Subsecretaria de Planejamento e Orçamento (Ministério da Saúde).

As seguintes metas apresentam relação com este objetivo:

Disponibilizar para 100% dos beneficiários com o Cartão Nacional de Saúde o Registro Individualizado de Saúde;

- ✓ Alcançar o patamar de 70% no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar e
- ✓ Estimular a adesão ao Plano Nascir Saudável e a novos modelos assistenciais, visando à redução anual de parto cesariano nos serviços ofertados pela saúde suplementar.

São três as iniciativas acompanhadas, relacionadas ao OE 9:

- ✓ Promoção de maior celeridade e qualidade na resposta às demandas de reclamação e informação;
- ✓ Promoção do equilíbrio e aprimoramento da qualidade do relacionamento entre beneficiários, prestadores e operadoras; e.
- ✓ Monitoramento de aspectos relativos à sustentabilidade econômica das operadoras.

A ANS também contribui com o Objetivo Estratégico (OE 13), “Melhorar o padrão de gasto, qualificar o financiamento tripartite e os processos de transferência de recursos, na perspectiva do financiamento estável e sustentável do SUS”.

A meta relativa a este objetivo é:

- ✓ Aumentar, anualmente, o ressarcimento dos planos de saúde ao SUS em decorrência das internações hospitalares e atendimentos ambulatoriais especializados.

---

<sup>2</sup> Os resultados do PPA 2016-2019, do Contrato de Gestão 2015-2017 e do Programa de Qualificação Institucional constam no item “2.5 Apresentação e análise de indicadores de desempenho”. Os resultados da Agenda Regulatória estão detalhados no Anexo 8.1.

### **Monitoramento do Contrato de Gestão da ANS/MS**

O monitoramento do Contrato de Gestão é feito trimestralmente pela Gerência de Planejamento da ANS, no qual, por meio de planilhas previamente estruturadas e notas técnicas (caso necessário), as áreas técnicas da ANS enviam as informações referentes aos indicadores pactuados no Contrato à GPLAN.

A Comissão de Acompanhamento e Avaliação do Contrato de Gestão, formada por membros do Ministério da Saúde, do Ministério do Planejamento e da ANS, reúne-se periodicamente para subsidiar o Ministério da Saúde no acompanhamento e na avaliação da execução do Contrato de Gestão; deste modo, é responsável por: acompanhar e avaliar a execução dos indicadores de desempenho constantes do Anexo II do Contrato de Gestão, atestando se os mesmos atingiram os resultados estabelecidos pela ANS; receber eventuais justificativas relativas à não consecução de resultados, e se for o caso, acatando-as total ou parcialmente; propor ações corretivas e outras sugestões e recomendações decorrentes do acompanhamento e da avaliação; e analisar e sugerir proposta de alteração ou revisão dos indicadores de desempenho.

Na avaliação do desempenho da ANS, a Comissão de Acompanhamento e Avaliação efetua a comparação entre o percentual efetivamente alcançado e o percentual estabelecido para cada indicador de desempenho constante do Anexo II do Contrato de Gestão, observando os prazos e as metodologias previstas. Os resultados atingidos pelos indicadores são transformados em escalas compreendidas entre zero (0) e um (1), com quatro casas decimais, sendo multiplicados pelos pesos atribuídos.

Os resultados são publicados nos documentos Comunicado Semestral Sintético e o Comunicado Final Sintético, conforme previsto na portaria conjunta MS/ANS Nº 771/2011, que dispõe sobre a sistemática de acompanhamento e avaliação do Contrato de Gestão.

Os 22 indicadores do Contrato de Gestão 2015-2017, ano de avaliação 2017, alcançaram suas metas no período. O total de indicadores alcançou o conceito 'A' (satisfatório), superando o valor preconizado pela Portaria 771/2011 (80%) para o cumprimento, conforme parâmetros da tabela abaixo<sup>3</sup>:

**Tabela 2.25: Metodologia de avaliação do Contrato de Gestão (Portaria Conjunta MS/ANS, 771/2011)**

AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO INDICADOR DE DESEMPENHO		
ÍNDICE REALIZADO	CONCEITO	RESULTADO
acima ou igual a 75% da meta pactuada	"A" (suficiente)	meta cumprida
abaixo de 75% da meta pactuada	"B" (insuficiente)	meta não cumprida
AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO		
igual ou acima de 80% dos indicadores com conceito "A"		cumprimento satisfatório
abaixo de 80% dos indicadores com conceito "A"		descumprimento

<sup>3</sup> O detalhamento dos resultados alcançados no Contrato de Gestão no ano de 2017 está contido no item 2.5 Apresentação e análise de indicadores de desempenho.

### ***Monitoramento dos Resultados da Agenda Regulatória 2016-2018***

Com a revisitação da Agenda Regulatória o processo de monitoramento dos resultados da Agenda Regulatória foi alterado. No ano de 2016 o monitoramento se deu através das entregas gerais dos macroprojetos; no ano de 2017 as entregas monitoradas foram as entregas intermediárias detalhadas por ação. No Anexo 8.1 segue o detalhamento dos resultados do monitoramento da Agenda Regulatória.

### ***Monitoramento do Programa de Qualificação Institucional***

A avaliação institucional da ANS tem sido realizada periodicamente e há resultados do Índice de Desempenho Institucional (IDI) publicados no endereço eletrônico da ANS desde 2008. Para 2018, o programa passou por uma intensa reformulação, desde o segundo semestre de 2016.

De outubro de 2016 a agosto de 2017, o Comitê Executivo do Programa de Qualificação Institucional, instituído pela Portaria nº 8558/2016, planejou ações para a implementação do Programa de Qualificação Institucional 2018. No segundo semestre de 2017, a equipe da GQINS realizou diversas reuniões com gestores de todas as diretorias, além de PRESI e SEGER, a fim de construir conjuntamente os indicadores para 2018.

Considerando que o foco era reformulação do Programa para 2018, ficou estabelecido que o cálculo para o Programa de 2017, continuaria representando uma etapa de transição no Programa de Qualificação Institucional.

Para 2018 Programa de Qualificação Institucional contará com 22 indicadores, que abrangem processos de trabalho de todas as diretorias e da Presidência. Cabe salientar que o foco é criar de fato uma cultura de monitoramento e avaliação dos indicadores, para que eles sejam fonte de informação importante para a melhoria e aprimoramento dos processos institucionais, transformando o programa em uma ferramenta que possibilite a gestão por resultado. Por tal razão, o Contrato de Gestão assinado para os anos 2018-2019 é composto por excertos do Programa de Qualificação Institucional visando unificar os mecanismos de monitoramento e avaliação.



## 2.3 Desempenho orçamentário

Quando da elaboração da Pré-Proposta Orçamentária da ANS para o exercício de 2017, foram solicitados R\$ 445.046.845,00, conforme **quadro 2.26**. A Lei Orçamentária Anual de 2017 foi aprovada, destinando um valor total de R\$ 334.797.419,00 para a ANS, distribuídos em 5 Programas e 18 Ações Orçamentárias (sendo 17 por cuja execução a ANS é inteiramente responsável e uma executada por outro órgão).

**Quadro 2.26: Proposta Orçamentária da ANS por Ação Orçamentária**

<b>Ação Orçamentária</b>	<b>Pré-Proposta 2017</b>	<b>LOA 2017</b>
Pagamento de Aposentadorias e Pensões - Servidores Civis	4.663.100,00	3.103.100,00
Pagamento de Pessoal Ativo da União	171.353.084,00	146.341.851,00
Contribuição da União, Autarquias e Fundações para o Regime de Previdência dos Servidores Públicos Federais	23.400.000,00	23.400.000,00
Assistência Pré-Escolar aos Dependentes dos Servidores e Empregados	701.064,00	528.300,00
Assistência Médica e Odontológica aos Servidores, Empregados e seus Dependentes	1.533.600,00	1.422.720,00
Exames Periódicos	121.880,00	0,00
Auxílio-Alimentação aos Servidores e Empregados	5.292.648,00	4.398.072,00
Auxílio-Transporte aos Servidores e Empregados	494.088,00	541.272,00
Ajuda de Custo para Moradia ou Auxílio-Moradia	255.877,00	350.000,00
Benefícios Assistenciais decorrentes do Auxílio-Funeral e Natalidade	24.816,00	36.720,00
Sentenças Judiciais	0,00	4.577.384,00
<b>TOTAL PESSOAL E BENEFÍCIOS</b>	<b>207.840.157,00</b>	<b>184.699.419,00</b>
Administração da Unidade	101.032.307,00	61.000.000,00
Aquisição do Edifício-sede da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS	27.035.100,00	5.000.000,00
Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar	35.438.193,00	34.000.000,00
Sistema de Informação para Saúde Suplementar	55.103.952,00	32.000.000,00
Capacitação de Servidores Públicos Federais em Processo de Qualificação e Requalificação	3.450.000,00	3.450.000,00
Publicidade de Utilidade Pública	4.200.000,00	3.700.000,00
Contribuições a Organismos Internacionais no Exterior (IAIS/ASSAL)	147.136,00	148.000,00
<b>TOTAL CUSTEIO E INVESTIMENTO</b>	<b>226.406.688,00</b>	<b>139.298.000,00</b>
	<b>434.246.845,00</b>	<b>323.997.419,00</b>
Concessão de Empréstimos para Liquidação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde	10.800.000,00	10.800.000,00
	<b>445.046.845,00</b>	<b>334.797.419,00</b>

*OBS: a ação "Sentenças Judiciais" compõe o Orçamento da ANS, mas não é executada pela mesma.*

No decorrer do ano, após sofrer alterações por meio de créditos suplementares, o Orçamento da ANS foi atualizado para R\$ 347.612.740,00. No **quadro 2.27**, é possível ter uma visão geral da sua execução.

**Quadro 2.27: Execução Orçamentária da ANS por Ação Orçamentária**

PROJETO/ATIVIDADE	DOTAÇÃO ATUALIZADA (A)	EMPENHOS EMITIDOS	EMPENHOS LIQUIDADOS (B)	Execução Total % (B/A)
ADMINISTRACAO DA UNIDADE (2000)	61.000.000,00	50.842.340,00	44.657.463,00	73,21%
<i>Custeio (3)</i>	59.000.000,00	50.642.142,00	44.457.584,00	75,35%
<i>Capital (4)</i>	2.000.000,00	200.198,00	199.879,00	9,99%
QUALIFICAÇÃO DA REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DA SAÚDE SUPLEMENTAR (4339)	29.000.000,00	20.671.400,00	15.936.016,00	54,95%
CONCESSÃO DE EMPRESTIMOS PARA LIQUIDAÇÃO (0354)	10.800.000,00	4.656.279,00	3.585.545,00	33,20%
SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA SAÚDE SUPLEMENTAR (8727)	37.000.000,00	36.994.141,00	28.271.519,00	76,41%
<i>Custeio (3)</i>	33.000.000,00	32.996.209,00	25.821.937,00	78,25%
<i>Capital (4)</i>	4.000.000,00	3.997.932,00	2.449.582,00	61,24%
CAPACITACAO DE SERVIDORES PUBLICOS FEDERAIS (4572)	3.450.000,00	2.269.747,00	1.772.634,00	51,38%
PUBLICIDADE DE UTILIDADE PUBLICA (4641)	3.700.000,00	3.360.000,00	3.075.786,00	83,13%
CONTRIBUIÇÃO À IAIS - EXTERIOR (000Q)	148.000,00	104.570,00	104.570,00	70,66%
AQUISIÇÃO DO EDIFÍCIO-SEDE DA ANS (15MT)	5.000.000,00	-	-	0,00%
PAGAMENTO DE APOSENTADORIAS E PENSOES (0181)	4.520.513,00	4.419.857,00	4.419.857,00	97,77%
PAGAMENTO DE PESSOAL ATIVO DA UNIAO (20TP)	154.977.489,00	154.067.633,00	153.924.422,00	99,32%
CONTRIBUICAO DA UNIAO, DE SUAS AUTARQ (09HB)	26.178.658,00	25.877.302,00	25.857.302,00	98,77%
ASSISTENCIA MEDICA E ODONTOLOGICA AOS SERVIDORES (2004)	1.422.720,00	1.141.711,00	1.058.603,00	74,41%
BENEFICIOS ASSISTENCIAIS DECORRENTES DO AUXILIO-FUNERAL E NATALIDADE - NACIONAL (00M1)	36.720,00	17.216,00	17.216,00	46,89%
ASSISTENCIA PRE-ESCOLAR AOS DEPENDENTES (2010)	592.489,00	557.458,00	557.458,00	94,09%

AUXILIO-TRANSPORTE AOS SERVIDORES (2011)	351.272,00	220.424,00	220.424,00	62,75%
AUXILIO-ALIMENTACAO AOS SERVIDORES (2012)	4.558.072,00	4.382.927,00	4.378.632,00	96,06%
AUXILIO-MORADIA AOS SERVIDORES (216H)	350.000,00	291.189,00	291.189,00	83,20%
SENTENÇAS JUDICIAIS (0005)	4.526.807,00	-	-	0,00%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>347.612.740,00</b>	<b>309.874.193,00</b>	<b>288.128.635,00</b>	<b>82,89%</b>
<b>TOTAL OUTROS CUSTEIOS, CAPITAL E INVERSÕES FINANCEIRAS</b>	<b>150.448.000,00</b>	<b>119.189.665,00</b>	<b>97.694.721,00</b>	<b>64,94%</b>
<b>CUSTEIO</b>	<b>128.648.000,00</b>	<b>110.335.256,00</b>	<b>91.459.715,00</b>	<b>71,09%</b>
<b>CAPITAL E INVERSÕES FINANCEIRAS</b>	<b>21.800.000,00</b>	<b>8.854.409,00</b>	<b>6.235.005,00</b>	<b>28,60%</b>
<b>TOTAL PESSOAL/ENCARGOS/BENEFÍCIOS</b>	<b>197.164.740,00</b>	<b>190.684.529,00</b>	<b>190.433.915,00</b>	<b>96,59%</b>

OBS: a ação "Sentenças Judiciais" compõe o Orçamento da ANS, mas não é executada pela mesma e, portanto, não foi incluída neste quadro.

De acordo com o PPA 2016-2019, a ANS apresenta um Programa Temático, intitulado "Fortalecimento do Sistema Único de Saúde", o qual se desdobrou em três ações orçamentárias na LOA 2017. Estas serão tratadas de forma individualizada na próxima seção. Além disso, também será feita uma breve análise da ação "Administração da Unidade", dado que é a que apresenta a maior dotação não destinada a pessoal no Orçamento da ANS.

### 2.3.1 Execução física e financeira das ações da Lei Orçamentária Anual de responsabilidade da unidade

Como mencionado anteriormente, as três ações orçamentárias abrangidas pelo Programa Temático "Fortalecimento do Sistema Único de Saúde" serão examinadas a seguir, a começar pelos quadros com a identificação e a execução física e financeira de cada uma delas.

#### **Quadro 2.28: Identificação e Execução Física e Financeira da Ação "Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar"**

Identificação da Ação	
Responsabilidade da UPC na execução da ação	( x ) Integral ( ) Parcial
Código	4339 Tipo: Atividade
Título	Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar
Iniciativa	
Objetivo	Aprimorar o marco regulatório da Saúde Suplementar, estimulando soluções inovadoras de fiscalização e gestão, voltadas para a eficiência, acesso e qualidade na

	atenção à saúde, considerando o desenvolvimento sustentável do setor Código: 0728					
Programa	Fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS) Código: 2015					

**Quadro 2.29: Identificação e Execução Física e Financeira da Ação “Sistema de Informação para Saúde Suplementar”**

Identificação da Ação	
Responsabilidade da UPC na execução da ação	( x ) Integral ( ) Parcial
Código	8727 Tipo: Atividade
Título	Sistema de Informação para Saúde Suplementar
Iniciativa	
Objetivo	Aprimorar o marco regulatório da Saúde Suplementar, estimulando soluções inovadoras de fiscalização e gestão, voltadas para a eficiência, acesso e qualidade na atenção à saúde, considerando o desenvolvimento sustentável do setor Código: 0728
Programa	Fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS) Código: 2015 Tipo: Temático
Unidade Orçamentária	36213 - Agência Nacional de Saúde Suplementar
Ação Prioritária	( ) Sim ( X ) Não Caso positivo: ( ) PAC ( ) Brasil sem Miséria ( ) Outras

Lei Orçamentária do exercício						
Execução Orçamentária e Financeira						
Dotação		Despesa			Restos a Pagar do exercício	
Inicial	Final	Empenhada	Liquidada	Paga	Processados	Não Processados
32.000.000,00	37.000.000,00	36.994.141,00	28.271.519,16	28.271.519,16	0,00	8.722.621,84
Execução Física						
Descrição da meta			Unidade de medida	Meta		
				Prevista	Reprogramada	Realizada
Informação Processada			unidade	75.000		78.210
Restos a Pagar Não processados - Exercícios Anteriores						
Execução Orçamentária e Financeira			Execução Física - Metas			
Valor em 1º janeiro	Valor Liquidado	Valor Cancelado	Descrição da Meta		Unidade de medida	Realizada
R\$ 3.958.047,20	R\$ 2.472.581,77	R\$ 1.097.564,92	Informação Processada		unidade	

**Quadro 2.30: Identificação e Execução Física e Financeira da Ação “Aquisição do Edifício-sede da Agência Nacional de Saúde Suplementar”**

Identificação da Ação						
Responsabilidade da UPC na execução da ação		( x ) Integral    (   ) Parcial				
Código		15MT				

Descrição da meta			Unidade de medida	Meta		
				Prevista	Reprogramada	Realizada
Sede Adquirida			unidade	1		0
Restos a Pagar Não processados - Exercícios Anteriores						
Execução Orçamentária e Financeira			Execução Física - Metas			
Valor em 1º janeiro	Valor Liquidado	Valor Cancelado	Descrição da Meta	Unidade de medida	Realizada	
R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	Sede Adquirida	unidade	-	

### **Execução das Metas**

Às ações orçamentárias que fazem parte de programas temáticos, sempre é atribuído um produto, que é um bem ou serviço que vai ser ofertado à sociedade, com unidade e especificações. Além disso, para cada ação, é estabelecida uma meta física, que é a quantidade de produto a ser ofertado, num determinado período. A determinação de produto e meta para uma ação pretende fornecer um modo de se mensurar se o orçamento utilizado está contribuindo para o alcance do objetivo a ela relacionado.

Como pode ser visto nos quadros 2.28, 2.29 e 2.30, os produtos das Ações “Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar”, “Sistema de Informação para Saúde Suplementar” e “Aquisição do Edifício-sede da Agência Nacional de Saúde Suplementar” são conflito resolvido, informação processada e sede adquirida. Os quadros exibem também as metas físicas previstas e realizadas para cada ação. A seguir, serão detalhados os resultados de meta física das 3 ações citadas acima:

#### ✓ Ação Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar:

Com base na apuração do indicador “Taxa de Resolutividade da NIP” que consta no Contrato de gestão ANS/MS 2015-2017 e que serve de insumo para informação do “Resolutividade da Notificação de Intermediação Preliminar -NIP”, os resultados são: foram resolvidas 90,6% das demandas assistenciais ou, aproximadamente, 906 em cada 1.000 demandas. Foram classificadas 75.761 demandas, sendo 7.112 enviadas aos Núcleos e 81 consideradas como exceção. Do total de demandas concluídas (75.761), 90,6% foram resolvidas por meio da intermediação (Notificação de Intermediação Preliminar – NIP).

Destaca-se que: a mediação de conflitos agiliza a solução de problemas do beneficiário de planos de saúde, sendo que as operadoras são comunicadas diretamente pelo portal da ANS. O prazo máximo para a adoção das medidas necessárias à solução da reclamação é de até cinco dias úteis em casos assistenciais e de até dez dias úteis para não assistenciais.

#### ✓ Sistema de Informação para Saúde Suplementar:

Avaliamos o segundo semestre com base na competência julho/2017 que é a última competência fechada que temos na data de corte 08/01/2018.

Foi apurado que 869 operadoras têm percentual de incorporação igual ou superior a 60% dos dados enviados, o que representa 78,21% de operadoras com trânsito correto no envio de dados do Padrão TISS à ANS do total das 1.111 operadoras ativas na competência. Considera-se “Operadoras com trânsito correto, aquelas que conseguem incorporar 60% ou mais dos lançamentos enviados à ANS.

✓ Aquisição do Edifício-sede da Agência Nacional de Saúde Suplementar:

Após alguns anos de discussão interna, foi incluída na proposta orçamentária para 2017 a ação referente à aquisição parcial dos andares restantes do Edifício Barão de Mauá, na cidade do Rio de Janeiro, onde se encontra a sede da ANS. A entidade já havia adquirido alguns andares no ano de 2009, mas ainda possui diversos imóveis alugados em prédios na vizinhança para acomodar diversos de seus setores.

Entretanto, ao mesmo tempo, a ANS também iniciou tratativa junto à Secretaria de Patrimônio da União para recebimento dos andares restantes do Edifício Barão de Mauá por meio de permuta que ainda depende de aprovação pelo TCU do normativo que regulará este procedimento. Tais negociações estão descritas no Processo Administrativo nº 04905.001865/2017-15 do Ministério do Planejamento. Diante da possibilidade de ocupação sem custo dos novos andares, optou-se por adiar a sua aquisição, o que acarretou na execução nula da meta desta ação.

No tocante às ações “Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar” e “Sistema de Informação para Saúde Suplementar”, cabe comentar sobre restos a pagar e alterações orçamentárias.

Primeiro, no que se concerne especificamente à execução da meta física de exercícios anteriores a 2017 com restos a pagar, foi informado o valor zero de execução. Isto porque o desempenho das ações já havia sido informado em dezembro de 2016 (ou antes) e, ao se observar pagamentos em 2017, evidenciam-se demandas que já haviam sido realizadas (ou iniciadas) em anos anteriores, com o respectivo impacto na meta física já calculado no ano em questão.

Segundo, em 2017, foram remanejados R\$ 5.000.000,00 da ação “Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar” para a “Sistema de Informação para Saúde Suplementar”. Em que pese a ação orçamentária “Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar” ser essencialmente a ação finalística da ANS, esta tem por meta física o processamento de atividades que passam por sistema estruturante da ANS, a saber: a Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), processada por meio do Sistema Integrado de Fiscalização (SIF). Portanto, a consecução de atingimento de meta finalística depende de operações com grande volume de dados e, nesse ponto, a ANS precisa evoluir o sistema estruturante de Fiscalização, estando alinhado com o atingimento da meta física da ação finalística.

Entretanto, a dotação reservada ao desenvolvimento e à manutenção de todos os sistemas de informática que armazenam e processam as informações relacionadas ao mercado de saúde suplementar está alocada na ação “Aperfeiçoamento do Sistema de Informação para Saúde Suplementar”. Assim, uma vez que a grande maioria das atividades desenvolvidas na ANS, em particular na área de fiscalização, depende fortemente da evolução de sistemas específicos, o remanejamento de dotação da ação finalística para a “Aperfeiçoamento do Sistema de Informação para Saúde Suplementar” não pode ser considerado como redução ao atingimento dos objetivos finalísticos da Agência, mas parte de um aumento do esforço por alcançá-los.

As metas físicas também não foram reajustadas. Caso não fosse feito o remanejamento, elas teriam que ser reajustadas para baixo.

### **2.3.2 Fatores intervenientes no desempenho orçamentário**

No exercício de 2017, a ANS não sofreu contingenciamento nem atrasos significativos no recebimento de recursos orçamentários ou financeiros.

Entretanto, a execução de duas das três maiores ações orçamentárias da ANS não relacionadas ao pagamento de pessoal ficou significativamente abaixo do previsto. É o que pode ser visto quanto às ações “Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar” e “Administração da Unidade” no Quadro 4.1. Já a dotação para a ação “Sistema de Informação para Saúde Suplementar” foi praticamente toda utilizada, embora com expressiva inscrição de saldos em restos a pagar. Já a ação “Aquisição do Edifício-sede da Agência Nacional de Saúde Suplementar” não foi executada pelos motivos expostos na seção anterior.

A inexecução total ou parcial dos projetos e contratos planejados decorreu de diversos fatores. Dentre eles, a configuração diretiva das Agências Reguladoras que, por vezes, levam à troca de diretores em períodos próximos, e ainda a não indicação de novo diretor, o que leva a sucessivas interinidades, dificultando a continuidade dos fluxos previstos, não só pelo tempo de apropriação dos assuntos específicos da unidade, como também pelo redirecionamento de focos e prioridades. Outro fator impactante decorre do processo burocrático per si, em que as unidades técnicas se deparam com dificuldades na realização do processo pré licitatório, pelas diversas etapas obrigatórias, além da pesquisa de preço junto ao mercado, que por vezes extrapolam o prazo estimado, frente à demora de retorno dos pesquisados e, outras vezes, até mesmo não resposta, levando à necessidade de nova pesquisa, considerando a validade das propostas.

Além disso, a ANS vem continuamente trabalhando no aperfeiçoamento de suas contratações diante das necessidades organizacionais, contudo ainda ocorrem situações exógenas que impedem ou diminuem a capacidade de execução do planejado, restando assim parte de contratos sem execução. Esse processo de adequação das demandas contratuais e respectiva execução ao logo do tempo tendem a se aproximar, e o orçamento participativo tem contribuído para esclarecimentos às unidades de como devem ser feitas as estimativas e monitoramento da utilização dos créditos.

### **2.3.3 Restos a pagar de exercícios anteriores**

Ao final do exercício de 2016, foram inscritos/reinscritos R\$ 21.774.912,79 em restos a pagar processados e não processados, considerando todas as ações do Orçamento da ANS. Deste total, R\$ 12.852.728,48 foram efetivamente liquidados e pagos. Foram realizadas ações junto às áreas, no âmbito da ANS, para apuração dos valores a serem pagos, especialmente em relação àqueles em que a indicação do valor a ser inscrito ocorreu de forma estimativa. Em decorrência disso, R\$ 8.868.567,24 foram cancelados e permaneceu um saldo de R\$ 766.541,36, o qual foi reinscrito em restos a pagar no fim de 2017.

A maior parte do valor inscrito/reinscrito em restos a pagar no fim de 2016 foram as três ações orçamentárias de maior dotação da ANS não relacionadas ao pagamento de pessoal: “Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar”, “Sistema de Informação para Saúde Suplementar” e “Administração da Unidade”. Juntas, somaram R\$ 16.122.762,47 em inscrições/reinscrições, como pode ser visto com maiores detalhes nos quadros 2.31, 2.32 e 2.33.

A ação “Aquisição do Edifício-sede da Agência Nacional de Saúde Suplementar” foi criada em 2017 e, portanto, não há restos a pagar relacionados a ela.



**Quadro 2.31: Restos a Pagar de Exercícios Anteriores na Ação “Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar”**

Restos a Pagar Processados e Restos a Pagar não Processados Liquidados					
Ano de Inscrição	Montante em 1º de janeiro do ano X (a)	Pagos (b)	Cancelados (c)	Saldo a pagar 31/12 do ano X (d) = (a-b-c)	
2016	R\$ 226.013,85	R\$ 226.013,85	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
2015	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
2014	R\$ 1.200,36	R\$ 0,00	R\$ 1.200,36	R\$ 0,00	
Restos a Pagar Não Processados					
Ano de Inscrição	Montante em 1º de janeiro do ano X (e)	Liquidados (f)	Pagos (g)	Cancelados (h)	Saldo a pagar 31/12 do ano X (i) = (e-g-h)
2016	R\$ 4.951.967,18	R\$ 2.554.105,24	R\$ 2.554.105,24	R\$ 2.131.836,65	R\$ 266.025,29
2015	R\$ 126.254,79	R\$ 7.889,65	R\$ 7.889,65	R\$ 40.107,85	R\$ 78.257,29
2014	R\$ 12.958,93	R\$ 5.777,76	R\$ 5.777,76	R\$ 260,65	R\$ 6.920,52

**Quadro 2.32: Restos a Pagar de Exercícios Anteriores na Ação “Sistema de Informação para Saúde Suplementar”**

Restos a Pagar Processados e Restos a Pagar não Processados Liquidados					
Ano de Inscrição	Montante em 1º de janeiro do ano X (a)	Pagos (b)	Cancelados (c)		Saldo a pagar 31/12 do ano X (d) = (a-b-c)
2016	R\$ 69.449,64	R\$ 69.449,64	R\$ 0,00		R\$ 0,00
2015	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00		R\$ 0,00
2014	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00		R\$ 0,00
Restos a Pagar Não Processados					
Ano de Inscrição	Montante em 1º de janeiro do ano X (e)	Liquidados (f)	Pagos (g)	Cancelados (h)	Saldo a pagar 31/12 do ano X (i) = (e-g-h)
2016	R\$ 3.531.109,98	R\$ 2.470.898,77	R\$ 2.470.898,77	R\$ 889.710,87	R\$ 170.500,34
2015	R\$ 358.128,17	R\$ 1.683,00	R\$ 1.683,00	R\$ 139.045,00	R\$ 217.400,17
2014	R\$ 68.809,05	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 68.809,05	R\$ 0,00

**Quadro 2.33: Restos a Pagar de Exercícios Anteriores na Ação “Administração da Unidade”**

Restos a Pagar Processados e Restos a Pagar não Processados Liquidados					
Ano de Inscrição	Montante em 1º de janeiro do ano X (a)	Pagos (b)	Cancelados (c)		Saldo a pagar 31/12 do ano X (d) = (a-b-c)
2016	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00		R\$ 0,00
2015	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00		R\$ 0,00
2014	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00		R\$ 0,00
Restos a Pagar Não Processados					
Ano de Inscrição	Montante em 1º de janeiro do ano X (e)	Liquidados (f)	Pagos (g)	Cancelados (h)	Saldo a pagar 31/12 do ano X (i) = (e-g-h)
2016	R\$ 6.740.872,98	R\$ 3.552.273,07	R\$ 3.552.273,07	R\$ 3.168.408,86	R\$ 20.191,05
2015	R\$ 790,24	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 790,24	R\$ 0,00
2014	R\$ 36.407,66	R\$ 30.537,30	R\$ 30.537,30	R\$ 321,10	R\$ 5.549,26

Com relação à reinscrição de saldos de Restos a Pagar de exercícios iguais ou anteriores a 2017, os motivos são:

- ✓ 2014: faturas de serviço telefônico em processo de contestação de valores e empresa terceirizada que já encerraram seus contratos, mas, que ainda possuem demandas trabalhistas pendentes.
- ✓ 2015: despesas decorrentes de retificação de termo aditivo de contrato, para o qual estão aguardando provisão de documentação; faturas de serviço telefônico em processo de contestação de valores; notas fiscais pendentes de empresas terceirizadas que já encerraram seus contratos, mas, que ainda possuem demandas trabalhistas pendentes e; existência de Ordens de Serviços ainda pendentes de faturamento e demandas ainda não concluídas.
- ✓ 2016: despesas decorrentes de retificação de termo aditivo de contrato, para o qual estão aguardando provisão de documentação; faturas de serviço telefônico em processo de contestação de valores; notas fiscais pendentes de empresas terceirizadas que já encerraram seus contratos, mas, que ainda possuem demandas trabalhistas pendentes e; existência de Ordens de Serviços ainda pendentes de faturamento e demandas ainda não concluídas.

Alguns comentários adicionais se fazem importantes ao se analisar a execução dos restos a pagar da ANS:

- ✓ A execução dos restos a pagar não interfere no cálculo do atingimento da meta física. Isto porque a liquidação da despesa não está diretamente relacionada à medição do percentual de conflito resolvido durante o exercício de 2017. Ou seja, a prestação e/ou aquisição de bens e/ou serviços já proporcionam a consecução da meta, mesmo que ainda não tenham sido realizados a liquidação e/ou o pagamento dos mesmos.
- ✓ Os recursos financeiros referentes aos valores inscritos em Restos a Pagar foram liberados em tempo hábil para liquidação e pagamento das despesas no exercício de

2017. Dessa forma, não houve comprometimento na gestão financeira da Unidade em relação à execução do orçamento do exercício corrente.

### 2.3.4 Informações sobre a execução das despesas

Nesta seção, as despesas da ANS serão analisadas sob duas perspectivas: por modalidade de licitação ou contratação e por grupo e elemento de despesa.

**Quadro 2.34: Despesas por Modalidade de Contratação**

Modalidade de Contratação	Despesa Executada				Despesa Paga			
	2017	%	2016	%	2017	%	2016	%
<b>1. Modalidade de Contratação (a+b+c+d+e+f+g)</b>	<b>67.424.769,18</b>	<b>23%</b>	<b>50.373.110,17</b>	<b>19%</b>	<b>67.414.934,45</b>	<b>23%</b>	<b>50.077.646,68</b>	<b>19%</b>
a) Convite								
b) Tomada de Preços								
c) Concorrência	3.823.391,57	1%	96.200,00	0%	3.823.391,57	1%	96.200,00	0%
d) Pregão	63.601.377,61	22%	50.276.910,17	19%	63.591.542,88	22%	49.981.446,68	19%
e) Concurso								
f) Consulta								
g) Regime Diferenciado de Contratações Públicas								
<b>2. Contratações Diretas (h+i)</b>	<b>19.725.431,85</b>	<b>7%</b>	<b>28.638.522,36</b>	<b>11%</b>	<b>19.725.431,85</b>	<b>7%</b>	<b>28.638.522,36</b>	<b>11%</b>
h) Dispensa	13.949.943,54	5%	25.294.835,64	9%	13.949.943,54	5%	25.294.835,64	9%
i) Inexigibilidade	5.775.488,31	2%	3.343.686,72	1%	5.775.488,31	2%	3.343.686,72	1%
<b>3. Regime de Execução Especial</b>	<b>34.258,31</b>	<b>0%</b>	<b>31.904,60</b>	<b>0%</b>	<b>34.258,31</b>	<b>0%</b>	<b>31.904,60</b>	<b>0%</b>
j) Suprimento de Fundos	34.258,31	0%	31.904,60	0%	34.258,31	0%	31.904,60	0%
<b>4. Pagamento de Pessoal (k+l)</b>	<b>192.176.852,18</b>	<b>67%</b>	<b>176.370.973,13</b>	<b>66%</b>	<b>192.176.852,18</b>	<b>67%</b>	<b>176.370.973,13</b>	<b>66%</b>
k) Pagamento em Folha	191.332.931,84	66%	175.611.668,44	66%	191.332.931,84	66%	175.611.668,44	66%
l) Diárias	843.920,34	0%	759.304,69	0%	843.920,34	0%	759.304,69	0%
<b>5. Total das Despesas acima (1+2+3+4)</b>	<b>279.361.311,52</b>	<b>97%</b>	<b>255.414.510,26</b>	<b>96%</b>	<b>279.351.476,79</b>	<b>97%</b>	<b>255.119.046,77</b>	<b>96%</b>
<b>6. Total das Despesas da UPC</b>	<b>288.128.635,34</b>	<b>100%</b>	<b>266.831.686,72</b>	<b>100%</b>	<b>288.118.800,61</b>	<b>100%</b>	<b>266.536.223,23</b>	<b>100%</b>

**Quadro 2.35: Despesas por Grupo e Elemento de Despesa**

Despesas por grupo e elemento de despesa						
Unidade Orçamentária: ANS			Código UO: 36213		UGO: 36213	
DESPESAS CORRENTES						
Grupos de Despesa	Empenhada		Liquidada		Valores Pagos	
1. Despesas de Pessoal	2017	2016	2017	2016	2017	2016
11 - Vencimentos e Vantagens Fixas - Pessoal Civil	136.088.414,27	120.707.314,04	136.088.414,27	120.707.314,04	136.088.414,27	120.707.314,04
13 - Obrigações Patronais	28.683.285,64	26.541.043,44	28.663.285,64	26.521.043,44	28.663.285,64	26.521.043,44
Demais elementos do grupo	19.593.092,27	21.377.646,81	19.449.880,98	21.161.561,89	19.449.880,98	21.161.561,89
3. Outras Despesas Correntes						
37 - Locação de Mão de Obra	57.485.792,51	50.485.895,19	47.886.325,76	44.631.096,72	47.877.170,27	44.598.836,72
39 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	43.217.534,33	44.578.291,24	35.392.192,84	33.158.572,34	35.391.513,60	32.895.368,85
Demais elementos do grupo	15.951.665,65	16.056.307,88	14.413.530,40	14.687.199,72	14.413.530,40	14.687.199,72
DESPESAS DE CAPITAL						
Grupos de Despesa	Empenhada		Liquidada		Valores Pagos	
4. Investimentos	2017	2016	2017	2016	2017	2016
39 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	748.931,65	1.150.808,07	748.931,65	1.130.793,49	748.931,65	1.130.793,49
52 - Equipamentos e Material Permanente	3.449.198,47	242.990,22	1.900.529,27	82.017,32	1.900.529,27	82.017,32
5. Inversões Financeiras						
66 - Concessão de Empréstimos e Financiamentos	4.656.278,66	7.170.839,13	3.585.544,53	4.752.087,76	3.585.544,53	4.752.087,76

O **quadro 2.34** evidencia que a maior parte da despesa executada pela ANS no exercício de 2017 foi com folha de pagamento, incluindo encargos sociais, totalizando R\$ 191,2 milhões que corresponde a 66% do montante da despesa liquidada. Esse percentual não sofreu alteração quando comparado ao de 2016.

Quanto às despesas com diárias pagas a servidores e colaboradores, ocorreu um pequeno acréscimo de 11% em relação ao exercício anterior, mas pouco relevante no universo total de despesas.

As despesas contratações por pregão ou concorrência em 2016 representaram 19% do total executado pela ANS, frente a 11% de despesas provenientes de contratações diretas. Em 2017, o percentual relativo a pregão ou concorrência subiu para 23%, enquanto se observou queda na participação das contratações diretas (7%) na execução do orçamento.

Com relação às contratações via dispensa de licitação, a diminuição da execução de 2016 para 2017 é justificada pelo novo contrato de apoio administrativo da sede. Em 2016, a empresa responsável era remanescente de um pregão e, por este motivo, o contrato foi originado a partir de dispensa de licitação. No fim de 2016, novo contrato para este objeto foi gerado a partir de pregão, gerando uma redução de cerca de onze milhões nas despesas decorrentes desta modalidade de licitação. No mais, o perfil foi semelhante nos dois exercícios, com destaque para: R\$ 6,5 milhões em despesas com locação, R\$ 2 milhões com energia elétrica e R\$ 5 milhões em contratos assumidos por remanescentes.

Nas contratações por Inexigibilidade de Licitação, observou-se um acréscimo de mais de R\$ 2 milhões, explicado principalmente pelo aumento do número de cursos de capacitação de servidores e de despesas com publicidade legal e com serviços de manutenção de software enquadrados nesta modalidade por serem fornecedores exclusivos. Entretanto, houve uma redução nas despesas com correios em 2017.

Em 2017, empenhou-se um montante de R\$ 11.417.176,46 na modalidade “Não se Aplica”, excluídos os gastos com pessoal e diárias, o que representou cerca de 3% do total de despesa executada - um patamar próximo ao de 2016. Dentre as despesas classificadas nesta modalidade destacam-se os empréstimos concedidos a operadoras de planos de saúde em sob regimes especiais e o condomínio da sede da ANS.

## 2.4 GESTÃO DAS MULTAS APLICADAS EM DECORRENCIA DA ATIVIDADE DE FISCALIZAÇÃO

Em atenção ao item 9.6 do Acórdão nº 482/2012-TCU-Plenário, bem como dos Acórdãos nº 2328/2017 – Plenário e nº 1970/2017-Plenário, nas páginas seguintes apresentam-se as tabelas relativas à:

- ✓ **Tabela 2.36:** Acompanhamento da arrecadação de multas – **Quantidade**
- ✓ **Tabela 2.37:** Acompanhamento da arrecadação de multas – **Valores (R\$ 1,00)**
- ✓ **Tabela 2.38:** Acompanhamento da arrecadação de multas – **Arrecadação efetiva (R\$)**
- ✓ **Tabela 2.39:** Indicadores de Multas das Entidades Fiscalizadoras - Acórdão 482/2013-TCU-Plenário

Para melhor análise dos conteúdos, segue conceituação relacionada ao estágio das multas aplicadas:

- ✓ **Aplicadas** - multas com base em autos de infração emitidos, devidamente ajustadas pelas eventuais majorações ou reduções. Não devem ser consideradas as que deram origem a Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) objeto de contra-prestação em bens ou serviços;
- ✓ **Exigível** - multas definitivamente constituídas, não pagas e que não tiveram sua exigibilidade suspensa por decisão judicial ou garantia apresentada em processo judicial;
- ✓ **Definitivamente constituídas** - sanção contra a qual não cabe mais recurso na esfera administrativa;
- ✓ **Arrecadadas<sup>4</sup> \*** - multas efetivamente recebidas no exercício por período de competência, livres de descontos;
- ✓ **Pendentes de inscrição no Cadin** - quantidade de devedores pendentes de inscrição no Cadin por ano de competência;
- ✓ **Prescrição da pretensão executória** - espécie de prescrição quinquenal que atinge a ação de execução dos créditos decorrentes de multa de poder de polícia, cujo prazo se inicia com o trânsito em julgado administrativo das multas, conforme art. 1ª-A da Lei nº 9.873/99. Salvo normativo interno ao contrário, deve-se ter como referência a data limite de 3 anos após o trânsito em julgado administrativo das multas;
- ✓ **Canceladas por decisão administrativa** - não devem ser consideradas as multas prescritas e as excluídas por erro operacional;
- ✓ **Suspensa administrativamente** - sanção com exigibilidade suspensa por decisão administrativa.

---

<sup>4</sup> Informações complementares (detalhamento do conceito): arrecadadas - Multas (GRUs - ordinário) recebidas pela ANS e pela Dívida Ativa e os parcelamentos recebidos pela ANS.

**Tabela 2.36: Acompanhamento da arrecadação de multas – Quantidade**

Multas Aplicadas		Arrecadadas		Canceladas Administrativamente		Processo Administrativo (Não Arrecadadas)												Validação	
						Suspensas Administrativamente		Multas não inscritas no CADIN		Multas com Risco de Prescrição Executória		Outras		Total das Multas Exigíveis e Definitivamente Constituídas		Demais Situações		Multas Aplicadas por Período Competência	
Período de Competência	Qtd	Exercícios		Exercícios		Exercícios		Exercícios		Exercícios		Exercícios		Exercícios					
		2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016		
2017	14.269	2.795	-	395	-	-		-		-		-		0	-	11.079	-	14.269	-
2016	15.109	2.093	3.344	238	66									0	0	9.368	11.699	15.109	15.109
Total	29.378	4.888	3.344	633	66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20.447	11.699	-	-
Validação do Estoque de Multas Aplicadas		29.378	15.109																

**Observações:**

- ✓ Por força do item 9.6 do Acórdão 482/2012-TCU-Plenário, bem como dos Acórdãos de Relação nº 2328/2017 – Plenário e nº 1970/2017-Plenário
- ✓ Nos quadros acima, os campos devem ser preenchidos apenas com quantitativos, ou seja, não devem ser inseridos valores monetários;
- ✓ Quantitativos relativos aos exercícios de 2017 ou 2016, de acordo com o período de competência;
- ✓ Quantitativos consolidados referentes aos números globais da Agência/Entidade fiscalizadora;
- ✓ A coluna "Validação" representa a confirmação das quantidades inseridas na coluna "Aplicadas" distribuídas pelas demais colunas;
- ✓ A coluna "Demais Situações" refere-se aos casos em que as multas não foram canceladas ou suspensas administrativamente, não estão exigíveis e definitivamente constituídas e não foram arrecadadas;
- ✓ Nos casos de parcelamentos, deve-se considerar a multa como arrecadada;
- ✓ Quando forem informadas multas na coluna "Multas com Risco de Prescrição Executória", estas não podem ser inseridas em outros campos, para evitar a dupla contagem.

**Tabela 2.37: Acompanhamento da arrecadação de multas – Valores (R\$ 1,00)**

Multas Aplicadas		Descontos		Arrecadadas		Canceladas Adm.		Processo Administrativo (Não Arrecadadas)						Validação	
								Suspensas Adm.		Multas Exigíveis e Definitivamente Constituídas		Demais Situações			
Período de Competência	Valores	Exercícios		Exercícios		Exercícios		Exercícios		Exercícios		Exercícios		Multas Aplicadas por Período de Competência	
		2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016		
2017	1.191.543.547,23	66.856.301,25	-	135.571.396,98	-	27.666.221,73	-		-		-	961.449.627,27	-	1.191.543.547,23	-
2016	1.080.152.299,34	19.744.438,85	69.036.662,51	86.011.115,41	171.042.822,10	20.297.238,57	4.552.220,00					709.467.801,90	835.520.594,73	1.080.152.299,34	1.080.152.299,34
Total	2.271.695.846,57	86.600.740,10	69.036.662,51	221.582.512,39	171.042.822,10	47.963.460,30	4.552.220,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.670.917.429,17	835.520.594,73	-	-
Validação do Estoque de Multas Aplicadas				2.271.695.846,57	1.080.152.299,34										

**Observações:**

- ✓ Por força do item 9.6 do Acórdão 482/2012-TCU-Plenário, bem como dos Acórdãos de Relação nº 2328/2017 – Plenário e nº 1970/2017-Plenário
- ✓ Os campos devem ser preenchidos com os valores monetários nominais (sem atualização, multa de mora e encargos legais);
- ✓ Valores monetários relativos aos exercícios de 2017 ou 2016, de acordo com o período de competência;
- ✓ Valores consolidados referentes ao montante total de multas aplicadas pela Agência/Entidade fiscalizadora;
- ✓ A coluna "Validação" representa a confirmação dos valores inseridos na coluna "Aplicadas" distribuídos pelas demais colunas;
- ✓ A coluna "Demais Situações" refere-se aos casos em que as multas não foram canceladas ou suspensas administrativamente, não estão exigíveis e definitivamente constituídas e não foram arrecadadas;
- ✓ Nos casos de parcelamentos, deve-se considerar a parte paga como valor arrecadado e o saldo ainda inadimplente deve ser inserido na coluna "Demais situações".
- ✓ O ano do exercício para o pagamento foi considerado o Valor do Pagamento da multa a qual teve desconto.

**Tabela 2.38: Acompanhamento da arrecadação de multas – Arrecadação efetiva (R\$)**

Período de Competência da Multa Aplicada	Valores efetivamente arrecadados	
	Exercícios	
	2017	2016
<b>2017</b>	135.571.396,98	-
<b>2016</b>	86.011.115,41	171.042.822,10
<b>Total</b>	<b>221.582.512,39</b>	<b>171.042.822,10</b>

**Tabela 2.39: Indicadores de Multas das Entidades Fiscalizadoras - Acórdão 482/2013-TCU-Plenário**

Subitem do Acórdão	Unid.	Multas	Fórm.	X (exercício de ref. do relatório de gestão)	X-1
9.6.1 Número absoluto e percentual de pessoas físicas ou jurídicas pendentes de inscrição no Cadin.	Qtde	Não inscritas no Cadin	a	0	0
	Qtde	Exigíveis e Definitivamente Constituídas	b	0	0
	%	Físico	a/b x 100	#DIV/0!	#DIV/0!
9.6.2 Número absoluto e percentual de processos de cobrança de multas que (...) sofram maiores riscos de prescrição.	Qtde	Risco de Prescrição Executória	a	0	0
	Qtde	Exigíveis e Definitivamente Constituídas	b	0	0
	%	Físico	a/b x100	#DIV/0!	#DIV/0!
9.6.3 Quantidade de multas canceladas em instâncias administrativas, os valores associados a estas multas e os percentuais de cancelamento em relação ao total de multas aplicadas anualmente.	Qtde	Canceladas	a	633	66
	Qtde	Aplicadas	b	29.378	15.109
	%	Físico	a/b x 100	2,15%	0,44%
	R\$	Canceladas	c	47.963.460,30	4.552.220,00
	R\$	Aplicadas	d	2.271.695.846,57	1.080.152.299,34
	%	Financeiro	c/d x 100	2,11%	0,42%
9.6.3 Quantidade de multas suspensas em instâncias administrativas, os valores associados a estas multas e os percentuais de suspensão em relação ao total de multas aplicadas anualmente.	Qtde	Suspensas	a	0	0
	Qtde	Aplicadas	b	29.378	15.109
	%	Físico	a/b x 100	0,00%	0,00%
	R\$	Suspensas	c	0,00	0,00
	R\$	Aplicadas	d	2.271.695.846,57	1.080.152.299,34
	%	Financeiro	c/d x 100	0,00%	0,00%
9.6.4 Percentuais de recolhimento de multas (em valores e em número de multas recolhidas)	Qtde	Arrecadadas	a	4.888	3.344
	Qtde	Aplicadas	b	29.378	15.109
	%	Físico	a/b x 100	16,64%	22,13%
	R\$	Arrecadadas	c	221.582.512,39	171.042.822,10
	R\$	Aplicadas	d	2.271.695.846,57	1.080.152.299,34
	%	Financeiro	c/d x 100	9,75%	15,84%



## 2.5 Apresentação e análise de indicadores de desempenho

### *Plano Plurianual (2016-2019): resultados 2017<sup>5</sup>*

- ✓ Objetivo 09. Aprimorar o marco regulatório da Saúde Suplementar, estimulando soluções inovadoras de fiscalização e gestão, voltadas para a eficiência, acesso e qualidade na atenção à saúde, considerando o desenvolvimento sustentável do setor.

Este objetivo tem por finalidade 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, de forma complementar, para o atendimento das necessidades de saúde do país. As funções de regulação e fiscalização são essenciais à construção de um setor de saúde suplementar com o equilíbrio dos atores do setor privado, além de conjugarem interesses com o objetivo de promover a geração de saúde.

Os pilares da regulação da participação privada na oferta de serviços de saúde foram caracterizados tendo por base o modelo assistencial; a informação ao cidadão; a sustentabilidade do setor e a articulação com o SUS.

### **Resultados 2017**

Metas	Produto 2017	Meta Física 2017	Meta Física 2017 Realizada (Jan.-Dez.)	Ação Orçamentária PLOA 2017
1. Disponibilizar para 100% dos beneficiários com o Cartão Nacional de Saúde o Registro Individualizado de Saúde.	Percentual de beneficiários com os Registros Individualizados de Saúde disponibilizados <sup>6</sup>	40%	40% <sup>7</sup>	2015.4339 - Qualificação da regulação e fiscalização da saúde suplementar;
2. Alcançar o patamar de 70% no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar.	Percentual do IDSS alcançado	65%	98,95%	2015.8727 – Aperfeiçoamento do sistema de informação para saúde suplementar
3. Estimular a adesão ao Plano Nascer Saudável e a novos modelos assistenciais, visando a redução anual de parto	Percentual de etapas do Plano cumpridas	50%	50%	2015.4339 - Qualificação da regulação e fiscalização da saúde

<sup>5</sup> Informações extraídas do 3º relatório Quadrimestral de Prestação de Contas 2017 (MS/Secretaria Executiva/ Subsecretaria de Planejamento e Orçamento/Coordenação Geral de Planejamento).

<sup>6</sup> Conforme Ofício 113/2017/PRESI/ANS encaminhado em 17/03/2017 a Secretaria Executiva do MS, entende-se que não cabe a avaliação pelo percentual de beneficiários com dados disponibilizados, uma vez que, cumpridas as etapas de definição das estruturas de dados e de desenvolvimento das aplicações necessárias, tanto pela ANS como pelo MS, serão encaminhados todos os dados disponíveis e compatíveis com as regras estabelecidas.

<sup>7</sup> A meta física realizada está baseada nas etapas desenvolvidas do projeto que serão capazes de viabilizar a disponibilização dos 100% dos beneficiários com o Cartão Nacional de Saúde o Registro Individualizado de Saúde.

Metas	Produto 2017	Meta Física 2017	Meta Física 2017 Realizada (Jan.-Dez.)	Ação Orçamentária PLOA 2017
cesariano nos serviços ofertados pela saúde suplementar. <sup>8</sup>				suplementar

- ✓ Objetivo 13. Melhorar o padrão de gasto, qualificar o financiamento tripartite e os processos de transferência de recursos, na perspectiva do financiamento estável e sustentável do SUS.

Este objetivo contempla o campo da gestão do SUS, seus processos e instrumentos, a geração e disponibilização de informações estratégicas, em tempo oportuno, para subsidiar a tomada de decisão a partir da identificação de problemas visando à correção de rumos. Além disso, tais ações dão subsídios aos processos de elaboração, implantação e fortalecimento do Sistema nas três esferas de governo.

### Resultados 2017

Metas	Produto 2017	Meta Física 2017	Meta Física 2017 Realizada (Jan.-Dez.)	Ação Orçamentária PLOA 2017
Aumentar, anualmente, o ressarcimento dos planos de saúde ao SUS em decorrência das internações hospitalares e atendimentos ambulatoriais especializados.	Índice de ressarcimento alcançado	35,62%	84,64% <sup>9</sup>	2015.4339 – Qualificação da regulação e fiscalização da saúde suplementar; 2015.8727 – Aperfeiçoamento do sistema de informação para saúde suplementar

Quanto ao índice de **ressarcimento dos planos de saúde ao SUS**, pelas operadoras de planos de saúde que se encontra em avaliação pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, há necessidade de se fazer correção em relação ao valor informado anteriormente do que foi alcançado em 2016, sendo o valor correto de 40% e não 30,8%. Ademais, considerando que em 31/12/2015, o passivo estático (1º ao 55º Aviso de Beneficiário Identificado – ABI) de atendimentos à saúde realizados no SUS, por usuários que possuem plano de saúde, era de 1.017.117 atendimentos, dos quais 729.870 estavam pendentes de julgamento em primeira instância por parte da Agência, e 287.247 estavam aguardando a decisão em segunda instância ser proferida pela ANS. No período de janeiro de 2016 a dezembro de 2017, foram emitidas 1.059.399 decisões em primeira e em segunda instâncias. Das decisões em primeira instância proferidas no período mencionado, estima-se, com base na série histórica de recursos protocolados pelas operadoras, que 525.654 atendimentos serão contestados. Ressalta-se que, no momento, o passivo é composto por 124.291 atendimentos, sendo 4.098 avaliando

<sup>8</sup> Esta meta passou por alterações de descrição e produto na Revisão do PPA 2016-2019, ocorrida em 2017, que serão refletidas a partir de 2018.

<sup>9</sup> O monitoramento do índice de ressarcimento alcançado é medido pela redução do passivo de processos administrativos de ressarcimento dos planos de saúde ao SUS não analisados.

em 1ª instância e 120.193 em 2ª instância. Assim, 84,64% do passivo de atendimentos à saúde realizados no SUS, por usuários de plano de saúde, foi analisado ao longo dos anos de 2016 e 2017.

Apesar do bom desempenho, a ANS encontra limitações para uma melhor execução da meta como por exemplo, grande vulto de processos ainda em meio físico (papel), quadro de servidores efetivos inferior ao necessário, instabilidade dos sistemas informatizados e dos links de acesso de internet, entre outros.

### **Informações Adicionais**

Com relação à disponibilização para 100% dos beneficiários com o **Cartão Nacional de Saúde** o Registro Individualizado de Saúde. O envio dos registros individualizados de saúde dos beneficiários da saúde suplementar depende do desenvolvimento de sistema para compor o contato assistencial previsto no Conjunto Mínimo de Dados (CMD) do Ministério da Saúde a partir dos dados do Padrão de Troca de Informações na Saúde Suplementar (Padrão TISS). Assim sendo, as metas para os anos de 2016, 2017 e 2018 se referem às etapas de desenvolvimento deste projeto. A partir de 2019, a meta se refere ao envio dos registros de saúde dos beneficiários identificados com o Cartão Nacional de Saúde.

Já no que se refere ao alcance do patamar de 70% no **Índice de Desempenho da Saúde Suplementar** (IDSS), de acordo com o artigo 2º da Instrução Normativa nº 60, de 9 de outubro de 2015, que detalha a Resolução Normativa - RN nº 386 de 9 de outubro de 2015, para dispor sobre a avaliação de desempenho das operadoras, a partir do ano-base 2015, pelo Programa de Qualificação de Operadoras, a captura dos dados necessários para a avaliação de desempenho terá como base os Sistemas de Informações da ANS e do MS no dia 30 de abril do ano seguinte ao ano-base avaliado. Portanto, somente a partir de 30 de abril de 2017 foi possível dar início ao cálculo do IDSS ano-base 2016, que terá como período de análise os doze meses do ano avaliado (2016). Em 11/10/2017, teve a divulgação final do IDSS das Operadoras. A meta foi alcançada em 98,95% de beneficiários em operadoras com IDSS maior ou igual a 0,5.

Destaca-se que o projeto inicialmente batizado de “**Plano Nascer Saudável**” passou por um processo de adequação interna sendo ajustado ao “Projeto Parto Adequado”. O Plano foi descontinuado e as ações relacionadas a redução do parto cesariano na saúde suplementar passaram a ser circunscritas ao Projeto. Daí decorreu a necessidade de ajuste da descrição e do produto, porém com aumento da meta física. A reorganização da assistência às gestantes foi um dos principais focos do Projeto, desenvolvido pela ANS, Hospital Israelita Albert Einstein e Institute for Healthcare Improvement (IHI), com formas inovadoras de organizar o trabalho médico para estimular o parto vaginal, com equipe multiprofissional. Esse Projeto mostrou-se uma iniciativa segura, pois não houve aumento de complicações decorrentes do parto, como morte materna, sequela e asfixia fetal, entre outros eventos adversos, no conjunto dos hospitais que desenvolveram as medidas. Em março de 2017, a partir dos resultados obtidos na Fase 1 do Projeto Parto Adequado, teve início, a Fase 2 do Projeto, com duração prevista de 24 meses.

Em referência à promoção de maior celeridade e qualidade na resposta às **demandas de reclamação e informação** - no terceiro quadrimestre de 2017, foram produzidos quatro relatórios quinzenais e três relatórios mensais para fins de monitoramento e avaliação das demandas de reclamação que passaram pela Notificação de Intermediação Preliminar (NIP). Para a construção dos relatórios é selecionada uma amostra das operadoras por município que

apresentam os índices mais elevados. Estes índices são obtidos a partir da divisão do número de Demandas NIP, no município, por operadora, pelo número de beneficiários da operadora nesse mesmo município, multiplicado por 10.000. As principais queixas relatadas nas reclamações analisadas, na maioria dos relatórios, são referentes: negativa de cobertura; rescisão do contrato de plano de saúde individual/familiar pelo motivo de atraso/inadimplência, sem aviso prévio pela operadora; demora no reembolso por parte da operadora; não envio do boleto de cobrança; descredenciamento de hospital, sem aviso aos consumidores.

No que diz respeito à promoção do equilíbrio e aprimoramento da **qualidade do relacionamento entre beneficiários, prestadores e operadoras** – o método de apuração do indicador é anual, sendo que ao final do 3º quadrimestre foi obtido o resultado de 95,74%. O indicador corresponde ao percentual de resposta às reclamações, solicitações de providências ou petições assemelhadas, doravante denominadas demandas, relacionadas à contratualização entre prestadores e operadoras em determinado exercício. A Ouvidoria da ANS divulgou, em julho, o Relatório Estatístico e Analítico do Atendimento das Ouvidorias das operadoras de planos de saúde relativo a 2017, Ano Base 2016. O estudo apresenta os principais temas reclamados pelos beneficiários da saúde suplementar, bem como suas principais manifestações sobre rede credenciada e cobertura assistencial, entre outros temas. O levantamento anual passou a ser obrigatório com a Resolução Normativa nº 323/2013 da ANS, que determinou às operadoras a criação compulsória de estruturas de Ouvidoria vinculadas à entidade reguladora.

Por fim, quanto ao monitoramento de aspectos relativos à **sustentabilidade econômica das operadoras** - foram acompanhadas as operadoras que durante o ano foram alvo dos seguintes processos: análise das áreas de regimes especiais (direção fiscal), habilitação, atuarial, acompanhamento regular (dos maiores grupos econômicos e das operadoras apontadas por cruzamento do porte e da situação econômico-financeira) e plano de recuperação. As operadoras analisadas representam um total de 53.800.765 de vínculos de beneficiários sobre 70.375.049 da quantidade de vínculos de beneficiários na saúde suplementar.

### ***Contrato de Gestão da ANS/MS***

Nos próximos itens segue o detalhamento dos resultados apurados para o ano de 2017 dos indicadores que compõem o Contrato de Gestão 2015-17 ANS/MS<sup>10</sup>, que correspondem ao resultado anual de 2017, organizados nos eixos direcionais (ED): Qualificação da Saúde Suplementar, Sustentabilidade do Setor, Articulação Institucional com o Setor, Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional.

De acordo com a metodologia de avaliação do Contrato de Gestão, os resultados atingidos pelos indicadores foram transformados em escalas compreendidas entre zero (0) e um (1), com quatro casas decimais, sendo multiplicados pelos pesos atribuídos. A seguir, os indicadores componentes foram multiplicados pelos seus respectivos pesos e somados, levando ao valor do eixo direcional. Deste modo, **a medida resumo do contrato de gestão de 2017 alcançou o valor de 0,9133.**

---

<sup>10</sup> As fichas técnicas dos indicadores do Contrato de Gestão 2015-2017 estão no Anexo 8.2.

Os 22 indicadores do Contrato de Gestão alcançaram suas metas no período. O total de indicadores alcançou o conceito 'A' (satisfatório), superando o valor preconizado pela Portaria 771/2011<sup>11</sup> (80%) para o cumprimento.

✓ QUALIFICAÇÃO DA SAÚDE SUPLEMENTAR (ED 1)

**Tabela 2.40: Resultados dos Indicadores ED1 Qualificação da Saúde Suplementar**

		RESULTADOS	METAS
Objetivo Estratégico associado	Composição do ED 1	Anual	Ano
Promover a Qualidade Setorial	Indicador 1.1.1 - Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 60% (peso 0,0867)	<b>0,9624</b>	<b>0,7000</b>
	Indicador 1.1.2 Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar (peso 0,0433)	<b>0,1000</b>	<b>1,0000</b>
<b>Pontuação do ED1</b>		<b>0,13</b>	<b>0,13</b>

- ✓ (Indicador 1.1.1) Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior à 60%

**Resultado Anual: 96,24%**

O cálculo do IDSS<sup>12</sup> ano-base 2016 teve início a partir de 01/05/2017, conforme definido nos normativos. O cronograma previu etapas desde o cálculo até a divulgação dos dados: a partir de maio/2017, a Agência executou o processamento interno e a validação dos dados. A norma ainda previu etapas de divulgação dos resultados preliminares para eventuais questionamentos das operadoras. Após os questionamentos preliminares, os resultados finais foram divulgados após a aprovação da Diretoria Colegiada da ANS.

Há indicadores no Programa de Qualificação relacionados à cobertura assistencial (Notificação de Investigação Preliminar - NIP) e outro relacionado ao pagamento do ressarcimento ao SUS, que são alvo de judicialização por parte das Operadoras, forçando a ANS a rever o IDSS destas operadoras, por decisão judicial.

<sup>11</sup> De acordo com tabela 2.25 Metodologia de avaliação do Contrato de Gestão (Portaria Conjunta MS/ANS, 771/2011).

<sup>12</sup> De acordo com o artigo 2º da Instrução Normativa - IN nº 60, de 9 de outubro de 2015, da Diretoria de Desenvolvimento Setorial, que detalha a Resolução Normativa - RN nº 386 de 9 de outubro de 2015, para dispor sobre a avaliação de desempenho das operadoras, a partir do ano-base 2015, pelo Programa de Qualificação de Operadoras, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS: “Art. 2º A captura dos dados necessários para a avaliação de desempenho terá como base os Sistemas de Informações da ANS e do Ministério da Saúde no dia 30 de abril do ano seguinte ao ano-base avaliado”.

O programa passou por uma reformulação completa, e utilizará os dados do TISS a partir de 2018 (ano-base 2017). Ademais, o indicador do efetivo pagamento do ressarcimento ao SUS será excluído. Indicadores de NIP, a princípio, foram mantidos. Como aprimoramento do Programa, sugere-se uma maior articulação com o judiciário e revisão dos indicadores (exclusão do programa ou revisão da fórmula de cálculo). O indicador superou a meta estabelecida, sendo 96,24% de beneficiários com vínculos em operadoras com IDSS superior a 60%.

- ✓ (Indicador 1.1.2) Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoprev

**Resultado Anual: 100%**

Foram programadas e realizadas quatro reuniões com o setor no 1º trimestre: reunião com o SESI para discussão de interfaces entre saúde ocupacional e PROMOPREV no dia 07/02/17; reunião com um consultor em atenção primária do segmento dos prestadores de serviços no dia 13/02/17; reunião com o representante do Clube Saúde da AMIL para compartilhamento de experiências em saúde primária no dia 21/02/17 na ANS e reunião na sede da AMIL para conhecer "in loco" o programa e reunião do grupo multidisciplinar do Projeto de enfrentamento da obesidade no dia 30/03/17. Para o ano de 2017 foram programados seis Workshops. No segundo trimestre foram realizados dois workshops: um em Brasília no dia 24/05/17 e outro em Florianópolis no dia 21/06/17. No dia 11/04/17 também foi realizada uma oficina de capacitação para o setor regulado sobre o manejo da depressão em parceria com a OPAS. No 3º trimestre foram realizados: um Workshop em Recife no dia 16/08; uma oficina do GT de PROMOPREV no dia 03/08; uma reunião presencial e uma videoconferência do GT do Projeto de Enfrentamento da Obesidade nos dias 03/08 e 21/09 respectivamente; uma visita "in loco" à operadora Silvestre no dia 19/09; uma visita "in loco" à UNIMED Rio no dia 22/08 e uma reunião com a operadora UNIODONTO GO no dia 04/07. No 4º trimestre foram realizados: o 13º Workshop de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças, no dia 04 de outubro de 2017, na cidade de Belo Horizonte; o Seminário de Enfrentamento do Excesso de Peso e Obesidade na Saúde Suplementar, no dia 14/12. O indicador alcançou a meta proposta de 100% de realização das atividades programadas para o período.

- ✓ SUSTENTABILIDADE DO SETOR (ED2)

**Tabela 2.41: Resultados dos Indicadores ED2 Sustentabilidade do Setor**

		RESULTADOS	METAS
<i>Objetivo Estratégico associado</i>	<i>Composição do ED 2</i>	Anual	Ano
Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas de reclamação e informação	Indicador 2.1.1 Taxa de Resolutividade da NIP – demandas de natureza assistencial (peso 0,0250)	<b>0,8991</b>	<b>0,6500</b>
	Indicador 2.1.2 Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS (peso 0,0125)	<b>0,9312</b>	<b>0,8000</b>

	Indicador 2.1.3 Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS (peso 0,0250)	<b>0,8523</b>	<b>0,7000</b>
Reduzir a assimetria de informação	Indicador 2.2 Execução das Campanhas Publicitárias (peso 0,0625)	<b>0,9980</b>	<b>1,0000</b>
Monitorar os aspectos relativos à garantia de acesso à assistência	Indicador 2.3 Eficácia na Divulgação da rede credenciada das operadoras aos beneficiários (peso 0,0625)	<b>1,0000</b>	<b>1,000</b>
Monitorar os aspectos relativos ao risco assistencial à qualificação assistencial das operadoras	Indicador 2.4 Acompanhamento das Informações de Produtos (SIP), no âmbito da Atenção à Saúde (peso 0,0625)	<b>0,9918</b>	<b>0,9000</b>
Estimular a eficiência do setor	Indicador 2.5.1 Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras (peso 0,0625)	<b>0,7645</b>	<b>0,6000</b>
Estimular a concorrência no setor	Indicador 2.7 Monitoramento do Agrupamento de Contratos (peso 0,0625)	<b>0,9309</b>	<b>0,8000</b>
<b>resultado do ED2</b>		<b>0,35</b>	<b>0,37</b>

- ✓ (Indicador 2.1.1) Taxa de resolatividade da NIP, referente às demandas de natureza assistencial

**Resultado Anual – 89,91%**

O índice do primeiro trimestre foi enviesado para baixo devido o número atípico de demandas classificadas como "Núcleo" relacionadas a uma operadora que deixou de responder às demandas NIP em novembro de 2016 e que teve a alienação de sua carteira decretada em janeiro de 2017. O indicador considerou todas as demandas assistenciais recebidas de todas as operadoras. Desde o princípio, o indicador não previu exclusão, pois, embora uma operadora esteja fora do mercado, ela ainda pode gerar demanda e por consequência uma ação da ANS. No resultado anual, foram classificadas 75.842 demandas, 7.112 foram enviadas aos Núcleos e 81 demandas foram definidas como exceção e 75.761 foram concluídas<sup>13</sup>. O indicador superou a meta estabelecida de 65% de resolatividade esperada para o período.

- ✓ (Indicador 2.1.2) Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS

**Resultado Anual – 93,12%**

No momento atual as ligações conseguiram alcançar um tempo de atendimento de 07 segundos. De um total de 485.886 ligações atendidas, 452.436 foram atendidas em 30

<sup>13</sup> Os índices dos meses de outubro, novembro e dezembro de 2017 poderão ser alterados. Ainda existem demandas cadastradas que estão em andamento, sendo: 67 demandas em outubro, 208 demandas em novembro e 2.248 demandas em dezembro. De todo o modo, esta variação não compromete o cumprimento da meta estabelecida para o indicador.

segundos, o que representou 93,27%. Percebe-se que a dificuldade não está no atendimento do Disque ANS, mas sim na demora do atendimento da administração. O indicador superou a meta estabelecida de 80% de ligações atendidas em até 30 segundos no período.

- ✓ (Indicador 2.1.3) Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS

**Resultado Anual: 85,23%**

A pesquisa de satisfação mede o percentual de usuários do serviço que avaliaram como satisfatório o atendimento prestado pelo Disque ANS; é habilitada ao final de todas as ligações atendidas pelo Disque ANS e é opcional. Percebeu-se que em linhas gerais a insatisfação por vezes é referente à legislação e o cidadão manifesta na avaliação que faz sobre o Disque ANS. O indicador superou a meta estabelecida de 70% de satisfação com o atendimento prestado no Disque ANS.

- ✓ (Indicador 2.2) Execução das Campanhas Publicitárias

**Resultado Anual: 99,80%**

No 1º trimestre deste ano, foi aprovado junto à SECOM o Plano de Comunicação previsto para 2017. Paralelamente, foi dado início à veiculação da campanha aprovada em 2016. De fevereiro a março, foi realizada a veiculação de filme de 30 segundos em TV fechada e de conteúdo com vídeos e posts nas redes sociais. Foram iniciados os pagamentos ainda no primeiro trimestre e finalizados no segundo, quando foi dado início ao planejamento da campanha 2017. Após reunião com a agência de publicidade, foi realizada a redefinição da estratégia de mídia para as redes sociais e para a TV fechada. No 3º trimestre houve a finalização do planejamento e aprovações finais pela ANS e SECOM; Produção (ajustes em filme e novos posts); Veiculação (em TV e redes sociais) e Pagamentos. No 4º trimestre houve a veiculação em Redes Sociais e pagamento de notas fiscais, além de aprovação junto à SECOM do Plano Anual de Comunicação (PAC 2018). O indicador cumpriu a meta estabelecida, de 100% da execução das campanhas publicitárias.

- ✓ (Indicador 2.3) Eficácia na divulgação da rede credenciada das operadoras aos beneficiários

**Resultado Anual: 100%**

A primeira etapa (Orientação às operadoras do setor) ocorreu no mês de fevereiro, no primeiro ciclo de Oficinas Regionais de Produtos, evento realizado no âmbito do Comitê de Regulação da Estrutura dos Produtos. Na oportunidade foram apresentadas as regras da RN nº 285, de 2011, os erros mais frequentes observados no monitoramento, oportunizando o esclarecimento de dúvidas. A segunda etapa (Verificação posterior do cumprimento do normativo pelas operadoras) foi finalizada no terceiro trimestre, conforme previsto. As etapas finais (Elaboração de Nota Técnica avaliando o resultado do cumprimento do normativo e



Relatório Geral do Período) ocorreram no quarto trimestre, alcançando-se a meta desejada para o ano.

- ✓ (Indicador 2.5.1) Acompanhamento das informações dos produtos (SIP), no âmbito da Atenção à Saúde

**Resultado Anual: 99,18%**

O resultado do indicador superou a meta estabelecida de 90%. O indicador alcançou aproximadamente 70.741 milhões, de um total de 71.465 milhões de vínculos de beneficiários do setor.

- ✓ (Indicador 2.4) Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras

**Resultado Anual: 76,45%**

O indicador identificou a proporção de vínculos de beneficiários das operadoras que foram analisadas no período de competência. Há períodos em que há queda de beneficiários porque trata-se de análise de pequenas e médias operadoras e por vezes há oscilações. A quantidade de vínculos de beneficiários em operadoras ativas foi 70.375.049 e a quantidade de vínculos de beneficiários em operadoras analisadas foi 53.800.765, apresentando como resultado 76,45%, superando a meta estabelecida de 60%.

- ✓ (Indicador 2.7) Monitoramento do Agrupamento de Contratos

**Resultado Anual: 93,09%**

O monitoramento foi realizado entre dezembro de 2016 e março de 2017, com envio de formulário de pesquisa FORMSUS por e-mail para as operadoras, com orientação sobre preenchimento e prazo de resposta. Também foram publicados informes no espaço das operadoras no site da ANS. O número de operadoras selecionadas refere-se àquelas que informaram possuir contratos com menos de 30 vidas no sistema RPC no período de março/2016 a fevereiro/2017.

As oficinas de tema RPC, realizadas pela GGREP no 1º semestre de 2017, buscaram sinalizar para as OPS da importância da resposta à pesquisa e do correto preenchimento dos reajustes informados no RPC, com a marcação de que o contrato é agrupado. Para as OPS que não responderam a pesquisa, ainda há o instrumento de representação por não envio de informação solicitada pela ANS. O indicador superou a meta estabelecida, de 80%, sendo 525 operadoras monitoradas dentre 564 selecionadas.

No decorrer do monitoramento, o problema de cadastro permaneceu; as operadoras contatadas por telefone informaram que seus e-mails estavam desatualizados. A IN47 ainda parece pouco efetiva. Em consulta à base de dados verificou-se que apenas 205 operadoras informaram terem contratos agrupados no período de abril/2016 a mar/2017.

Como medidas de aprimoramento do processo, no caso do cadastro das operadoras, é necessário insistir na atualização de sistemas e na elaboração de banco de contratos. A alteração incluída pela IN/DIPRO Nº 47/2014, criando o marcador no sistema RPC de agrupamento de contratos parece não ter surtido efeito. Após 3 anos e 4 pesquisas, os resultados de agrupamento de contratos registrados no sistema RPC ainda são inexpressivos pois apenas 205 operadoras informaram contratos agrupados, o que não permite que a pesquisa de monitoramento do agrupamento dos contratos seja descartada.

✓ ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL (ED 3)

**Tabela 2.42: Resultados dos Indicadores ED3 Articulação Institucional**

		RESULTADOS	METAS
Objetivo Estratégico associado	Composição do ED 3	Anual	Ano
Promover a disseminação de conhecimento do setor	Indicador 3.1 Articulação com o Judiciário e órgãos do SNDC (peso 0,0625)	<b>0,9575</b>	<b>0,5000</b>
Aprimorar a Qualidade Regulatória	Indicador 3.2.1 Previsibilidade Regulatória (peso 0,0208)	<b>0,6154</b>	<b>0,6000</b>
	Indicador 3.2.2 Produção de atos normativos com Análise de Impacto Regulatório - AIR (peso 0,0417)	<b>1,0000</b>	<b>0,6000</b>
Intensificar o relacionamento com os públicos de interesse, inclusive o público interno	Indicador 3.3 Participação prévia. (peso 0,0625)	<b>0,6923</b>	<b>0,6000</b>
Ampliar a efetividade do uso das soluções de TI	Indicador 3.4 Disponibilidade de serviços críticos de TI (peso 0,0625)	<b>0,9860</b>	<b>0,9000</b>
<b>resultado do ED3</b>		<b>0,22</b>	<b>0,25</b>

✓ (Indicador 3.1) Articulação com o Judiciário e órgãos do SNDC

**Resultado Anual: 95,75%**

Até dezembro de 2017 estavam vigentes 22 acordos de cooperação técnica com as entidades PROCON, Poder Judiciário, Defensoria Pública e Ministério Público. As dimensões “Troca de Informações e Compartilhamento de Fluxos” e “Evento de Capacitação” equivalem a 2/3 e 1/3 da pontuação, respectivamente. A cada trimestre são enviados Boletins Informativos para os parceiros para subsidiá-los. A ANS e parceiros estão em constantes tratativas para novos acordos, que são dificultadas pelas mudanças ocorridas nos próprios órgãos.

No 4º trimestre foram atendidos os acordos no que tange à troca de informações e compartilhamento de fluxos, com encaminhamento de material da ANS aos parceiros e destes

à ANS, com resultados importantes para a ANS e para os parceiros que representam o Ministério Público; foram atendidos os acordos no que tange à participação em eventos conjuntos entre a ANS e os parceiros que representam o Ministério Público; foram parcialmente atendidos os acordos no que tange à troca de informações e compartilhamento de fluxos, com encaminhamento de material da ANS aos parceiros que representam o Poder Judiciário; foram atendidos os acordos no que tange à participação em eventos conjuntos entre a ANS e parceiros que representam os Órgãos de Defesa do Consumidor.

✓ (Indicador 3.2.1) Previsibilidade Regulatória

**Resultado Anual: 61,54%**

Dentre treze normativos publicados (RN nº 420, 421, 422, 423, 424, 425, 426, 427, 428, 429, 430, 431, 432), foram identificados cinco normativos que não estavam previstos no planejamento (RN nº 420, 422, 425, 426 e 429). No entanto, sempre deve haver uma margem de possibilidade de publicação por conta de situações regulatórias não previstas, como por exemplo, a RN nº 422, que foi editada a partir de uma provocação do TCU que resultou na publicação de uma norma que não havia sido planejada e a RN nº 425, editada a partir de uma medida provisória. O indicador superou a meta estabelecida de 60% de previsibilidade regulatória.

✓ (Indicador 3.2.2) Produção de atos normativos com AIR

**Resultado Anual: 100%**

Dentre treze normativos publicados (RN nº 420, 421, 422, 423, 424, 425, 426, 427, 428, 429, 430, 431, 432), foi identificado que apenas três normativos foram dispensados de AIR pela instituição (RN nº 422, 425 e 429), exceção está prevista no cálculo do indicador (podem ser excluídos de AIR os casos específicos definidos pela instituição, tais como os que apresentem baixo impacto esperado e os de urgência, em que não haja tempo hábil para a realização de AIR). Para esse indicador, é considerado, ao menos, o preenchimento do Sumário Executivo, sendo desejável formas mais aprofundadas de análise e comparação entre as alternativas regulatórias.

✓ (Indicador 3.3) Participação prévia

**Resultado Anual: 69,23%**

Dentre treze normativos publicados (RN nº 420, 421, 422, 423, 424, 425, 426, 427, 428, 429, 430, 431, 432), não houve participação prévia no processo de publicação de quatro normas, sendo elas as RN nº 422, 425, 426 e 429. Foram considerados na participação prévia os critérios definidos na RN nº 242, de 2010, consultas e audiências públicas e câmaras técnicas. O indicador superou a meta estabelecida, de 60% de participação prévia.

- ✓ (Indicador 3.4) Disponibilidade de serviços críticos de TI

**Resultado Anual: 98,60%**

O indicador mediu a disponibilidade para acesso dos seguintes sistemas e ativos de tecnologia da informação, descontadas as paradas programadas (como por exemplo a manutenção): Bd Corporativo, Link internet sede, MPLS, SIF servidor aplicação, SIF NIP, SIF Call Center, SIF aplicativo interno, Portal ANS, TISS integrador acesso web, PERSUS, SEI, PTA. O indicador superou a meta estabelecida de 90%, tendo como resultado anual 98,6% de disponibilidade.

- ✓ DESENVOLVIMENTO E APRIMORAMENTO INSTITUCIONAL (ED 4)

**Tabela 2.43: Resultados dos Indicadores ED4 Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional**

		RESULTADOS	METAS
<i>Objetivo Estratégico associado</i>	<i>Composição do ED 4</i>	Anual	Ano
Promover a qualificação institucional	Indicador 4.3.1 Percentual de processos de trabalho mapeados (peso 0,0250)	<b>0,9737</b>	<b>0,8000</b>
	Indicador 4.3.2 % de Receita arrecadada da fonte (0174) em relação à Previsão de Arrecadação (0174) (peso 0,0250)	<b>1,9833</b>	<b>0,8500</b>
	Indicador 4.3.3 Tempo Médio despendido nos Processos de contratação por Pregão Eletrônico abertos em sessão pública com tempo medido a partir de sua autuação (peso 0,0125)	<b>0,8500</b>	<b>0,7000</b>
Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a Dispensas, Inexigibilidades, Licitações e Contratos	Indicador 4.4 Modicidade das aquisições por licitações eletrônicas (peso 0,0625)	<b>0,4925</b>	<b>&gt;0,1500</b>
Aprimorar a qualidade do gasto público	Indicador 4.5.1 % de Liquidação da Despesa segundo as ações do PPA (peso 0,0417)	<b>0,9298</b>	<b>0,8500</b>
	Indicador 4.5.2 Implantação da gestão socioambiental sustentável das atividades administrativas e operacionais (peso 0,0208)	<b>0,1000</b>	<b>0,1000</b>
Promover a gestão estratégica de pessoas	Indicador 4.6 Capacitação em temas prioritários (peso 0,0625)	<b>0,7071</b>	<b>0,5000</b>
<b>resultado do ED4</b>		<b>0,22</b>	<b>0,25</b>

- ✓ (Indicador 4.3.1) Percentual de processos de trabalhos mapeados

**Resultado Anual: 97,37%**

Dos 37 processos mapeados, 3 já haviam sido agrupados a outros processos a partir das necessidades identificadas no momento do mapeamento e 4 foram substituídos, visto que o processo original foi descontinuado ou solicitado de forma equivocada. Dessa forma, como produto final, são 37 mapas publicados. O único mapeamento não executado (processo "Gestão da Informação do SIP - notificação anual por não envio de dados") se deu pelo fato de a unidade demandante não ter enviado o formulário para iniciarmos o mapeamento. O indicador superou a meta estabelecida de 80% de processos de trabalho mapeados.

- ✓ (Indicador 4.3.2) Percentual de Receita arrecadada da fonte (0174) em relação à Previsão de Arrecadação

**Resultado Anual: 198,33%**

A previsão de arrecadação era de R\$266.137.578,00 milhões, tendo sido arrecadados R\$ 527.836.923,00 milhões no período. A receita realizada acima da prevista pode ser devido à maior execução em dívida ativa dos débitos referentes à multa. Observou-se queda na arrecadação da Taxa de Saúde Suplementar por Plano de Assistência à Saúde - TPS no mês de março tendo em vista extrema judicialização. Muitas operadoras tiveram decisões favoráveis definitivas garantindo-lhes o direito de não mais recolher a Taxa de Saúde Suplementar.

- ✓ (Indicador 4.3.3) Tempo Médio despendido nos Processos de contratação por Pregão Eletrônico abertos em sessão pública com tempo medido a partir de sua entrada na GECOL

**Resultado Anual: 85%**

O Indicador mensurou o tempo médio despendido nas contratações desde a entrada/registro do processo na GECOL à abertura da sessão pública do pregão eletrônico. Dentre 33 pregões eletrônicos abertos no período, 28 foram concluídos no prazo de 120 dias, o que superou a meta, de 70%. Foram considerados como "concluídos" os pregões cujas sessões foram agendadas para ocorrer no mês de referência (independentemente de ter havido ou não a emissão de empenho). Cabe ressaltar que alguns desses pregões foram fracassados ou cancelados, não sendo, portanto, concluídos de fato. Para a classificação mensal, foi considerada a data de abertura do pregão. Foram excluídos dos cálculos as contratações de TI, assim como os pregões realizados pelo CAD/DF.

- ✓ (Indicador 4.4) Modicidade das aquisições eletrônicas (DIGES)

**Resultado Anual: 49,25%**

O resultado superou sua meta de 15%. Até o final do ano, o valor contratado foi de R\$ 27.921.118,13 e o estimado, de R\$ 14.169.319,02. O indicador superou a meta no período principalmente devido aos resultados dos meses de março e outubro.

- ✓ (Indicador 4.5.1) Percentual de Liquidação de Despesa segundo as ações

**Resultado Anual: 92,98%**

O resultado do indicador superou a meta de 85%. Foram liquidados R\$ 288.128.635 milhões do crédito disponível dentre R\$ 309.874.193 milhões empenhados.

- ✓ (Indicador 4.5.2) Implantação da gestão socioambiental sustentável das atividades administrativas e operacionais

**Resultado Anual: 100%**

O resultado do indicador atingiu a meta de 100% de implantação do projeto de gestão socioambiental e podem ser destacadas as seguintes atividades: relatório do Plano de Logística Sustentável; finalização da Implantação da Coleta Seletiva Solidária (CSS); revisão de Contratos - racionalização do Gasto Público; compras e contratações sustentáveis; redução do consumo de água; redução do consumo de energia elétrica; implantação da IN DIGES nº 15/2014 (levantamento de vagas e carona solidária); monitoramento de consumo de copos plásticos, energia elétrica e água; ações de divulgação, conscientização e capacitação; participações em atividades sustentáveis internas; participações em atividades sustentáveis externas; notas técnicas e despachos de expediente elaborados; feitura de oficina de reuso de resíduos recicláveis na ANS.

- ✓ (Indicador 4.6) Capacitação em Temas Prioritários

**Resultado Anual: 70,71%**

O indicador calculou o percentual de ações de capacitação realizadas sobre as ações planejadas no Plano Anual de Capacitação 2016-2017, superando no ano a meta estabelecida de 50%. Foram elencadas as temáticas que são prioritárias para os projetos da Agência segundo o Plano Anual de Capacitação.

### ***Programa de Qualificação Institucional***

A avaliação institucional da ANS tem sido realizada periodicamente e há resultados do Índice de Desempenho Institucional (IDI) publicados no endereço eletrônico da ANS desde 2008. Para 2018, o programa passou por uma intensa reformulação, desde o segundo semestre de 2016.

De outubro de 2016 a agosto de 2017, o Comitê Executivo do Programa de Qualificação Institucional, instituído pela Portaria nº 8558/2016, planejou ações para a implementação do Programa de Qualificação Institucional 2018. No segundo semestre de 2017, a equipe da CQINS realizou diversas reuniões com gestores de todas as diretorias, além de PRESI e SEGER, a fim de construir conjuntamente os indicadores para 2018.

Considerando que o foco era reformulação do Programa para 2018, ficou estabelecido que o cálculo para o Programa de 2017, continuaria representando uma etapa de transição no Programa de Qualificação Institucional. Assim, os dois indicadores que fizeram parte do Programa de 2016, foram mantidos, com os respectivos pesos, para a formação do Índice de Desempenho Institucional - IDI 2017:

- **Indicador 1:** Percentual de cumprimento do Contrato de Gestão 2015/2017: Visa a avaliar o cumprimento da pactuação de metas entre a ANS e a União, para o ano de 2017, concretizada pelo Contrato de Gestão 2015/2017 (CG 2015/2017). Refere-se à medida do cumprimento das metas estabelecidas para o período de 2017.
- **Indicador 2:** Percentual de Cumprimento da Agenda Regulatória 2016/2018 (PCAR): Visa a avaliar o cumprimento da pactuação de metas entre a ANS e a sociedade, para o interstício 2016 a 2018, concretizada pela Agenda Regulatória 2016/2018 (AR 2016/2018). Refere-se à medida do cumprimento das metas estabelecidas para o ano de 2017.

O resultado da avaliação institucional, que é um índice ponderado, que varia de zero a um, representado pelo IDI, foi de 1,0, conforme **tabela 2.44**:

**Tabela 2.44: Resultados Índice de Desempenho Institucional (IDI) 2017**

INDICADOR	PESO	META	RESULTADO
1. Percentual de cumprimento do Contrato de Gestão 2015/2017:	0,5	100%	1,0
2. Percentual de Cumprimento da Agenda Regulatória 2016/2018:	0,5	100%	1,0
<b>RESULTADO DO IDI 2017</b>			<b>1,0</b>

Em relação ao Programa de Qualificação Institucional 2018, foram construídos 22 indicadores, que abrangem processos de trabalho de todas as diretorias e da Presidência. Cabe salientar que o foco é criar de fato uma cultura de monitoramento e avaliação dos indicadores, para que eles sejam fonte de informação importante para a melhoria e aprimoramento dos processos institucionais, transformando o programa em uma ferramenta que possibilite a gestão por resultado.

## 2.6 Ressarcimentos ao SUS

### Números relacionados ao ressarcimento ao SUS:

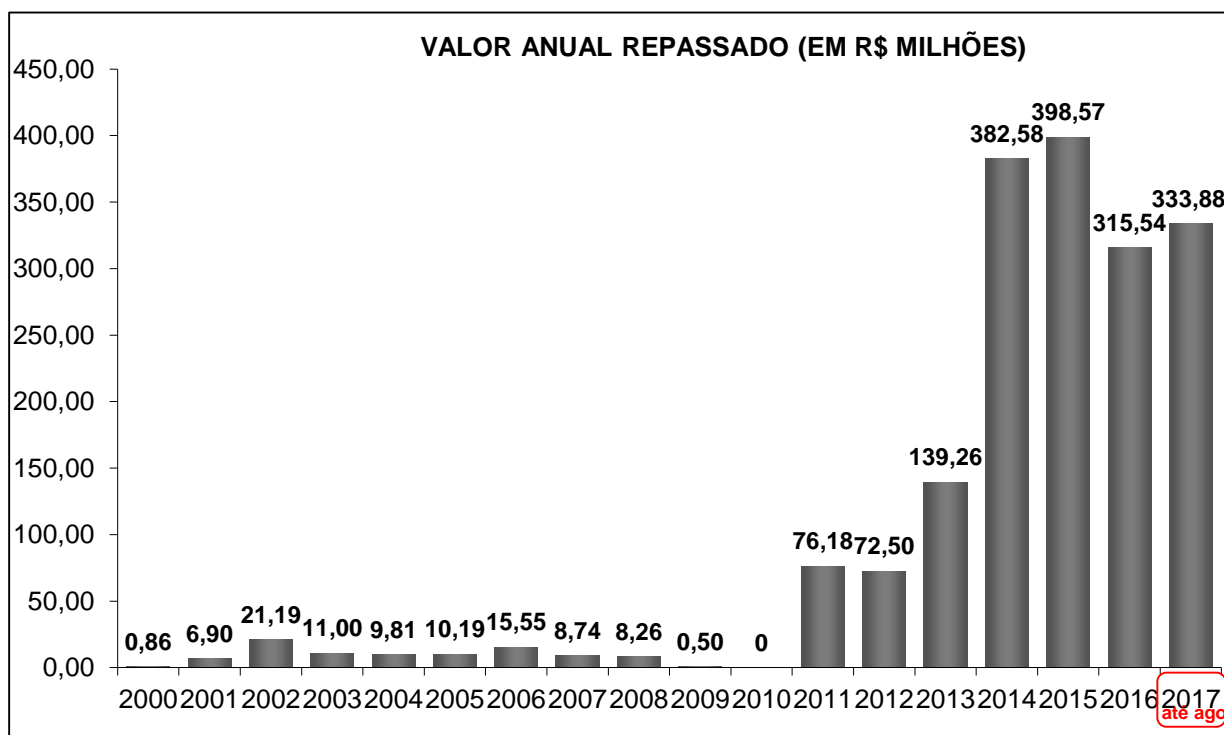
- ✓ Os valores cobrados das operadoras de planos de saúde para o ressarcimento do Sistema Único de Saúde (considerando procedimentos não impugnados ou com impugnações indeferidas)<sup>14</sup>;

Atendimentos	Valor cobrado
2.104.357	R\$ 3.288.340.194,81

- ✓ Os valores transferidos ao Fundo Nacional de Saúde (FNS)

No total, desde o início do Ressarcimento, até 31/12/2017, foram repassados: **R\$ 2.063.037.105**

**Gráfico 2.45:** Valor anual repassado ao Fundo Nacional de Saúde (FNS) – (em R\$ milhões)



<sup>14</sup> Os dados consideram as GRUs pelos seus valores originais de cobrança (acumulado até Dez/2017).



- ✓ Os valores inscritos em dívida ativa, discriminados por Aviso de Beneficiários Identificados (ABI)

**Tabela 2.46: Valores Inscritos em Dívida Ativa (por Aviso de Beneficiários Identificados)**

ABI	Débitos inscritos
Remissão RE05	R\$ 948.849,68
1	R\$ 2.662.629,77
2	R\$ 1.837.621,92
3	R\$ 883.883,10
4	R\$ 674.225,41
5	R\$ 2.055.231,57
6	R\$ 919.622,36
7	R\$ 3.375.595,20
8	R\$ 3.876.546,70
9	R\$ 1.219.136,21
10	R\$ 4.630.161,20
11	R\$ 5.988.662,23
12	R\$ 10.560.021,51
13	R\$ 11.519.362,16
14	R\$ 12.074.651,87
15	R\$ 13.591.765,28
16	R\$ 12.354.981,07
17	R\$ 11.045.373,59
18	R\$ 12.309.990,09
19	R\$ 10.619.284,81
20	R\$ 13.346.185,19
21	R\$ 13.130.007,05
22	R\$ 14.202.742,32
23	R\$ 21.076.074,14
24	R\$ 17.186.910,71
25	R\$ 19.924.429,02
26	R\$ 19.084.368,86
27	R\$ 19.346.377,62
28	R\$ 23.298.634,37
29	R\$ 21.885.976,83
30	R\$ 11.029.094,26
31	R\$ 18.457.317,05
32	R\$ 16.329.801,10
33	R\$ 12.784.303,82
34	R\$ 16.807.021,70
35	R\$ 16.919.146,43
36	R\$ 19.657.223,97
37	R\$ 15.568.697,15
38	R\$ 14.979.859,08
39	R\$ 15.590.065,07
40	R\$ 7.296.295,78
41	R\$ 11.878.389,22
42	R\$ 11.385.517,11

43	R\$ 8.795.346,33
44	R\$ 4.931.951,82
45	R\$ 6.421.020,65
46	R\$ 7.984.384,73
47	R\$ 7.457.626,03
48	R\$ 9.935.981,52
49	R\$ 7.329.560,42
50	R\$ 8.221.647,20
51	R\$ 12.527.980,55
52	R\$ 12.167.651,35
53	R\$ 13.395.818,41
54	R\$ 18.014.241,74
55	R\$ 15.322.506,60
56	R\$ 12.199.860,97
57	R\$ 12.133.181,97
58	R\$ 13.577.380,77
59	R\$ 10.276.085,25
60	R\$ 139.239,77
Parcelamentos/GRUs de saldo	R\$ 47.297.244,95
<b>Total</b>	<b>R\$ 722.440.744,61</b>

**Quanto às impugnações e recursos apresentados pelas operadoras de planos de saúde, em 1ª e 2ª instância, relacionados às notificações do ressarcimento ao SUS:**

- ✓ situação geral dos recursos/impugnações

**Tabela 2.47: Situação geral dos recursos/impugnações (não apreciados, apreciados procedente ou apreciados improcedente)**

Situação	Quantidade Aih/Apac	Valor Identificado
Não Apreciados (Em análise)	574.382	879.647.503
Apreciados Procedentes (Deferidos)	954.229	1.962.570.898
Apreciados Improcedentes (Indeferidos e Intempestivos)	1.736.170	2.867.091.307
Operadora não apresentou defesa (Não impugnadas)	1.518.161	2.189.813.370
<b>Total</b>	<b>4.782.942</b>	<b>R\$ 7.899.123.078,35</b>

- ✓ tempo médio gasto para a apreciação

A análise do tempo de apreciação das defesas e recursos vem se tornando mais confiável desde a implantação do Persus para controle do processo de ressarcimento ao SUS, uma vez que as datas de lançamento, prazos de defesa e recurso e de lançamento das análises são preenchidas de forma automatizada no sistema. Em processos anteriores, a inserção manual de datas trazia maior risco de preenchimento inadequado desses campos.

Considerando os ABIs 47º, 50º e 53º, que são os três mais recentes cujas defesas sobre os atendimentos de 1ª instância foram completamente apreciados, verifica-se que o tempo médio de apreciação é, respectivamente: 737, 591 e 357 dias. Em comparação com ABI 47º, os ABIs 50º e 53º tiveram, respectivamente, uma melhoria de 19,81% e 51,56%.

**Tabela 2.48: Tempo de apreciação das defesas e recursos (em dias)**

ABI	Data do ABI	Tempo de análise	
		Defesa	Recurso
47º	16/12/2013	737	332
48º	18/03/2014	593	395
49º	29/05/2014	592	368
50º	17/07/2014	591	329
51º	15/09/2014	613	158
52º	30/10/2014	491	163
53º	29/12/2014	357	264
54º	20/05/2015	554	
55º	14/12/2015	394	
56º	25/04/2016	329	
57º	08/08/2016	253	
58º	21/11/2016	195	
59º	06/03/2017	138	
60º	02/05/2017	113	
61º	05/06/2017	110	
62º	03/07/2017	99	
63º	28/08/2017	46	

Deve-se observar que os tempos médios de análise apresentados no quadro acima, com exceção dos ABIs concluídos em 1ª instância (47º, 50º, 53º), sofrerão acréscimos, à medida que as análises restantes, quando concluídas, somarão mais dias àqueles transcorridos até a data desta extração de dados.

- ✓ força de trabalho disponível para apreciá-los

Atualmente, são 3 coordenações com servidores dedicados à análise de impugnações/recursos, quais sejam, a COGED, COAIM e COARE, que totalizam **105 servidores**, entre efetivos, temporários e terceirizados.

- ✓ ações promovidas pelos gestores para diminuir o seu tempo de apreciação:

#### *D.1. Da Otimização dos Processos de Análise*

A uniformização de jurisprudência "é um expediente cujo objeto é evitar a desarmonia de interpretação de teses jurídicas, uniformizando, assim, a jurisprudência interna dos tribunais".

Trazendo o conceito para seara administrativa, tal qual na judicial, manifestações divergentes de um mesmo órgão – no mesmo momento histórico e a respeito da aplicação de uma mesma norma – representa grave inconveniente, gerador da incerteza do direito, que é o inverso do que se objetiva com o comando contido num normativo, criado para ter um só entendimento.

Assim sendo, as coordenações de análise trabalharam juntas na consolidação dos entendimentos relativos às questões mais discutidas do ressarcimento, de modo a atualizar o Manual Interno. A proposta é debater e acordar sobre os temas, verificando a possibilidade da análise sistêmica dos assuntos mais demandados para posterior divulgação.

#### *D.2. Otimização dos Processos*

A fim de proporcionar maior celeridade e efetividade no procedimento de ressarcimento ao SUS foram determinadas as seguintes divisões de trabalho:

- Análises que envolvem apenas questões formais e motivos de solução padronizada; e
- Análises de questões de mérito propriamente dito, isto é, em que se adentre a argumentação das operadoras quanto ao mérito das arguições ou em que a argumentação das operadoras não tenha soluções previamente estabelecidas, sendo necessária a análise pormenorizada das impugnações e documentos juntados aos autos.

Essa nova metodologia de trabalho vem proporcionando uma melhor efetividade e celeridade no processo de exame das impugnações e recursos apresentados pelas operadoras de plano de saúde, dinamizando substancialmente a organização de análise.

Com efeito, as alegações de mérito requerem a análise de todos os documentos enviados pela operadora, já que esta alega e tenta comprovar que o ressarcimento daquele procedimento não é devido. Nesse sentido, uma análise de mérito possui maior complexidade e requer mais tempo do analista para fechar uma decisão.

Já nas alegações jurídico-administrativas, a operadora questiona a constitucionalidade do ressarcimento ao SUS, a legalidade dos valores cobrados, a competência da ANS, a prescrição, dentre outros motivos que escapam à competência da ANS se manifestar dada a necessidade de manifestação judicial. Essas alegações não requerem análise de documentação e possuem decisões padrão no sistema.

Assim sendo, no intuito de dar celeridade aos processos, dividiram-se as equipes em duas frentes, numa delas os técnicos de suporte fazem uma triagem nos processos identificando todas as alegações de natureza jurídico-administrativas que, geralmente, caracterizam uma análise padrão que resulta no indeferimento da AIH ou APAC. Preenchidos, portanto, os requisitos que tornam a alegação passível de indeferimento, o técnico pode analisar de forma mais célere o procedimento e encaminhar o processo para o passo seguinte, de análise de questões mais complexas que é feita por técnicos de complexidade.

Nesse sentido, após a triagem e operacionalização de todas as análises padrões de um processo, os técnicos de complexidade iniciam as análises de méritos existentes naquele processo, as quais geralmente demandam um maior tempo de averiguação e processamento, pela necessidade de maior atenção à análise documental e à regulação setorial.

Esse aperfeiçoamento na metodologia da análise permite maior controle pelos coordenadores e gestores sobre a capacidade de produtividade individual e, principalmente, coletiva do setor. Por exemplo, ao se identificar um processo grande, com mais de 5.000 atendimentos, sendo todas ou a maior parte das alegações da operadora de análise padrão é possível gerenciar o julgamento deste processo para um grupo de analistas e não delegá-lo para apenas uma pessoa, resultando na finalização do processo como um todo em dias.

Portanto, é importante registrar que o início das atividades dentro desta nova reorganização dos setores no processo de trabalho e aperfeiçoamento da metodologia na operacionalização das análises dos atendimentos identificados do ressarcimento ao SUS veio corroborar e muito com a celeridade das análises em si, como também no julgamento final do processo de ressarcimento ao SUS tramitado tanto em primeira quanto em segunda instância, aumentando, consideravelmente, a produtividade da GEIRS.

#### *D.3. Do Projeto PERSUS 2.0*

Com o objetivo de mitigar os problemas encontrados no sistema Persus, o que necessariamente dificulta o processo de análise das impugnações/recursos, bem como para atender às determinações do Tribunal de Contas da União, a Gerência Executiva de Integração e Ressarcimento ao SUS (GEIRS) vem buscando a evolução do sistema, tendo como principais objetivos: i) desenvolver um sistema baseado em tecnologias abertas e padrões de arquitetura de sistemas e informações da ANS; ii) remover o uso do framework McFile e acabar com a dependência tecnológica nessa ferramenta; iii) tornar a manutenção e evolução da aplicação mais fácil com a utilização de tecnologias consolidadas no mercado e um conjunto de boas práticas.

Além das melhorias tecnológicas, novas funções também foram especificadas e estão em construção. O projeto está sendo estruturado com a previsão de cinco entregas parciais, das quais a primeira já se encontra em ambiente de produção com operação pelas operadoras. Conforme cronograma de acompanhamento, as entregas 2, 3 e 4 estão em andamento, e a entrega 5 será fechada em seguida. São elas:

- Entrega 1 - PERSUS Consulta: disponibiliza, de forma estruturada, informações de atendimentos disponíveis para protocolo de impugnação ou recurso, decisões de 1ª e 2ª instâncias, ABI publicados e a lista de processos administrativos de ressarcimento ao SUS de cada operadora. Serviço entregue.
- Entrega 2 - Petição de impugnação ou recurso: criação de *web services* referentes ao protocolo de petições de impugnação ou recurso. Ao término dessa fase, as operadoras poderão utilizar tanto o PERSUS 1.0 (atual) quanto efetuar as petições diretamente de seus aplicativos através da integração possibilitada pela disponibilização de serviços. Serviço entregue, em homologação por operadoras parceiras.
- Entrega 3 - Notificação: criação de *web services* que possibilitem o encaminhamento da notificação pela ANS e o recebimento da notificação pelas operadoras. Ao término

dessa fase, as operadoras poderão utilizar tanto o PERSUS 1.0 quanto receber a notificação e efetuar o download dos documentos diretamente de seus aplicativos através da integração possibilitada pela disponibilização dos serviços. Serviço em desenvolvimento.

- Entrega 4 - Gestão de contas e aplicação no “espaço operadoras”: disponibilização dos serviços das entregas 1, 2 e 3 às operadoras de menor porte tecnológico. Ao término dessa fase, o acesso ao PERSUS 1.0 deve ser interrompido. Gestão de contas entregue, em homologação por operadoras parceiras; Aplicação em fase de especificação.
- Entrega 5 - Migração dos dados do PERSUS para o PERSUS 2.0: o modelo de dados utilizado pelo PERSUS é fundamentado no modelo de metadados do framework McFile, e por isso, sua estrutura não será aproveitada. Desta forma, todas as petições e notificações eletrônicas do PERSUS 1.0 deverão ser migrados para o PERSUS 2.0. Essa é uma entrega interna à ANS, sem visibilidade pelas operadoras.

Dessa maneira, espera-se que o PERSUS 2.0 possa proporcionar um ambiente eletrônico de menor instabilidade para os seus usuários, tanto internos (analistas de impugnações/recursos) quanto externos (operadoras de plano de saúde), gerando um significativo aumento na produtividade e, como consequência, uma diminuição no tempo de apreciação das impugnações e recursos por parte da agência.

#### D.4. Teletrabalho

Com a implementação do PERSUS, foi possível ao servidor, voluntariamente inscrito, analisar os processos do ressarcimento nos moldes do trabalho remoto. Destaca-se que, atualmente, o teletrabalho permite que apenas uma parte da análise seja realizada à distância, pois o PERSUS propicia o acesso aos documentos de impugnação e recurso remotamente. Entretanto, é necessário utilizar as dependências da ANS para concluir o trabalho, ou seja, para inserção da decisão da análise no Sistema de Controle de Impugnações (SCI).

Ante todo o exposto, ao se comparar a produtividade antes e depois do teletrabalho, pode-se verificar no quadro abaixo que os servidores que realizam teletrabalho obtiveram um aumento 87,60% da produtividade.

**Tabela 2.49: Produtividade e Teletrabalho**

<b>ANTES DO TELETRABALHO</b>	<b>out/15</b>	<b>nov/15</b>	<b>dez/15</b>
Produtividade Mensal Total	2.791	2.625	1.624
Quantidade de servidores	4	5	5
Produtividade Mensal por servidor	698	525	325
<b>Média da Produtividade Mensal por servidor</b>	<b>516</b>		
<b>COM O TELETRABALHO</b>	<b>mar/17</b>	<b>abr/17</b>	<b>mai/17</b>
Produtividade Mensal Total	12.989	11.929	6.380
Quantidade de servidores	11	11	10
Produtividade Mensal por servidor	1.181	1.084	638
<b>Média da Produtividade Mensal por servidor</b>	<b>968</b>		
<b>GANHO DE PRODUTIVIDADE APÓS TELETRABALHO</b>	<b>87,60%</b>		

#### *D.5. Projeto de Capacitação dos Servidores da Sede e Núcleos*

Considerando o passivo processual e a possibilidade da não renovação do contrato de mão-de-obra temporária, torna-se imperativo o treinamento dos servidores da ANS na análise das Impugnações/Recursos do Ressarcimento. O projeto visa, então, capacitar os servidores efetivos da sede e dos núcleos na referida tarefa.

Os Especialistas em Regulação, Técnicos em Regulação e Analistas Administrativos lotados na sede e núcleos da ANS são o público-alvo do projeto.

A partir dos treinamentos implementados, espera-se que haja uma melhoria significativa na uniformização dos entendimentos, bem como um acréscimo no número de servidores efetivos aptos à realização de análises de impugnações e recursos, o que resultará, no decorrer do projeto, numa significativa melhoria no tempo de análise.

#### *D.6. Otimização de filtros*

O processo do batimento envolve uma série de procedimentos necessários à validação da valoração e quantificação dos procedimentos, e demais acréscimos estabelecidos pelo SUS (por exemplo, incrementos e complementos), presentes nas Autorizações de Internação Hospitalar (AIH) e nas Autorizações de Procedimento Ambulatorial (APAC), identificadas após o *record linkage* das bases de dados do Sistema de Informação Hospitalar do SUS e o Sistema de Informação de Beneficiários da ANS, dentro do processo de geração do Aviso de Beneficiário Identificado (ABI) para notificação as operadoras dos atendimentos realizados por beneficiários de planos de saúde no SUS.

O objetivo é avaliar a consistência das informações enviadas pelo DATASUS, possibilitar a transparência quanto aos valores notificados e aumentar a segurança jurídica da cobrança às operadoras de planos de saúde no processo de ressarcimento ao SUS.

Esse processo, por trabalhar com fontes de informação diversas pode, muitas vezes, trazer inconsistências nos dados do ABI, acarretando na notificação de procedimentos que, na verdade, não deveriam ser cobrados. Para que esse tipo de acontecimento seja minimizado, são aplicados filtros, que possibilitam uma melhor assertividade no que é enviado às operadoras de planos de saúde, gerando, por consequência, um menor número de impugnações/recursos.

Deste modo, com menos análises a serem feitas, em função da aplicação dos filtros, há uma significativa melhoria no tempo de apreciação dos processos por parte dos técnicos da ANS.

**Quadro 2.50: Resumo dos projetos relacionados ao Ressarcimento ao SUS**

Iniciativa	Projeto	Descrição
Melhoria dos Processos de Trabalho	Otimização dos Processos de Análise	Consolidação dos entendimentos e atualização do Manual Interno; reorganização do processo de trabalho interno
	Teletrabalho	Inovação trazida com a implantação do Persus, viabilizando ganho de produtividade em função do trabalho remoto
	Projeto de Capacitação dos Servidores da Sede e Núcleos	Iniciativa de gestão de pessoas visando adequação ao passivo processual e à possibilidade de contingenciamento da força de trabalho
Melhoria dos Sistemas Informatizados	Projeto PERSUS 2.0	Desenvolvimento de sistema baseado em tecnologias abertas e padrões em uso na ANS. Permite redução de dependência tecnológica e facilita a manutenção e evolução da aplicação, que proporcionará ambiente eletrônico de menor instabilidade para os usuários internos e externos
	Otimização de filtros	Metodologia que visa aprimorar: i) a avaliação da consistência das informações enviadas pelo DATASUS; ii) a transparência quanto aos valores notificados e iii) a segurança jurídica da cobrança às operadoras de planos de saúde no processo de ressarcimento ao SUS



## 2.7 Critérios de seleção para fiscalização de operadoras de saúde e fiscalizações realizadas; processos administrativos sancionadores

### ***Quantitativo de operadoras classificadas em cada faixa de desempenho estabelecidas no Anexo da RN 388/2015;***

A partir da análise das demandas de reclamação recepcionadas pela ANS que passaram pelo procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar - NIP, classificadas como não resolvidas e como RVE – Reparação Voluntária e Eficaz, no período de 15/08/2016 a 14/02/2017 (2º ciclo), um total de 52 (cinquenta e duas) operadoras foram mapeadas pelo indicador, à época vigente. A distribuição por cada faixa de desempenho foi a seguinte:

**Tabela 2.51: Operadoras mapeadas, por faixa de desempenho, no 2º ciclo de fiscalização**

Faixa	Número de operadoras
4	13
3	8
2	8
1	10
0	13

*Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização – 05/01/2018*

Para o período de 15/02/2017 a 14/08/2017 (3º ciclo), totalizaram 60 (sessenta) operadoras mapeadas pelo indicador, conforme distribuição por faixa de desempenho a seguir:

**Tabela 2.52: Operadoras mapeadas, por faixa de desempenho, no 3º ciclo de fiscalização**

Faixa	Número de operadoras
4	15
3	9
2	9
1	12
0	15

*Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização – 05/01/2018*

Em relação ao período de 15/08/2017 a 14/02/2018 (4º ciclo), a previsão estimada é de totalizarem 39 (trinta e nove) operadoras mapeadas pelo indicador, nos termos que se seguem:

**Tabela 2.53: Operadoras mapeadas, por faixa de desempenho, no 4º ciclo de fiscalização**

Faixa	Número de operadoras
4	10
3	6
2	5
1	8
0	10

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização – 05/01/2018

***Critérios de seleção das operadoras constantes no Plano Semestral de Intervenção Fiscalizatória, conforme art. 48 da RN 388/2015***

De acordo com o artigo 49 da RN 388/2015 (inserido pela RN 414/2016), a metodologia de seleção das operadoras para o Plano Semestral de Intervenção Fiscalizatória é definida por meio de Nota Técnica específica para o ciclo a ser apurado, *in verbis*:

*“Art. 49. As operadoras constantes do Plano Semestral de Intervenção Fiscalizatória serão selecionadas com base em critérios detalhados em Nota Técnica”.*

Para o 3º ciclo de fiscalização, os critérios foram, inicialmente, estabelecidos pela Nota Técnica 17/GEPJI/GGOFI/DIRAD/DIFIS/2016, que definiu como metodologia a previsão do inciso I do *caput* do art. 12 da IN/DIFIS n.º 13/2016 e posteriores alterações:

*“Art. 12. Os critérios a serem adotados na elaboração da Nota Técnica prevista no inciso I do artigo anterior considerarão, isolada ou cumulativamente, o seguinte:*

*I – resultado obtido na segunda leitura do Indicador de Fiscalização, previsto no § 2º do art. 5º desta norma; (...).”*

O mesmo se deu em relação ao 4º ciclo de fiscalização, cujos critérios foram estabelecidos na Nota Técnica n.º 24/GEPJI/GGOFI/DIRAD/DIFIS/2017.

As operadoras acompanhadas nos 3º e 4º ciclos de fiscalização foram selecionadas com base nos desempenhos avaliados pelo Indicador de Fiscalização referentes aos respectivos semestres anteriores.

Os critérios estão traduzidos a seguir:

*Operadoras classificadas na Faixa 4 do Indicador de Fiscalização, na 2ª leitura do Ciclo de Fiscalização anterior, em atendimento ao disposto no § 2º do art. 5º da IN/DIFIS nº. 13/2016.*

*Administradoras de benefícios que não firmaram, ou descumpriram o Termo de Compromisso do Parágrafo Único do art. 7º da IN/DIFIS nº. 13/2016, classificadas em lista própria, em ordem decrescente, de acordo com o número absoluto demandas registradas.*

*Não foram selecionadas as operadoras:*

*em processo de cancelamento compulsório de registro ou da autorização de funcionamento;*

*em decretação de transferência compulsória da carteira;*

*que não apresentaram beneficiários no período de avaliação;*

*sofrendo, ou na iminência de sofrer qualquer outra medida que implicasse necessariamente em sua saída do mercado de saúde suplementar;*

*em regime de Direção Técnica.*

Imperioso destacar que a justificativa para a seleção das operadoras para o plano semestral decorreu de um exame de adequação entre o universo de operadoras ranqueadas e a capacidade operacional de servidores disponíveis para a formalização das equipes de fiscalização.

Para o 5º ciclo de fiscalização, cuja leitura do indicador ocorrerá em 15/02/2018, já foi publicada a Nota Técnica 46/GEPJI/GGOFI/DIRAD/DIFIS/2017 (em anexo), que definiu a metodologia a ser adotada com base no resultado obtido pelas operadoras no indicador de fiscalização.

Nesses termos, cumpre destacar que a IN nº 13/2016, alterada pela IN n.º 14 de 11/11/2016, traz, como anexo, ficha técnica que dispõe de forma detalhada a metodologia de cálculo do indicador de fiscalização.

Ademais, importa anotar que o Indicador de Fiscalização enquadra as operadoras de planos privados de assistência à saúde em faixas para a classificação de acordo com o seu desempenho, em ordem decrescente, nos termos do Anexo I da IN 13 de 28/07/2016 (alterada pela IN 14 de 11/11/2016 – em anexo).

### ***Quantitativo de operadoras elegíveis para fiscalização, de acordo com o critério adotado***

No 3º e 4º ciclos de fiscalização, após o cálculo do indicador vigente à época, eram elegíveis um total de 13 (treze) operadoras no 3º ciclo e 15 (quinze) operadoras no 4º ciclo, pertencentes à faixa 4 (quatro) do indicador de fiscalização, para participar das ações relativas à Intervenção Fiscalizatória.

### ***Quantitativo de fiscalizações realizadas em cada Plano Semestral de Intervenção Fiscalizatória***

Até o momento houve o transcurso de 4 (quatro) ciclos semestrais no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Os dois primeiros foram objeto de explanação no Memorando nº 59/2017/DIRAD/DIFIS/ANS, encaminhado para compilação por essa GEPLAN.

Preliminarmente, imperioso destacar que no 2º ciclo de fiscalização (período de 15/08/2016 a 14/02/2017) foram selecionadas 17 (dezessete) operadoras para compor o Plano Semestral de Intervenção Fiscalizatória. Em atenção ao período que ultrapassara o ano corrente de 2016, informa-se que 43 (quarenta e três) ofícios e 17 (dezessete) relatórios diagnósticos foram elaborados no exercício de 2017.

O 3º ciclo iniciou-se em 15 de fevereiro de 2017 e contemplou 7 (sete) operadoras avaliadas pelo indicador do semestre anterior, sendo duas administradoras de benefícios, duas operadoras na modalidade autogestão e três medicinas de grupo. Destas, quatro têm sede no Rio de Janeiro, duas em São Paulo e uma em Santa Catarina.

Nesse ciclo, a intervenção fiscalizatória produziu 21 ofícios, 07 diligências in loco e 07 unidades de relatório diagnóstico.

Para o 4º ciclo, que foi iniciado em 15 de agosto de 2017 e ainda encontra-se em trâmite, o Plano de Intervenção Fiscalizatória abrangeu 6 (seis) operadoras avaliadas pelo indicador do semestre anterior, sendo uma administradora de benefícios, duas operadoras na modalidade autogestão, duas medicinas de grupo e uma cooperativa médica. Destas, duas têm sede no Rio de Janeiro, duas em São Paulo, uma no Distrito Federal e uma na Paraíba.

Nesse ciclo, a intervenção fiscalizatória produziu 12 ofícios, 06 diligências in loco e 06 unidades de relatório diagnóstico.

Cada uma das operadoras recebeu um primeiro ofício com a requisição de informações e documentos. Na sequência, cada equipe de fiscalização realizou diligência *in loco* para diagnosticar os principais problemas relacionados ao escopo da diligência. A etapa subsequente é o envio de um “relatório diagnóstico” sobre os problemas da operadora e com as recomendações a serem adotadas para o ajustamento das falhas detectadas, bem como o acompanhamento do cumprimento dos itens. Quanto ao quarto ciclo, trata-se de um trabalho ainda em fase de finalização.

### ***Processos administrativos sancionadores***

- ✓ *Quantitativo de processos administrativos sancionadores instaurados antes da entrada em vigor da Resolução Normativa 388/2015 ainda em trâmite na Agência e a fase processual em que se encontram*

Segue tabela descritiva do total de processos sancionadores instaurados antes da entrada em vigor da RN n.º 388/2015 ainda em trâmite na Diretoria de Fiscalização, bem como a fase processual que se encontram:

**Tabela 2.54: Processos sancionadores instaurados antes da entrada em vigor da RN 388/2015 ainda em trâmite da Diretoria de Fiscalização, por fase processual**

Fase	Total
1ª	106
2ª	486
3ª	1.265
Outras	721
<b>Total</b>	<b>2.578</b>

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização – 05/01/2018

Esclarece-se que na 1ª Fase encontram-se as demandas até o status “auto lavrado”. A 2ª Fase contempla demandas desde o status “aguardando defesa da operadora” até “decisão”. Por sua vez, a 3ª Fase vai desde “aguardando recurso da operadora” até “análise de recursos (juízo de reconsideração)”.

Em “outras” encontram-se demandas em status como “Em diligências adicionais”, “Sugestão de diligências adicionais”, “Em análise por outra Diretoria”, “Aguardando documentos de arquivamento”, “Aguardando arquivamento”.

- ✓ *Quantitativo de processos administrativos sancionadores instaurados após a entrada em vigor da RN 388/2015, a fase processual em que se encontram e o tempo médio de trâmite processual.*

Quanto ao requerimento de informações acima, segue tabela descritiva do total de processos sancionadores instaurados após a entrada em vigor da RN n.º 388/2015, em trâmite na Agência, bem como a fase processual que se encontram.

**Tabela 2.55: Total de processos sancionadores instaurados após RN 388/2015, por status da demanda**

Status da demanda	Total
Arquivado	9.266
Em Cobrança	3.235
Aguardando Relatoria	2.255
Aguardando Deliberação da Diretoria Colegiada	1.869
Aguardando Defesa da Operadora	1.587
Aguardando Recurso da Operadora	1.018
Análise de Recurso	366

Em Apuração	298
Elaboração de Decisão	295
Aguardando Publicação no Site	287
Aguardando Intimação da Operadora	133
Aguardando Documentos de Arquivamento	129
Extrato de Decisão	74
Em Reunião Presencial	42
Aguardando Finalização do Circuito	24
Sobrestada	17
Ciência de Reconsideração Total	17
Aguardando Lavratura de Novo Auto	8
Auto Lavrado	8
Aguardando Extrato de Publicação	7
Em Análise por outra Diretoria	5
Aguardando Publicação no DO	5
Aguardando Tratamento Técnico	4
Verificação de Julgamento	4
Decisão de 2ª Instância	4
Outros	47
<b>Total Geral</b>	<b>21.004</b>

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização – 05/01/2018

Ainda, a tabela abaixo reúne informações acerca do tempo médio de trâmite processual<sup>15</sup> dos processos instaurados após a vigência da RN n.º 388/2015 que já foram finalizados, ou seja, dos quais não cabe mais recurso:

**Tabela 2.56: Tempo médio de trâmite dos processos sancionadores instaurados após RN 388/2015 e já finalizados**

Fase	Quantidade de Processos	Tempo médio processual (dias)
Tempo Médio Processual instância	12.501	179,7

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização – 05/01/2018

<sup>15</sup> Tempo Médio Processual: É o tempo médio, em dias, entre a data de entrada da demanda no Núcleo ANS e a data de arquivamento do processo ou a data em que o processo foi para cobrança.

## **Capítulo 3:**

# **GOVERNANÇA, GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS**

### **EMENTA:**

Demonstração da estrutura de governança da unidade, explicitando as atividades realizadas pelas unidades que a compõem, os mecanismos e controles internos adotados para assegurar a conformidade da gestão e garantir o alcance dos objetivos planejados, as atividades de correição, bem como a forma de remuneração dos membros de diretoria e de colegiados.

O objetivo é proporcionar ao leitor do relatório melhor compreensão sobre as práticas de governança da unidade que permitem identificar como ela é dirigida, controlada e monitorada com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse público, da alçada na unidade prestadora da conta.

### **ITENS DO CAPÍTULO:**

- 3.1 Descrição das estruturas de governança
- 3.2 Informações sobre os dirigentes e colegiados
- 3.3 Atuação da unidade de auditoria interna
- 3.4 Atividades de correição e de apuração de ilícitos administrativos
- 3.5 Gestão riscos e controles internos

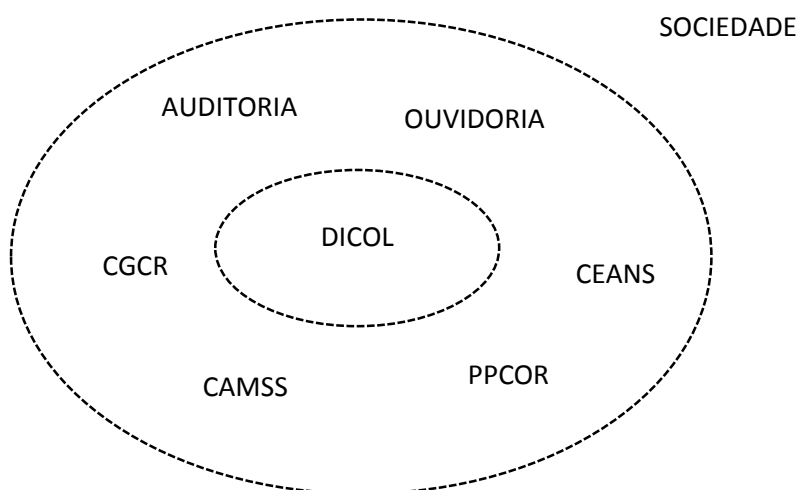
### 3 GOVERNANÇA, GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS

#### 3.1 Descrição das estruturas de governança

Conforme art. 2º, I do Decreto n.º 9.203, de 22 de novembro de 2017, que dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional a governança pública é conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade.

No âmbito da ANS a estrutura de governança pode ser representada pela **figura 3.57** abaixo:

**Figura 3.57: Estrutura de Governança**



O Núcleo da alta administração formada pelos Diretores que compõe a Diretoria Colegiada (DICOL) dirige a instituição e contam com estruturas vinculadas que contribuem com o aprimoramento do controle interno para o alcance dos objetivos organizacionais. Entre os órgãos desta estrutura temos a Auditoria Interna (AUDIT), a Comissão de Ética (CEANS), a Ouvidoria (OUVID), a Corregedoria (PPCOR), bem como o Comitê de Governança, Controle e Riscos (CGCR), criado após o advento da IN Conjunta MP/CGU n.º 1, de 2016, e a Câmara de Saúde Suplementar (CAMSS), sendo este último mecanismo de participação institucionalizada da sociedade, atuando como órgão consultivo na regulação do setor de saúde suplementar.

As atribuições de cada um serão tratadas adiante.



### 3.2 Informações sobre os dirigentes e colegiados

A ANS é dirigida por uma Diretoria Colegiada (DICOL) formada por cinco diretores, sendo um deles o diretor-presidente. As diretorias são assim denominadas: Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras (DIOPE), Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (DIPRO), Diretoria de Fiscalização (DIFIS), Diretoria de Desenvolvimento Setorial (DIDES) e Diretoria de Gestão (DIGES).

A Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, o Decreto nº 3.327, de 05 de janeiro de 2000, e a Resolução Regimental nº 1, de 17 de março de 2017 definem a estrutura organizacional básica da ANS, a forma como deve ser a direção da Agência, bem como o seu Regimento Interno.

O Decreto nº 3.327, de 05 de janeiro de 2000, que aprovou o primeiro Regulamento Interno da ANS, definiu no artigo 4º que a estrutura básica para a ANS seria a seguinte: Diretoria Colegiada, Câmara de Saúde Suplementar, Procuradoria, Ouvidoria e Corregedoria.

A Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, cria a ANS e no capítulo II, que trata da estrutura organizacional da ANS, em seus artigos 5º e 6º, estabelece que a diretoria da ANS deve ser colegiada e composta por até cinco diretores, com mandatos não coincidentes. Os diretores recebem um mandato de três anos, com possibilidade de prorrogação por mais três anos.

As atribuições da DICOL estão definidas no art. 10, da Lei nº 9.961/00, e no art. 6º do Regimento Interno (RR 1/17), quais sejam:

- exercer a administração da ANS;
- desenvolver seu planejamento estratégico e operacional;
- editar normas sobre matérias de competência da ANS;
- aprovar o regimento interno e definir a área de atuação, a organização, a competência e a estrutura de cada Diretoria, da Procuradoria Federal junto à ANS, da Corregedoria, da Ouvidoria, da Auditoria e demais órgãos, bem como as atribuições de seus dirigentes;
- definir o diretor responsável por cada Diretoria;
- cumprir e fazer cumprir as normas relativas à saúde suplementar;
- divulgar relatórios periódicos sobre suas atividades;
- julgar, em grau de recurso, as decisões dos Diretores, mediante provocação dos interessados;
- propor ao Ministro do Estado as políticas, diretrizes gerais e normas, quando for o caso, do setor de saúde suplementar, destinadas a permitir à ANS o cumprimento de seus objetivos;
- autorizar o afastamento de servidores do País para desempenho de atividades técnicas e de desenvolvimento profissional;
- encaminhar os demonstrativos contábeis da ANS aos órgãos competentes;
- propor ao Ministro de Estado da Saúde as políticas e diretrizes governamentais destinadas a permitir à ANS o cumprimento de seus objetivos;
- delegar aos Diretores atribuições específicas relativas aos atos de gestão da ANS;
- apreciar o plano anual de atividades de auditoria interna, bem como os relatórios apresentados pela Auditoria Interna;
- apreciar conflitos positivos e negativos de atribuição entre órgãos de diretorias diversas;

- uniformizar entendimentos em matéria de saúde suplementar;
- adotar as medidas necessárias para estimular a competição no setor de planos privados de assistência à saúde;
- indicar um dos diretores para responder interinamente por diretoria na hipótese de vacância;
- autorizar a celebração de termo de compromisso de ajuste de conduta e de termo de compromisso;
- propor os termos do Contrato de Gestão, ou outro instrumento de acompanhamento que venha a ser adotado, ao Ministério da Saúde;
- encaminhar ao Ministério da Saúde os relatórios gerenciais de atividades do Contrato de Gestão, ou outro instrumento de acompanhamento que venha a ser adotado;
- elaborar e submeter aos órgãos competentes o relatório anual da execução do Contrato de Gestão, ou outro instrumento de acompanhamento que venha a ser adotado;
- aprovar o Plano Diretor de Informática da ANS; e
- promover a articulação com os órgãos e entidades integrantes do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência.

A administração da ANS é regida por um contrato de gestão, negociado entre o seu diretor-presidente e o Ministro de Estado de Saúde. Todas as deliberações da DICOL são tomadas em reuniões ou por intermédio de circuitos deliberativos. Nessas reuniões são discutidos assuntos do setor saúde suplementar e sobre o funcionamento da ANS. A DICOL deve reunir-se com a presença de pelo menos três diretores, dentre eles o diretor-presidente ou seu substituto legal, e deliberará com, no mínimo, três votos coincidentes. Dos atos praticados pelos diretores, sempre cabe recurso à DICOL como última instância administrativa. Cada ato a ser submetido à decisão da DICOL, pelo diretor-presidente ou por diretor, deverá ser acompanhado do respectivo voto ou proposta de decisão, que conterá resumo de seu conteúdo, da nota de cada Diretoria e quando necessário ou solicitado, de parecer da Procuradoria.

- O processo de nomeação dos diretores é feito de acordo com o seguinte fluxo:
- O Ministro da Saúde encaminha o nome indicado à Casa Civil;
- A Casa Civil submete o candidato à avaliação do Presidente da República;
- Caso esteja de acordo, o Presidente da República encaminha mensagem de indicação ao Senado Federal;
- No Senado, a Comissão de Assuntos Sociais (CAS) sabatina o candidato e vota, decidindo por sua aprovação ou não;
- Se aprovar, a CAS encaminha o nome do candidato para votação no plenário do Senado;
- Se aprovado, o Senado encaminha o nome ao Presidente da República;
- O Presidente da República publica a nomeação;
- O diretor nomeado toma posse e assume uma das diretorias da ANS.

A lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, dispõe sobre a gestão de recursos humanos das Agências Reguladoras. A referida Lei cria os cargos comissionados das Agências Reguladoras e disciplina o seguinte:

*Art. 2º Ficam criados, para exercício exclusivo nas Agências Reguladoras, os cargos Comissionados de Direção - CD, de Gerência*

*Executiva - CGE, de Assessoria - CA e de Assistência - CAS, e os Cargos Comissionados Técnicos - CCT, constantes do Anexo I desta Lei. (Redação dada pela Lei nº 10.871, de 2004)*

...

*Art. 5º O Presidente ou o Diretor-Geral ou o Diretor-Presidente (CD I) e os demais membros do Conselho Diretor ou da Diretoria (CD II) serão brasileiros, de reputação ilibada, formação universitária e elevado conceito no campo de especialidade dos cargos para os quais serão nomeados, devendo ser escolhidos pelo Presidente da República e por ele nomeados, após aprovação pelo Senado Federal, nos termos da alínea f do inciso III do art. 52 da Constituição Federal*

A Lei nº 13.328/2016 de 29/07/2016 com vigência a partir de 01/01/2017 apresenta os seguintes valores de remuneração para os cargos comissionados de Direção das Agências Reguladoras.

**Tabela 3.58: Valores de remuneração para os cargos comissionados de Direção das Agências Reguladoras**

CODIGO DO CARGO	CARGO	TOTAL	60% <sup>1</sup>
CD-01	Diretor-presidente	R\$ 15.925,04	R\$ 7.385,53
CD-02	Diretor	R\$ 15.128,79	R\$ 6.173,84

A Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000 define que o diretor-presidente, será designado pelo Presidente da República, dentre os membros da DICOL.

As atribuições do diretor-presidente estão definidas no art. 11, da Lei nº 9.961/00, quais sejam:

- representar legalmente a ANS;
- presidir as reuniões da Diretoria Colegiada;
- cumprir e fazer cumprir as decisões da Diretoria Colegiada;
- decidir nas questões de urgência ad referendum da Diretoria Colegiada;
- decidir, em caso de empate, nas deliberações da Diretoria Colegiada;
- nomear ou exonerar servidores, provendo os cargos efetivos, em comissão e funções de confiança, e exercer o poder disciplinar, nos termos da legislação em vigor;

<sup>1</sup> A Lei nº 11.526, de 2007, fixa a remuneração dos cargos e funções comissionadas da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. A referida remuneração é composta por parcela única, com valor integral ou na proporção de 60% do valor referente ao cargo comissionado, em casos de servidor ocupante de cargo efetivo ou empregado em qualquer dos Poderes da União, dos Estados, dos Municípios ou do Distrito Federal.

- encaminhar ao Ministério da Saúde e ao Consu os relatórios periódicos elaborados pela Diretoria Colegiada;
- assinar contratos e convênios, ordenar despesas e praticar os atos de gestão necessários ao alcance dos objetivos da ANS.

A ANS conta com a Câmara de Saúde Suplementar (CAMSS), órgão de participação institucionalizada da sociedade na ANS, de caráter permanente e consultivo, que tem por finalidade auxiliar a Diretoria Colegiada nas suas discussões.

À CAMSS compete: i) acompanhar a elaboração de políticas no âmbito da saúde suplementar; ii) discutir, analisar e sugerir medidas que possam melhorar as relações entre os diversos segmentos que compõem o setor; iii) colaborar para as discussões e para os resultados das câmaras técnicas; iv) auxiliar a Diretoria Colegiada a aperfeiçoar o mercado de saúde suplementar, proporcionando à ANS condições de exercer com maior eficiência sua função de regular as atividades que garantam a assistência suplementar à saúde no país; e v) indicar representantes para compor grupos técnicos temáticos, sugeridos pela Diretoria Colegiada.

A ANS também conta com Órgãos Vinculados, ou seja, não subordinados à sua estrutura. São ele: Ouvidoria, Procuradoria, Corregedoria, Auditoria e Comissão de Ética.

A seguir, destacamos algumas das principais atribuições das diretorias da ANS<sup>2</sup>:

Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras (DIOPE) - planeja, coordena, organiza e controla as atividades de autorização de funcionamento, de transferência de controle societário, de acompanhamento econômico financeiro e dos regimes especiais de direção fiscal e de liquidação extrajudicial das operadoras.

Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (DIPRO) - planeja, coordena, organiza e controla as atividades de regulamentação, habilitação e acompanhamento dos planos privados de saúde; as relacionadas à regulação assistencial, incluindo a revisão periódica do Rol de Procedimentos, o incentivo a programas de promoção da saúde, o monitoramento do risco assistencial, a instauração do regime de direção técnica, o monitoramento da garantia de atendimento, a definição e o monitoramento das políticas de preço na Saúde Suplementar, as regras de portabilidade de carências e o acompanhamento e controle das transferências de carteira de beneficiários.

Diretoria de Desenvolvimento Setorial (DIDES) - identifica interfaces e fomenta a integração entre o segmento de Saúde Suplementar e o Sistema Único de Saúde; dissemina e produz informações padronizadas e de qualidade para a inovação do setor de saúde suplementar e para subsidiar políticas públicas, inclusive ressarcindo os recursos do SUS e contribui para a ampliação do poder de escolha dos consumidores de planos privados de assistência à saúde.

Diretoria de Fiscalização (DIFIS) - fiscaliza as atividades das operadoras e zela pelo cumprimento das normas do setor. Instaura, instrui e decide em primeira instância processos administrativos, oportuniza e estimula a resolução de conflitos e coordena o atendimento aos consumidores por meio de canais de relacionamento, inclusive pessoalmente nos Núcleos da ANS. Realiza articulações com órgãos e entidades de defesa do consumidor.

Diretoria de Gestão (DIGES) - planeja, coordena, organiza e implementa políticas, ações e projetos de gestão e aprimoramento internos, visando ampliar a capacidade de governança da

---

<sup>2</sup> Vide organograma da ANS detalhado no Capítulo 1: Visão geral da unidade

ANS, por meio do fomento aos projetos de estudos e pesquisas, do gerenciamento de pessoas, da tecnologia da informação e da execução das atividades administrativo-financeiras.

Além disso, destacamos as principais atribuições dos órgãos vinculados da ANS:

Ouvidoria (OUVID) - Acompanhar e avaliar a atuação da ANS, recomendando correções necessárias ao aprimoramento; formular e encaminhar demandas recebidas aos órgãos competentes, em especial, às diretorias da ANS; produzir relatórios com apreciações críticas sobre a atuação da ANS, encaminhando-os, em especial, à DICOL, ao Ministério da Saúde e a outros órgãos dos Poderes Executivo e Legislativo, disponibilizando esses relatórios para conhecimento geral, inclusive na página da ANS, na internet; ouvir reclamações de qualquer cidadão relativas a infrações às normas de saúde suplementar; comunicar ao diretor-presidente e aos demais diretores da ANS sobre infrações a normas de saúde suplementar; receber denúncias de violações de direitos individuais ou coletivos de atos legais relacionados à saúde suplementar, bem como qualquer ato de improbidade administrativa, praticados por agentes ou servidores públicos vinculados às atividades da ANS; receber demandas dos agentes sujeitos ou não à regulação da ANS; promover a apuração das demandas recebidas e recomendar a adoção das providências necessárias; manter e garantir sigilo da fonte e proteção do denunciante, quando for o caso; encaminhar o fato denunciado à Diretoria de Fiscalização quando se tratar de denúncia sobre infração à legislação da saúde suplementar; e dar conhecimento imediato à PPCOR dos casos de denúncia de atitudes inadequadas ou atos ilegais, ilícitos e de improbidade administrativa praticados por agentes ou servidores públicos vinculados à ANS.

Procuradoria (PROGE) - Representar a ANS em juízo ou fora dele; dar consultoria e assessoria jurídicas à Diretoria Colegiada e aos diretores; analisar e opinar sobre assuntos jurídicos, bem como examinar previamente as normas legais a serem editadas pela ANS; dar assistência às diretorias e aos demais órgãos integrantes da ANS no controle interno da legalidade dos atos a serem praticados ou já realizados; desistir, transigir e assinar compromisso nas ações judiciais de interesse da ANS, segundo orientação da DICOL; propor declaração de nulidade de ato administrativo praticado no âmbito da ANS quando houver vício ou erro; investigar liquidez e certeza da dívida ativa da ANS para inscrição e cobrança amigável ou judicial; fixar a interpretação das leis a ser uniformemente seguida quando não houver orientação normativa do procurador-geral federal ou do advogado-geral da União; articular-se com os demais órgãos da PGF e da AGU; e coordenar, promover e supervisionar as atividades de comunicação entre os órgãos da ANS e os órgãos da PGF e da AGU, quanto aos elementos jurídicos necessários para a defesa judicial e extrajudicial da ANS.

Corregedoria (PPCOR) - Fiscalizar a legalidade das atividades dos agentes públicos da ANS; apurar irregularidades administrativas cometidas por agentes públicos no exercício de cargo ou função na ANS, bem como apreciar as representações relacionadas à sua atuação; divulgar, esclarecer, capacitar e treinar agentes públicos em exercício de cargo ou função na ANS sobre as normas de caráter disciplinar; fornecer informações sobre agentes públicos da ANS, opinando quando questionada sobre confirmação no cargo ou exoneração; realizar correição nos órgãos da ANS; instaurar procedimentos investigativos e processos disciplinares; e submeter processos disciplinares à decisão do diretor-presidente da ANS ou a outra autoridade julgadora, conforme determinação legal.

Auditoria Interna (AUDIT) - laborar e executar o Plano Anual de Auditoria Interna; acompanhar e avaliar metas dos Planos Plurianuais; examinar a elaboração do Contrato de Gestão assinado

com a Administração Pública Federal ou outro instrumento de acompanhamento que venha a ser adotado, analisando periodicamente os resultados alcançados e as metas pactuadas; analisar e avaliar a execução orçamentária quanto à conformidade, os limites e as destinações estabelecidas na legislação pertinente; apoiar e assessorar a gestão orçamentária, financeira, contábil, patrimonial e de recursos humanos, assim como dos demais sistemas administrativos e operacionais, examinando os resultados quanto à economicidade, eficiência e regularidade dos atos; exercer a interface institucional com entidades externas de controle, provendo informações e apoiando auditorias realizadas; otimizar as auditorias efetuadas pela ANS; examinar e emitir prévio parecer sobre prestação de contas anual da ANS e tomada de contas especiais; avaliar o desempenho dos processos organizacionais, estimulando o aperfeiçoamento contínuo das práticas gerenciais, incentivando a eficiência no uso dos recursos e compatibilizando as competências das diretorias; promover intercâmbio com entidades nacionais e estrangeiras, mantendo-se atualizado sobre inovações de processos organizacionais, estudos e investigações em sua área de competência; elaborar e encaminhar à DICOL relatório das auditorias realizadas, propondo medidas preventivas e corretivas; e auditar os resultados do Programa de Qualificação Institucional da ANS.

Comissão de Ética (CEANS) - Atuar como instância consultiva de dirigentes e agentes públicos da ANS; aplicar o Código de Ética da ANS e o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, devendo submeter à Comissão de Ética Pública propostas para seu aperfeiçoamento, esclarecer dúvidas sobre a interpretação de normas e deliberar sobre casos omissos, apurar conduta em desacordo com as normas éticas e recomendar, acompanhar e avaliar o desenvolvimento de ações na ANS para divulgações e treinamentos sobre normas de ética e disciplina; representar a ANS na Rede de Ética do Poder Executivo Federal; supervisionar a obediência ao Código de Conduta da Alta Administração Federal e comunicar à Comissão de Ética Pública o descumprimento de suas normas e fornecer aos órgãos de pessoal os registros sobre a conduta ética dos servidores para instruir e fundamentar procedimentos e ações relacionadas ao desenvolvimento do servidor na carreira.

#### *Comitê de Governança, Riscos e Controles – CGRC:*

Criado em 2017, por meio da Resolução Administrativa nº 67/2017, o Comitê de Governança, Riscos e Controles é composto por todos os diretores da Agência.

Alinhado com a evolução do tema na Administração Pública e em consonância com as diretrizes traçadas pela Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 01/2016, a fim de promover uma melhor estruturação das práticas de governança da ANS e garantir maior transparência em suas ações, o referido Comitê foi instituído com as seguintes atribuições:

- promover práticas e princípios de conduta e padrões de comportamentos;
- supervisionar a institucionalização de estruturas adequadas de governança, gestão de riscos e controles internos;
- supervisionar a promoção do desenvolvimento contínuo dos agentes públicos e incentivar a adoção de boas práticas de governança, de gestão de riscos e de controles internos;
- zelar pela aderência às regulamentações, leis, códigos, normas e padrões, com vistas à condução das políticas e à prestação de serviços de interesse público;
- supervisionar a promoção da integração dos agentes responsáveis pela governança, pela gestão de riscos e pelos controles internos;

- supervisionar a adoção de práticas que institucionalizem a responsabilidade dos agentes públicos na prestação de contas, na transparência e na efetividade das informações;
- aprovar política, diretrizes, metodologias e mecanismos para comunicação e institucionalização da gestão de riscos e dos controles internos;
- supervisionar o mapeamento e avaliação dos riscos-chave que podem comprometer a prestação de serviços de interesse público;
- liderar e supervisionar a institucionalização da gestão de riscos e dos controles internos, oferecendo suporte necessário para sua efetiva implementação no órgão ou entidade;
- estabelecer limites de exposição a riscos globais do órgão, bem com os limites de alçada ao nível de unidade, política pública, ou atividade;
- aprovar e supervisionar o método de priorização de temas e macroprocessos para gerenciamento de riscos e implementação dos controles internos da gestão;
- emitir recomendações para o aprimoramento da governança, da gestão de riscos e dos controles internos; e
- monitorar as recomendações e orientações deliberadas pelo Comitê.

O CGRC conta ainda com o apoio do Auditor-Chefe da ANS e a assistência da Gerência-Geral de Análise Técnica – GGATP para o monitoramento das recomendações por ele emanadas. Os demais Órgãos Vinculados (OUVID, PPCOR, PROGE e CEANS) são convidados a incluírem temas referentes às suas atividades e relacionados à governança, riscos e controles internos nas pautas das reuniões bimestrais do Comitê.

O Comitê de Avaliação de Riscos – COMARI, instituído através da Política de Gestão de Riscos da ANS (RA nº60/2014), deverá atuar em caráter consultivo e colaborativo junto ao CGRC, supervisionando, coordenando, estabelecendo prioridades, fomentando e propondo padrões relacionados às práticas de gestão de riscos.

#### *Tecnologia da Informação: Comitê de Tecnologia e elaboração do PDTI*

O Comitê de Tecnologia (CT), foi instituído através da Resolução Administrativa nº 61, de 02 de junho de 2015, em substituição ao Comitê de Informação e Informática – C2i, que funcionou de 2011 a 2014.

A missão do CT é assegurar a finalidade, a integridade, a transparência, a confidencialidade e a disponibilidade dos dados, informações e ativos de informação no âmbito da ANS, mediante a proposição de políticas, diretrizes e normas de tecnologia da informação alinhadas aos objetivos estratégicos da agência.

O CT é composto pelos Diretores da Diretoria de Gestão – DIGES, Diretoria de Fiscalização – DIFIS, Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos – DIPRO, Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE, Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES e pelo Secretário-Geral da ANS.

Compete à Gerência de Tecnologia da Informação (GETI) secretariar o comitê.

Em 2017, foram realizadas 4 (quatro) reuniões do CT, nas quais foram acompanhados os projetos e ações e debatidas as estratégias de gestão e governança de TIC na Agência.

**Tabela 3.59: Reuniões do Comitê de Tecnologia (CT)<sup>3</sup> - 2017**

Reunião	Data	Assuntos tratados
1	22/02/2017	<ul style="list-style-type: none"><li>Definição do funcionamento e documentação do CT</li><li>Definição dos sistemas críticos para implementação da metodologia ITIL e sistemas prioritários na elaboração dos planos de contingência</li><li>Aprovação de cronograma de revisão do PDTIC ANS 2017</li><li>Definição de estratégia para independência tecnológica da ferramenta McFile, atendendo às recomendações do TCU</li></ul>
2	20/04/2017	<ul style="list-style-type: none"><li>Aprovação da adesão da ANS à RedeCOMEP</li><li>Inclusão da integração SIF – Sistema Integrado de Fiscalização / SEI – Sistema Eletrônico de Informação na fila de projetos de desenvolvimento</li><li>Acompanhamento do contrato da ANS com SERPRO (base de dados de CNPJ e CPF)</li></ul>
3	30/08/2017	<ul style="list-style-type: none"><li>Apresentado e apreciado o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2017-2019 da ANS</li><li>Definido calendário e fluxo de aprovação das janelas de manutenção dos sistemas ANS</li><li>Aprovados procedimentos de segurança da informação:<ul style="list-style-type: none"><li>a. Campanha conscientização para segurança no acesso aos serviços de armazenamento de dados em nuvem</li><li>b. Bloqueio de arquivos executáveis em pendrives sendo permitida somente a leitura de determinados tipos de arquivos</li><li>c. Utilização de voucher na rede visitante Wifi por 4 horas na rede externa (visitante) e 8 horas na rede interna e fluxo do processo de disponibilização do voucher</li></ul></li><li>Decisão pela não renovação extraordinária dos serviços de Banco de Dados, com definição de estratégia de contingência em casos emergenciais</li></ul>
4	01/12/2017	<ul style="list-style-type: none"><li>Aprovação de estratégia para contratação dos produtos Microsoft</li><li>Apresentação e encaminhamentos para a proposta de RA que inclui a Gerência de Tecnologia da Informação no fluxo de</li></ul>

<sup>3</sup> O detalhamento das deliberações do CT bem como o detalhamento do PDTIC serão abordados no Capítulo 4 ÁREAS ESPECIAIS DA GESTÃO, Item 4.3-Gestão da Tecnologia da Informação.



		<p>produção das formulações regulatórias (normativos e projetos estruturantes) que tenham impacto em TI</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Apresentação e encaminhamentos para a proposta de Portaria sobre as atribuições e responsabilidades dos Facilitadores de TI (Metodologia de Gestão de TIC)</li><li>• Acompanhamento dos processos de contratação de outsourcings de serviços de infraestrutura, sustentação de sistemas e segurança da informação</li><li>• Acompanhamento dos processos de contratação da INFOCONV e Lojas Apple</li><li>• Encaminhamentos para o processo de cessão do servidor do DATASUS/MS à ANS</li></ul>
--	--	---

O novo Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2017-2019 da ANS foi aprovado pela Diretoria Colegiada em setembro de 2017.

Elaborado com base nas diretrizes governamentais, em particular na atual Política de Governança Digital, o plano dispõe das principais necessidades e limitações de TIC e, ainda, de informações sobre gestão de pessoas, gestão orçamentária e de riscos na Agência.

O plano está organizado em 13 capítulos e três anexos que abrangem as estratégias e projetos de TIC, o levantamento dos riscos dos recursos humanos e orçamentários associados às ações propostas.

Os objetivos estratégicos do PDTIC 2017-2019 são os seguintes:

Objetivo 1: Modernizar a infraestrutura de TIC e garantir a continuidade do negócio para a ANS

Objetivo 2: Aperfeiçoar a governança e a gestão de TIC da ANS

Objetivo 3: Aprimorar a qualidade e a interoperabilidade dos sistemas da ANS

Objetivo 4: Aprimorar a produção, análise e a disseminação de informações de interesse do setor

### **3.3 Atuação da unidade de auditoria interna**

A Auditoria Interna da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS foi criada em 2005, amparada pelo disposto no art. 14 do Decreto nº 3591/2000. É um órgão de assessoria administrativa e de apoio à gestão, vinculado diretamente à Diretoria Colegiada, posição elevada que lhe proporciona visão estratégica, abrangência e independência técnica.

Segundo as normas internacionais sobre o assunto e o disposto na Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 01, de 10 de maio de 2016, o objetivo geral da Auditoria Interna-AUDIT é aumentar e proteger o valor organizacional, fornecendo avaliação (assurance), assessoria (advisory) e percepção (insight) baseadas em riscos e para isso a atuação da Auditoria Interna da ANS se dá em três eixos fundamentais: i) Avaliação da gestão por meio de Auditorias; ii) Promoção da melhoria dos controles internos, por meio de ações de assessoria ao gestor e

capacitação, baseado nos achados de seus trabalhos e ainda; iii) na interação com os órgãos de controle, buscando efetuar a mediação qualificada com esses órgãos e as suas demandas.

A atuação da Auditoria Interna da ANS se dá em três eixos fundamentais, voltada para a i) Avaliação da gestão por meio de Auditorias; ii) Promoção da melhoria dos controles internos, por meio de ações de assessoria ao gestor e capacitação, baseado nos achados de seus trabalhos e ainda; iii) na interação com os órgãos de controle, buscando efetuar a mediação qualificada com esses órgãos e as suas demandas.

A Unidade de Auditoria Interna está localizada na sede da ANS no Rio de Janeiro, tendo atuação em todas as unidades organizacionais, alcançando inclusive os Núcleos, presentes em algumas unidades da federação. Oportuno informar também que em sua estrutura consta a Coordenadoria de Controle de Auditorias – COAUD, criada por intermédio da RN nº 288, de 23/02/2012.

Destaca-se que para a capacitação do pessoal, priorizou-se em 2017 cursos voltados a prática de Auditoria Interna, além da participação da equipe no Congresso Brasileiro de Auditoria Interna – CONBRAI, fortalecendo a interação com atores e práticas do setor público e privado nessa área de atuação.

Em relação aos sistemas informatizados utilizados, a Auditoria Interna faz uso dos sistemas corporativos habituais do Governo Federal, e iniciou em 2016 tratativas para a migração de sistema desenvolvido pelo Banco Central do Brasil para gestão de suas atividades, com previsão de uso progressivo a partir de 2018.

No exercício de 2017, considerando os trabalhos extra-PAINT, foram realizadas 9 (nove) auditorias, sendo 2 (dois) trabalhos de caráter mais operacional, um na “área de negócio” – Diretora de Desenvolvimento Setorial – DIDES, referente à avaliação do processo de trabalho “Troca de Informações em Saúde Suplementar - TISS” e o outro na avaliação do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde Suplementar.

Segue a relação de trabalhos realizados pela AUDIT em 2017:

**Tabela 3.60: Ações de Auditoria Realizadas em 2017**

Relatório Nº	Área/Unidade Examinada	Escopo Examinado
001	DIDES	Troca de Informações em Saúde Suplementar - TISS
002	DIGES	Gestão do Condomínio
003	SEGER Núcleos BA e RS	Controles Internos Descentralizados Núcleo Bahia e Rio Grande do Sul
004	DIGES	Governança em TI
005	DIGES	Atividade de Cobrança e Arrecadação de Créditos

006	DIGES e SEGER	Qualificação Institucional e Contrato de Gestão
007	DIGES	Gestão de Pessoas
008 Extra-PAINT	DIGES	Gestão do Almoxarifado
009 Extra-PAINT	DIPRO	Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde Suplementar

O Relatório de Auditoria Interna-RAINT, com informações adicionais sobre a atuação da Auditoria Interna, encontra-se disponibilizado em <http://www.ans.gov.br/aans/transparencia-institucional>, conforme disposto na Instrução Normativa CGU nº 24, de 17/11/2015.

### 3.4 Atividades de correição e de apuração de ilícitos administrativos

A competência para apuração e instauração de processo administrativo disciplinar cabe ao Corregedor da ANS. Assim, o servidor que tem ciência de suposta irregularidade (exclusivamente em função do exercício do cargo, de forma direta ou indireta) tem o dever de representar, na via hierárquica, por intermédio de seu chefe imediato (titular da sua própria unidade de lotação), que deve encaminhar a representação à Corregedoria, que não mantém qualquer vinculação com a unidade de lotação do representado ou da ocorrência do fato. Também são formas de recebimento de notícia pela Corregedoria a denúncia apresentada por particular (diretamente ou via Ouvidoria); a representação de outros órgãos, como o Ministério Público, a Polícia Federal, Tribunal de Contas da União, Controladoria-Geral da União, etc.; por meio de denúncia anônima ou como resultado de auditoria. Os processos da Corregedoria podem ser divididos em dois grupos, quais sejam os procedimentos de caráter investigativo e os processos disciplinares de natureza punitiva. Em síntese, os primeiros têm o condão de colher elementos que verifiquem indícios para a instauração de um processo administrativo de natureza punitiva, enquanto os estes são destinados a apurar responsabilidade de servidores públicos por infrações praticadas no exercício de suas atribuições ou em razão delas, com caráter eminentemente punitivo, sob os princípios da ampla defesa, do contraditório e do devido processo legal. Cabe ressaltar que a edição da Lei n.º 12.846/2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, trouxe nova espécie de processo a ser conduzido. Assim, em obediência à Portaria n.º 9.099/2017, do Diretor-Presidente da ANS, compete à Corregedoria instaurar processo administrativo para a apuração de responsabilidade de pessoa jurídica – PAR.

A Corregedoria atua em duas grandes áreas, sendo elas a repressão, com a utilização das ferramentas investigativas e de responsabilização, e a prevenção, por meio de atividades proativas e preventivas, que antecedem o emprego do Direito Disciplinar, por meio de programas e estratégias voltados à conscientização dos servidores da ANS para aspectos comportamentais, visando a adesão moral a determinado padrão de conduta e comportamento. Dessa forma, buscando tornar mais eficiente a conduta preventiva de correição, evitando o emprego banalizado da representação funcional e do processo administrativo disciplinar, a Corregedoria promove ações com o objetivo de disseminar,

esclarecer, capacitar e treinar os agentes públicos sobre as normas de caráter disciplinar, como seminários e palestras.

No cumprimento da Portaria n.º 1.043/07/CGU, que estabelece a obrigatoriedade de uso do Sistema de Gestão de Processos Disciplinares – CGU-PAD, está Corregedoria cadastra e atualiza os processos administrativos disciplinares ora existentes; Ademais, com o advento da Portaria n.º 1.196/17/CGU, que regulamenta o uso do Sistema de Gestão de Procedimentos de Responsabilização de entes privados – CGU-PJ, à Corregedoria incumbe cadastrar e atualizar os processos administrativo para apuração de responsabilidade de pessoa jurídica (PAR), bem como cadastrar as penalidades aplicadas às empresas no CEIS, atribuição essa realizada após comunicação da GGAFI.

### **3.5 Gestão riscos e controles internos**

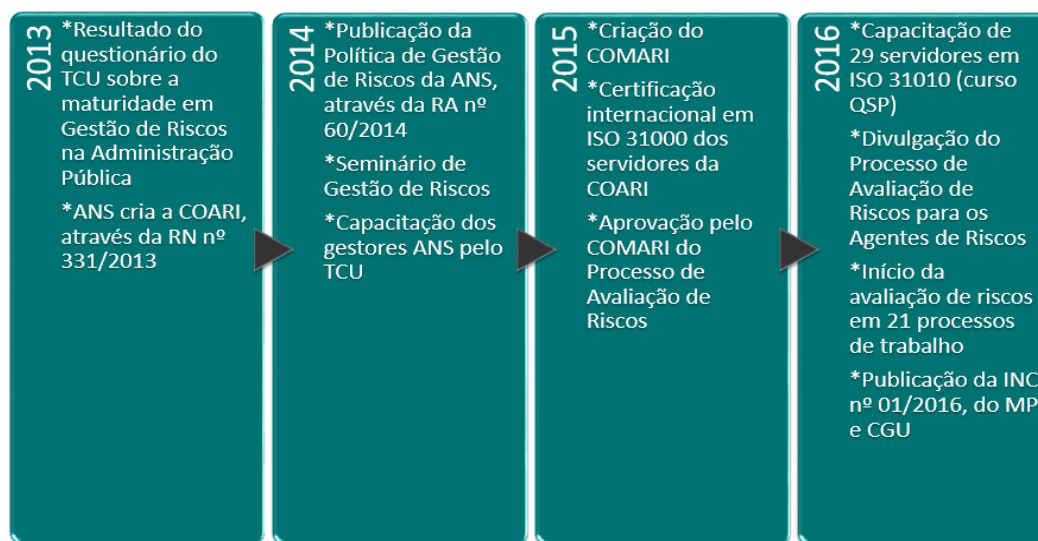
Por meio da Resolução Administrativa nº 60, de 2014 foi estabelecida a Política de Gestão de Riscos no âmbito da ANS, trazendo, de forma consolidada, as principais normas internacionais que tratam da gestão de riscos corporativos, como a ISO 31000:2009 e o COSO ERM. A medida vem ao encontro das orientações do Tribunal de Contas da União (TCU), que nos últimos anos vem avaliando a maturidade da gestão de riscos nas instituições pertencentes à Administração Pública Indireta (Acórdão TCU 2.467/2013), e da IN Conjunta nº01, publicada em maio de 2016 pelo MPOG e pela CGU, que dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal.

A Política é um dos principais atos de gestão desde a criação da ANS, em 2000, e foi definida como ação prioritária no planejamento da Presidência para 2014. É também uma clara demonstração de que a Agência está atenta ao cenário mundial no momento em que as instituições públicas e privadas vêm investindo cada vez mais em controles internos e ações de prevenção a eventos que possam impactar o alcance de seus objetivos.

A Política visa à implantação da gestão de riscos na Agência, com o fim de apoiar a melhoria contínua de processos de trabalho, projetos e a alocação eficaz dos recursos disponíveis, contribuindo para o cumprimento dos objetivos institucionais.

As ações em prol da implantação da gestão de riscos na ANS começaram em 27 de junho de 2013, com a criação da Coordenadoria de Avaliação de Risco Institucional (COARI), seguida de importantes avanços nos anos subsequentes:

**Figura 3.61: Histórico da Gestão de Riscos na ANS**



## 2017

Mudança no paradigma de capacitação dos servidores da ANS em Gestão de Riscos, procurando aumentar o engajamento no tema, pelos gestores e quadro técnico, e alavancar a implantação nos processos de trabalho. Como resultado, 135 servidores foram capacitados nos principais conceitos e nas diretrizes da Gestão de Riscos, de acordo com a Política em vigência, e, principalmente, no processo de avaliação de riscos adotado na Agência. A ação se concretizou com a realização de um curso para 5 turmas, ministradas ao longo do ano, incluindo a promoção da sinergia e troca de experiências com outras Agências e Órgãos de Regulação (ANAC, ANATEL, ANCINE, ANP, ANTAQ, ANTT, ANVISA, Ministério de Saúde, Inmetro e SUSEP), através da participação de 20 servidores oriundos dessas Unidades Organizacionais. Registra-se também a certificação internacional dos membros da Equipe C31000 (Certified ISO 31000 Risk Management Professional).

Além disso, foram realizados de encontros com o corpo diretivo e técnico da ANCINE, ANP e Inmetro para benchmarking de melhores práticas na implantação do processo de gestão de riscos.

Outro ponto importante foi a publicação da Resolução Administrativa nº 67, que instituiu o Comitê de Governança, Riscos e Controles, em atendimento à Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 01/2016, conforme já citado.

Podemos acrescentar ainda que atualmente temos 37 avaliações de riscos em andamento na ANS.

Ao fim de 2017, desses 37 processos de avaliação de riscos em andamento, 22 encontravam-se na fase de Planejamento, 8 na fase de Execução (análise, avaliação e tratamento dos riscos) e 7 na fase de Documento Preliminar de Avaliação de Riscos (comunicação e consulta).

É importante ressaltar que o desenvolvimento da gestão de riscos na ANS é projeto estratégico, integrante de sua Agenda Regulatória, para o triênio 2016-2018.

### *Processo de Avaliação de Riscos*

Um dos componentes da Gestão de Riscos é o seu processo de avaliação de riscos que visa a sistematizar e estruturar a Política, os procedimentos e as práticas de gestão de riscos.

O processo de avaliação de riscos adotado na ANS segue os princípios definidos na RA nº60/2014 e está fortemente baseada na norma ISO 31000:2009 – Gestão de Riscos – Princípios e Diretrizes, tendo sido dividido em 5 processos:

- Planejamento;
- Execução;
- Relatório Preliminar;
- Acompanhamento; e
- Mapas de Riscos e Planos de Tratamento

#### *Planejamento*

O Processo de Planejamento é preparado para cada trabalho de avaliação de riscos e tem como objetivos principais:

- Estabelecer o contexto, descrevendo o item avaliado, apontando de forma clara quais os objetivos, e as fontes de riscos que fazem parte do processo, estabelecendo também o escopo de atuação; e
- Identificar os riscos, através da preparação de uma lista de eventos, suas causas e seus efeitos (ou consequências), que podem ocorrer e afetar o atingimento dos objetivos do que está sendo avaliado, com nenhum ou pouco julgamento de valor quanto a criticidade desses riscos. Adicionalmente, são indicados os controles atuais utilizados para prevenir as causas e detectar os efeitos dos riscos identificados.

#### *Execução*

Com base nos riscos identificados no Processo de Planejamento, seus elementos são decompostos (causa, efeito, probabilidade, impacto, controles atuais, e os níveis de riscos inerente e residual), a fim de cumprir os seguintes objetivos no Processo de Execução:

- Analisar o nível de risco inerente (probabilidade das causas e impacto dos efeitos) e o grau de eficácia dos controles, de modo a definir o nível de risco residual;
- Avaliar, comparando o nível de risco residual com o risco tolerável.
- Definir o plano de tratamento, quando o nível de risco residual for maior que o risco tolerável.

#### *Relatório Preliminar*

As informações geradas, por trabalho realizado, são consolidadas em relatórios específicos, indicando o resultado da avaliação dos níveis de riscos e os planos de tratamento definidos para o seu gerenciamento.

Também serão emitidos, periodicamente, relatórios preliminares para apresentação dos status de implementação dos planos de tratamento acordados e eventuais mudanças de avaliações de riscos, quando da realização do Processo de Acompanhamento.

O objetivo principal do Processo de Relatório Preliminar é comunicar às partes interessadas o resultado dos trabalhos (após os processos de Execução ou de Acompanhamento).

#### *Acompanhamento*

- Os objetivos do Processo de Acompanhamento são monitorar e atualizar o status dos:
- Riscos identificados, quanto a eventuais alterações significativas das avaliações realizadas;
- Planos de tratamento acordados, com relação ao andamento das implantações e seus prazos.

#### *Mapas de Riscos e Planos de Tratamento*

Refere-se ao controle, consolidação e organização das informações geradas, em todos os trabalhos, de forma unificada, e sua divulgação aos Comitês de Governança, Riscos e Controles, Comitê de Avaliação de Riscos e demais partes interessadas.

#### *Maturidade da Gestão de Riscos na ANS*

Registre-se que pelo grau de maturidade ainda existente no processo de implantação da gestão de riscos na ANS ainda não se chegou às etapas de acompanhamento e mapas de riscos e planos de tratamento.

No que tange ao processo de avaliação de riscos, registra-se que se encontra em uma fase ainda de consolidação e integração à cultura e processos organizacionais. O fluxo procedimental descrito permite melhorias nos controles internos da Agência e no atingimento dos objetivos propostos em cada processo de trabalho.

Cumprir destacar, o papel consultivo e colaborativo da Auditoria Interna no desenvolvimento e promoção de uma cultura de riscos em conjunto com a área de Gestão de Riscos da ANS com objetivo de melhorar o atingimento dos objetivos dos processos de trabalho e projetos da ANS. Sobre este ponto, a Auditoria Interna encaminha seus relatórios para que as constatações e recomendações sejam conhecidas por essa área, participando de capacitações relacionadas ao tema, realizando reuniões entre outras atividades.

Outro ponto importante é o trabalho de disseminação da importância da avaliação dos riscos realizado por meio da “Busca de Soluções”, que é a reunião da Auditoria com a área auditada para tratar dos pontos incluídos no relatório de auditoria.

Por fim, a implantação da Gestão de Riscos na ANS vem contribuindo para uma melhor formalização dos processos de trabalho, seus objetivos e metas, apontando a criticidade dos riscos envolvidos e definindo planos de tratamento para mitigar a probabilidade de suas ocorrências e eventuais impactos.

#### *Controles Internos*

Quanto aos controles internos, a competência para apuração e instauração de processo administrativo disciplinar cabe à corregedoria da ANS. Assim, o servidor que tem ciência de suposta irregularidade (exclusivamente em função do exercício do cargo, de forma direta ou indireta) tem o dever de representar, na via hierárquica, por intermédio de seu chefe imediato (titular da sua própria unidade de lotação), que deve encaminhar a representação à Corregedoria, que não mantém qualquer vinculação com a unidade de lotação do representado ou da ocorrência do fato. Também são formas de recebimento de notícia pela Corregedoria a denúncia apresentada por particular (diretamente ou via Ouvidoria); a representação de outros órgãos, como o Ministério Público, a Polícia Federal, Tribunal de Contas da União, Controladoria-Geral da União, etc; por meio de denúncia anônima ou como resultado de auditoria. Os processos da Corregedoria podem ser divididos em dois grupos,

quais sejam os procedimentos de caráter investigativo e os processos disciplinares de natureza punitiva. Em síntese, os primeiros têm o condão de colher elementos que verifiquem indícios para a instauração de um processo administrativo de natureza punitiva, enquanto os estes são destinados a apurar responsabilidade de servidores públicos por infrações praticadas no exercício de suas atribuições ou em razão delas, com caráter eminentemente punitivo, sob os princípios da ampla defesa, do contraditório e do devido processo legal. Cabe ressaltar que a edição da Lei n.º 12.846/2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, trouxe nova espécie de processo a ser conduzido. Assim, em obediência à Portaria n.º 9.099/2017, do Diretor-Presidente da ANS, compete à Corregedoria instaurar processo administrativo para a apuração de responsabilidade de pessoa jurídica – PAR.

O gestor deverá informar sobre a execução das atividades de correção no âmbito da unidade, destacando os principais eventos apurados e as providências adotadas, notadamente no que concerne a irregularidades ocorridas no âmbito dos macroprocessos finalísticos e que sejam capazes de impactar o desempenho da UPC.

A Corregedoria atua em duas grandes áreas, sendo elas a repressão, com a utilização das ferramentas investigativas e de responsabilização, e a prevenção, por meio de atividades proativas e preventivas, que antecedem o emprego do Direito Disciplinar, por meio de programas e estratégias voltados à conscientização dos servidores da ANS para aspectos comportamentais, visando a adesão moral a determinado padrão de conduta e comportamento. Dessa forma, buscando tornar mais eficiente a conduta preventiva de correção, evitando o emprego banalizado da representação funcional e do processo administrativo disciplinar, a Corregedoria promove ações com o objetivo de disseminar, esclarecer, capacitar e treinar os agentes públicos sobre as normas de caráter disciplinar, como seminários e palestras.

Caso a unidade integre o Poder Executivo, deverão ser consignadas ainda informações sobre a aderência do registro das informações relativas a processos disciplinares aos preceitos estabelecidos na Portaria CGU nº 1.043, de 24 de julho de 2007, notadamente no que se refere ao prazo de 30 dias para sua inserção no Sistema de Gestão de Processos Disciplinares – CGUPAD, a contar da ocorrência do fato ou ato de que tratam, justificando as desconformidades.

No cumprimento da Portaria n.º 1.043/07/CGU, que estabelece a obrigatoriedade de uso do Sistema de Gestão de Processos Disciplinares – CGU-PAD, esta Corregedoria cadastra e atualiza os processos administrativos disciplinares ora existentes; Ademais, com o advento da Portaria n.º 1.196/17/CGU, que regulamenta o uso do Sistema de Gestão de Procedimentos de Responsabilização de entes privados – CGU-PJ, à Corregedoria incumbe cadastrar e atualizar os processos administrativo para apuração de responsabilidade de pessoa jurídica (PAR), bem como cadastrar as penalidades aplicadas às empresas no CEIS, atribuição essa realizada após comunicação da GGAFI.



## Capítulo 4:

# ÁREAS ESPECIAIS DA GESTÃO

### EMENTA:

O capítulo ÁREAS ESPECIAIS DA GESTÃO contempla informações sobre gestão de pessoal, infraestrutura patrimonial, tecnologia da informação, critérios de sustentabilidade ambiental, além dos fundos e programas geridos pela UPC.

O objetivo é proporcionar ao leitor do relatório melhor compreensão sobre aspectos da estrutura e organização formal da UPC que possibilitem ela atingir seus objetivos.

### ITENS DO CAPÍTULO:

- 4.1 Gestão de pessoas
  - 4.1.1 Estrutura de pessoal da unidade
  - 4.1.2 Demonstrativo das despesas com pessoal
  - 4.1.3 Gestão de riscos relacionados ao pessoal
  - 4.1.4 Contratação de pessoal de apoio e estagiários
  - 4.1.5 Contratação de consultores com base em projetos de cooperação técnica com organismos internacionais
- 4.2 Gestão do patrimônio e infraestrutura
  - 4.2.1 Gestão da frota de veículos
  - 4.2.2 Política de destinação de veículos inservíveis ou fora de uso
  - 4.2.3 Gestão do patrimônio imobiliário da União
  - 4.2.4 Cessão de espaços físicos e imóveis a órgãos públicos e órgãos e entidades públicas ou privadas
  - 4.2.5 Informações sobre imóveis locados de terceiros
  - 4.2.6 Informações sobre as principais obras e serviços de engenharia relacionados à atividade-fim
- 4.3 Gestão da Tecnologia da Informação
  - 4.3.1 Principais sistemas de informações
  - 4.3.2 Informações sobre o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e sobre o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)
- 4.4 Gestão ambiental e sustentabilidade

## 4 ÁREAS ESPECIAIS DA GESTÃO

### 4.1 Gestão de pessoas

#### 4.1.1 Estrutura de pessoal da unidade

A Gerência De Recursos Humanos – GERH da ANS tem o objetivo, conforme Resolução Regimental 01/2017, de planejar, coordenar e avaliar a execução das atividades relativas à administração e desenvolvimento dos recursos humanos, no âmbito da ANS.

Destaca-se em 2017 a autorização pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão – MPDG de nomeação de 102 vagas de servidores efetivos nível médio. Os primeiros servidores ingressaram no dia 02 de junho de 2017 e atualmente, após 06 (seis) convocações, o quadro do concurso público de 2015 está completo.

**Tabela 4.62: Composição da força de trabalho**

Tipologias dos Cargos	Lotação		Ingressos no Exercício	Egressos no Exercício
	Autorizada	Efetiva		
<b>1. Servidores em Cargos Efetivos (1.1 + 1.2)</b>	703	705	106	14
1.1. Membros de poder e agentes políticos	não há	0	não há	não há
1.2. Servidores de Carreira (1.2.1+1.2.2+1.2.3+1.2.4)	703	705	106	14
1.2.1. Servidores de carreira vinculada ao órgão	703	658	102	11
1.2.2. Servidores de carreira em exercício descentralizado	não há	26	0	1
1.2.3. Servidores de carreira em exercício provisório	não há	2	2	0
1.2.4. Servidores requisitados de outros órgãos e esferas	não há	19	2	2
<b>2. Servidores com Contratos Temporários</b>	289	160	13	40
<b>3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública</b>	não há	8	1	4
<b>4. Total de Servidores (1+2+3)</b>	992	873	120	58

Fonte: GERH/ANS

Distribuição da força de trabalho entre área meio e área fim dos servidores de carreira, em contratos temporários e sem vínculo com a administração.

**Tabela 4.63: Distribuição da Lotação Efetiva**

Tipologias dos Cargos	Lotação Efetiva	
	Área Meio	Área Fim
<b>1. Servidores de Carreira (1.1)</b>	210	495
1.1. Servidores de Carreira (1.2.1+1.2.2+1.2.3+1.2.4)	210	495
1.1.2. Servidores de carreira vinculada ao órgão	179	479
1.1.3. Servidores de carreira em exercício descentralizado	20	6
1.1.4. Servidores de carreira em exercício provisório	2	0
1.1.5. Servidores requisitados de outros órgãos e esferas	9	10
<b>2. Servidores com Contratos Temporários</b>	49	111
<b>3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública</b>	7	1
<b>4. Total de Servidores (1+2+3)</b>	266	607

Fonte: GERH/ANS

**Tabela 4.64: Detalhamento da estrutura de cargos em comissão e funções gratificadas**

Tipologias dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas	Lotação		Ingressos no Exercício	Egressos no Exercício
	Autorizada	Efetiva		
<b>1. Cargos em Comissão</b>	240	212	15	30
1.1. Cargos Natureza Especial	0	0	0	0
1.2. Grupo Direção e Assessoramento Superior	0	212	15	30
1.2.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão	não há	175	11	23
1.2.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado	não há	10	1	1
1.2.3. Servidores de Outros Órgãos e Esferas	não há	19	2	2
1.2.4. Sem Vínculo	não há	8	1	4
1.2.5. Aposentados	não há	0	0	0
<b>2. Funções Gratificadas</b>	0	0	0	0
2.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão	0	0	0	0
2.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado	0	0	0	0
2.3. Servidores de Outros órgãos e Esferas	0	0	0	0
<b>3. Total de Servidores em Cargo e em Função (1+2)</b>	240	212	15	30

Fonte: GERH/ANS

A força de trabalho da ANS, conforme quadro 4.65 (abaixo), é composta por profissionais com vínculos de cargos efetivos, comissionados, cedidos/requisitados, em exercício descentralizado de carreira, contratados temporários, estagiários e provenientes de contratos de terceirização, totalizando 1462 (um mil, quatrocentos e sessenta e dois) trabalhadores em dezembro de 2017 e o outro quadro 4.66 demonstra a distribuição dos 212 (duzentos e doze) cargos comissionados na ANS por unidade da federação.

**Quadro 4.65: Total do Quadro de Pessoal da ANS em dezembro de 2017**

Vínculo/Lotação	DIRETORIAS RJ	NUCLEOS-COINQ/SP e CADs da ANS												TOTAL
		RJ	SP	DF	BA	CE	MG	MT	PA	PE	PR	RP	RS	
<b>Ativo Permanente</b>	<b>440</b>	<b>9</b>	<b>42</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>650</b>
Especialista em Regulação de Saúde Suplementar	192	6	28	11	8	9	17	2	6	13	8	9	8	317
Analista Administrativo	73	0	1	3	2	2	3	1	1	2	2	1	3	94
Técnico em Regulação	52	1	7	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	84
Técnico Administrativo	118	2	6	3	4	2	3	0	1	2	1	1	2	145
Quadro Específico - Redistribuído	5	0	0	1	0	1	0	0	2	0	1	0	0	10
<b>Cedidos / Exercício Provisório</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
Especialista em Regulação de	1	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	1	5
Analista Administrativo	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Técnico em Regulação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Técnico Administrativo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Quadro Específico - Redistribuído	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Aposentados</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26</b>
<b>Exercício Descentralizado de</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26</b>
<b>Exercício Provisório</b>	<b>2</b>													<b>2</b>
<b>Requisitados da Adm. Pública</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>
<b>Requisitados de Outros Órgãos</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Sem vínculo com a União</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
<b>Contrato Temporário</b>	<b>154</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>160</b>
Atividades Técnicas de Complexidade Intelectual	115	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	116
Atividades Técnicas de Suporte	39	0	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	44
<b>TOTAL DE SERVIDORES</b>	<b>672</b>	<b>11</b>	<b>46</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>899</b>
<b>TOTAL DE SERVIDORES</b>														<b>899</b>
<b>Estagiários</b>	<b>42</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>78</b>
Nível Superior	36	4	5	4	1	5	3	0	4	3	0	0	0	65
Nível Médio	6	1	0	0	1	2	1	1	1	0	0	0	0	13
<b>Terceirizados/Colaboradores</b>	<b>402</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>485</b>
Terceirizados (Apoio Arquivo/Biblioteca)	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
Terceirizados (Apoio Administrativo)	172	5	20	20	5	5	4	1	4	6	4	2	5	253
Terceirizados (Contratos)	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
Terceirizados (Eventos)	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Terceirizados (GG SUS - Suporte)	39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
Terceirizados (Suporte em Informática)	125	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	127
Terceirizados (Comunicação Social)	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Terceirizados (SAÚDE DO TRABALHADOR)	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Terceirizados (MATUTENÇÃO)	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Terceirizados (REPROGRAFIA)	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Terceirizados (TELEFONIA)	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1116</b>	<b>21</b>	<b>72</b>	<b>48</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>34</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>1462</b>

**Quadro 4.66: Cargos Comissionados da ANS em dezembro de 2017**

Vínculo/Lotação	DIRETORIAS RJ	NUCLEOS-COINQ/SP e CADs da ANS												TOTAL
		RJ	SP	DF	BA	CE	MG	MT	PA	PE	PR	RP	RS	
<b>Ativo Permanente</b>	<b>156</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>175</b>
Especialista em Regulação de Saúde Suplementar	96	2	1	4	0	1	1	1	1	1	1	1	1	111
Analista Administrativo	26	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
Técnico em Regulação	9	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11
Técnico Administrativo	23	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
Quadro Específico - Redistribuído	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
<b>Exercício Descentralizado de Carreira</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
<b>Requisitados da Adm. Pública Federal</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>
<b>Requisitados de Outros Órgãos</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Sem Vínculo com a União</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>212</b>

**Quadro 4.67: Quantitativo da ANS por Diretoria em dezembro de 2017**

Vínculo/Lotação	SEGER	DICOL	PRESI	DIDES	DIOPE	DIPRO	DIFIS	DIGES	PROGE	OUVID	PPCOR	AUDIT	TOTAL
<b>Ativo Permanente</b>	<b>225</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>66</b>	<b>60</b>	<b>76</b>	<b>66</b>	<b>126</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>650</b>
Especialista em Regulação de Saúde Suplementar	128	2	4	41	31	49	36	19	1	3	3	0	317
Analista Administrativo	27	0	3	7	8	4	3	39	0	1	1	1	94
Técnico em Regulação	33	0	1	11	9	9	19	1	1	0	0	0	84
Técnico Administrativo	33	0	2	6	12	12	7	65	5	0	2	1	145
Quadro Específico - Redistribuído	4	0	0	1	0	2	1	2	0	0	0	0	10
<b>Cedidos / Exercício Provisório</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
Especialista em Regulação de Saúde Suplementar	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5
Analista Administrativo	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Técnico em Regulação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Técnico Administrativo	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

Quadro Específico - Redistribuído	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Aposentados</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>26</b>
<b>Exercício Descentralizados de Carreira</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>26</b>
<b>Exercício Provisório</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Requisitados da Adm. Pública Federal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>16</b>
<b>Requisitados de Outros Órgãos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Sem vínculo com a União</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
<b>Contrato Temporário</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>84</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>160</b>
Atividades Técnicas de Complexidade Intelectual	21	0	0	60	4	6	10	7	8	0	0	0	116
Atividades Técnicas de Suporte	5	0	0	24	0	0	3	4	8	0	0	0	44
<b>TOTAL DE SERVIDORES</b>	<b>899</b>												
<b>Estagiários</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>78</b>
Nível Superior	30	0	1	7	4	0	9	6	7	0	0	1	65
Nível Médio	7	0	0	0	0	1	0	0	5	0	0	0	13
<b>Terceirizados/Colaboradores</b>	<b>94</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>61</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>26</b>	<b>232</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>485</b>
Terceirizados (Apoio Arquivo/Biblioteca)	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	14
Terceirizados (Apoio Administrativo)	82	0	9	17	21	14	26	67	14	1	1	1	253
Terceirizados (Contratos)	0	0	0	0	0	0	0	23	0	0	0	0	23
Terceirizados (Eventos)	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Terceirizados (GG SUS - Suporte)	1	0	0	31	0	0	0	0	7	0	0	0	39
Terceirizados (Suporte em Informática)	2	0	0	13	0	0	0	112	0	0	0	0	127
Terceirizados (Comunicação Social)	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Terceirizados (SAÚDE DO TRABALHADOR)	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	8
Terceirizados (MATUTENÇÃO)	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Terceirizados (REPROGRAFIA)	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Terceirizados (TELEFONIA)	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
<b>TOTAL POR DIRETORIA</b>	<b>396</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>227</b>	<b>96</b>	<b>103</b>	<b>118</b>	<b>392</b>	<b>75</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1462</b>

**Quadro 4.68: Quantitativo de cargos comissionados da ANS por Diretoria em dezembro de 2017**

Vínculo/Lotação	SEGER	DICOL	PRESI	DIDES	DIOPE	DIPRO	DIFIS	DIGES	PROGE	OUVID	PPCOR	AUDIT	TOTAL
<b>Ativo Permanente</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>29</b>	<b>27</b>	<b>40</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>175</b>
Especialista em Regulação de Saúde Suplementar	17	2	3	15	22	25	14	9	0	3	1	0	111
Analista Administrativo	1	0	1	3	1	1	3	17	0	0	0	0	27
Técnico em Regulação	2	0	0	1	0	0	8	0	0	0	0	0	11
Técnico Administrativo	2	0	0	2	1	2	2	13	1	0	1	0	24
Quadro Específico – Redistribuído	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
<b>Exercício Descentralizado de Carreira</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
<b>Requisitados da Adm. Pública Federal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>16</b>
<b>Requisitados de Outros Órgãos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Sem Vínculo com a União</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL POR DIRETORIA</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>212</b>

No ano de 2013, foi publicada a Lei nº 12.823 que aumentou o quantitativo de vagas de Técnico Administrativo e Técnico em Regulação. Assim o quantitativo de vagas da Lei nº 10.871/2004, está especificado no quadro 4.69.

**Quadro 4.69: - Total de Vagas Estabelecidas para o Quadro Efetivo**

	Cargos	Quadro aprovado Lei 10871/2004	Efetivo Dez/2017	Déficit
ANS	Especialista em Regulação de Saúde Suplementar	340	322	18
	Técnico em Regulação de Saúde Suplementar	94	84	10
	Analista Administrativo	100	96	4
	Técnico Administrativo	169	146	23
	<b>TOTAIS</b>	<b>703</b>	<b>648</b>	<b>55</b>

Fonte: Lei n.º 10.871, de 20 de maio de 2004.

*Nomeação de 102 (cento e duas) vagas de nível médio*

A Portaria nº 100 de 19 de abril de 2017, publicada no DOU de 20 de abril de 2017, autorizou a nomeação de 102 (cento e duas) vagas de nível médio, distribuídas em 66 (sessenta e seis) Técnicos Administrativos e 36 (trinta e seis) Técnicos em Regulação de Saúde Suplementar criadas por intermédio da Lei nº 12.823, de 5 de junho de 2013.

Foram feitas 6 (seis) convocações estando, atualmente, o quadro efetivo de nível deste concurso completo, conduzido no quadro da Agência como um todo, referente a outros concursos existe um déficit de 55 (cinquenta e cinco) servidores.

Foi encaminhado ao Ministério da Saúde o Ofício nº 251/2017/PRESI/ANS, de 31/05/2017, informando que, conforme Lei 10871/04, combinada com o adicional de 50% do Decreto 6.944/2009, existe a vacância de 31 postos de concursos anteriores, sendo 9 (nove) técnicos em regulação e 22 (vinte e dois) técnicos administrativos. O Ministério da Saúde encaminhou, em 16/06/2017, o Aviso nº 361/GM/MS ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão – MPDG, ocasião em que foi aberto o Processo Administrativo nº 03000001615201706, segundo o sistema de Protocolo Geral do Governo Federal, sendo recepcionado pela Divisão de Concursos Públicos/CGCOM-SGP/DEPRO-SGP/MPDG, em 26/06/2017, contudo, sem movimentação até o momento.

*Processo Seletivo Simplificado - PSS – 2013 - Convocação dos candidatos do processo Seletivo Simplificado para o Provimento de 200 (duzentas) Vagas*

A Portaria nº 140, de 25 de abril de 2013, autorizou a contratação de 200 (duzentos) servidores temporários para desempenhar atividades relacionadas à análise e aos processamentos administrativos decorrentes de demandas pendentes de ressarcimento ao Sistema Único de Saúde - SUS, para a resolução dos passivos acumulados de processos de autorização de funcionamento de operadoras, representação, cancelamento, planos de recuperação e regimes especiais de direção fiscal e de liquidação extrajudicial e para as atividades relacionadas ao passivo dos processos sancionadores decorrentes da atividade de fiscalização da ANS, assim como de arrecadação e cobrança das penalidades pecuniárias respectivas, inscrição dos créditos na Dívida Ativa da ANS e dos devedores no CADIN, e promover a reorganização da área de Tecnologia da Informação.

O prazo de duração dos contratos é de um ano, com possibilidade de prorrogação até o limite máximo de cinco anos. Como a primeira turma ingressou em 01/11/2013, o encerramento desse processo seletivo está previsto para 31/10/2018.

*PSS – 2015 - Convocação dos candidatos remanescentes no processo Seletivo Simplificado para o Provimento de 89 (oitenta e nove) vagas.*

A Portaria Interministerial nº 304 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG e do Ministério da Saúde, autorizou a realização de processo seletivo simplificado o provimento de 89 (oitenta e nove), distribuídas em 60 (sessenta) vagas de Técnico em Complexidade (S 03 e S04) e 29 (vinte e nove) vagas de Técnico em Suporte (S 02 e S02).

Durante o ano de 2017 fizemos as convocações para compor o quadro aprovado, devido aos pedidos de rescisões de contrato.

O prazo de duração dos contratos é de um ano, com possibilidade de prorrogação até o limite máximo de quatro anos. Como a primeira turma ingressou em 14/12/2015, o encerramento desse processo seletivo está previsto para 13/12/2019.

A ANS acompanha a solicitação para a criação de mais 214 (duzentas e catorze) vagas de nível superior através do Projeto de Lei nº 6.244/2013, sendo 127 (cento e vinte e sete) para Especialista em Regulação de Saúde Suplementar e 87 (oitenta e sete) para Analista Administrativo.



### Idade e tempo para aposentadoria

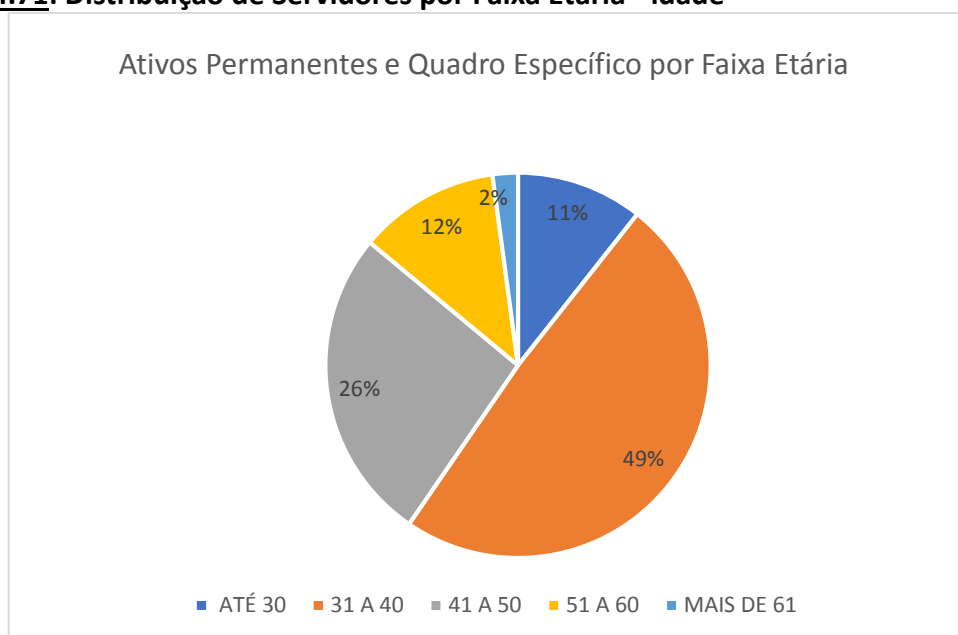
Durante o exercício de 2017, foi observado um aumento significativo no número de servidores que solicitou averbação de tempos de serviço anteriores e que buscou informações a respeito da legislação de aposentadoria, além do aumento considerável nas concessões de aposentadoria e abono de permanência, conforme pode ser demonstrado no **quadro 4.xx** abaixo.

#### **Quadro 4.70: Quantitativo de Concessão de Aposentadoria, Pensão e Abono de Permanência**

MÊS	2017
Aposentadoria	5
Abono de Permanência	10
Pensão	0
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

Fonte: COLEB/GEAPE/DIGES

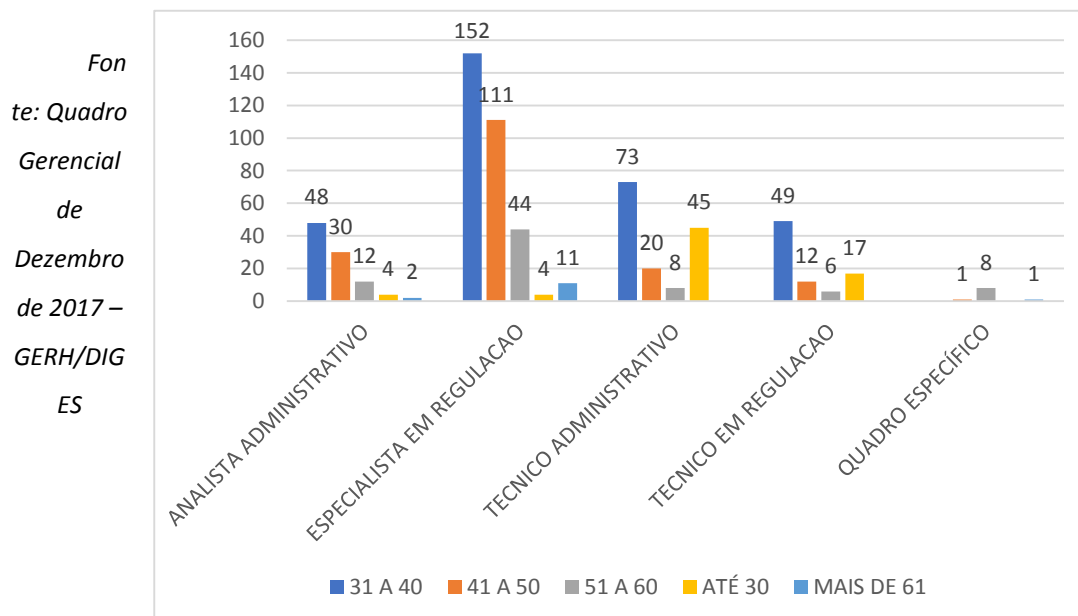
#### **Gráfico 4.71: Distribuição de Servidores por Faixa Etária - idade**



Fonte: Quadro Gerencial de Dezembro de 2017 – GERH/DIGES

Destaca-se nesse quadro, que do total de servidores da Agência 11% (onze por cento) estão na faixa etária entre 51 (cinquenta e um) e 60 (sessenta) anos e 2% (dois por cento) acima de 61 (sessenta e um) anos, ou seja 2% (dois por cento) do quadro de servidores poderá se aposentar nos próximos anos, contudo para a concessão de aposentadoria há a necessidade do preenchimento de critérios estabelecidos em lei para aposentadoria. O Congresso Nacional publicou em 08 de maio de 2015, no Diário Oficial da União, a Emenda Constitucional nº 88, que aumentou para 75 anos a idade limite para aposentadoria compulsória.

**Gráfico 4.72: Faixa Etária por Cargo – Cargos Efetivos**



**Quadro 4.73: Servidores com abono de permanência (tempo para aposentadoria)**

Especialista em Regulação de Saúde Suplementar	10
Analista Administrativo	1
Técnico em Regulação	1
Redistribuídos	8
Total	20

A consolidação da força de trabalho da ANS foi destacada no Quadro 4.67, demonstrando a distribuição dos diversos vínculos de trabalho em cada diretoria e o quadro 4.68 apresenta a distribuição de cargos comissionados por diretoria, em dezembro de 2017.

**Quadro 4.74: Qualificação da força de trabalho quanto ao grau de escolaridade**

ANS	Cargos	Graduação	Especialização	Mestrado	Doutorado	Pós-Doutorado	Total
	Analista Administrativo	35	44	14	1	0	94

	Especialista em Regulação de Saúde Suplementar	74	141	79	21	2	317
TOTAIS		109	185	93	22	2	411

Agência possui sistema de Registro de Qualificação Funcional - RQF, voltado para os cargos de nível superior da Agência, que auxiliar a coordenação quanto aos critérios, mecanismos de avaliação e controles necessários à progressão e promoção de servidores, principalmente para a Classe Especial dos cargos. Os demais servidores atenderam as especificações de seus respectivos concursos.

### ***Política de capacitação e treinamento do pessoal***

A ANS instituiu a Política de Capacitação e Treinamento de Pessoal por meio da Resolução Administrativa 11 de 2006, que dispõe sobre o Programa Permanente de Capacitação, Treinamento e Desenvolvimento do Quadro de Pessoal da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Esta política visa a promoção e a valorização dos servidores públicos, inclusive os que tenham exercício na Autarquia, a adequação desses servidores aos novos perfis profissionais requeridos, e a melhoria de sua eficiência e eficácia.

Dentre as diretrizes do documento destaca-se:

- I. A vinculação aos objetivos estratégicos de interesse da ANS, tornando o servidor público agente de mudanças e de desenvolvimento institucional;*
- II. Fomentar a capacidade crítica e de análise de contextos por meio da busca de conhecimentos associados às políticas, diretrizes e estratégias setoriais e globais da ANS;*
- III. Considerar as competências institucionais e as necessidades relativas às especificidades dos diversos processos de trabalho dispostos nos perfis do Quadro de Pessoal da ANS, bem como os resultados da avaliação de desempenho do servidor como parâmetros para a atualização e o desenvolvimento individual e coletivo;*
- IV. Priorizar as ações de educação que aproveitem as competências técnicas dos servidores, utilizando-os como instrutores e multiplicadores do conhecimento;*

Plano Anual de Capacitação – PAC é um instrumento da Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal da Administração Pública, instituído pelo Decreto 5.707, de 23 de fevereiro de 2006. Trata-se da principal ferramenta de planejamento das ações de capacitação da ANS, pois norteia a formação e o desenvolvimento profissional dos servidores com vistas ao cumprimento da sua missão institucional. Tem como parâmetro os objetivos e estratégias estabelecidos na Agenda Regulatória, Planejamento Estratégico da ANS, o Regimento Interno e o Mapeamento de Competências.

**Tabela 4.75: Capacitações Realizadas em 2017 – Por Tipo**

<b>Tipo de Capacitação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Carga horária Total</b>
Capacitação Interna	1.026	14.566
Capacitação Externa	283	7.665
Capacitação no Exterior	2	57
Licença para Capacitação	223	14.521
<b>Total Geral</b>	<b>1.534</b>	<b>36.809</b>

*Fonte: CCADE/GERH/DIRAD-DIGES/DIGES*

**Legenda:** CI: Cursos Internos/ CE: cursos externos / VE: Viagens ao Exterior/ Licença: Licença para capacitação/ PGF: Pós-graduação financiada/PGE: Pós-graduação não financiada/ CID: Capacitação Interna Descentralizada

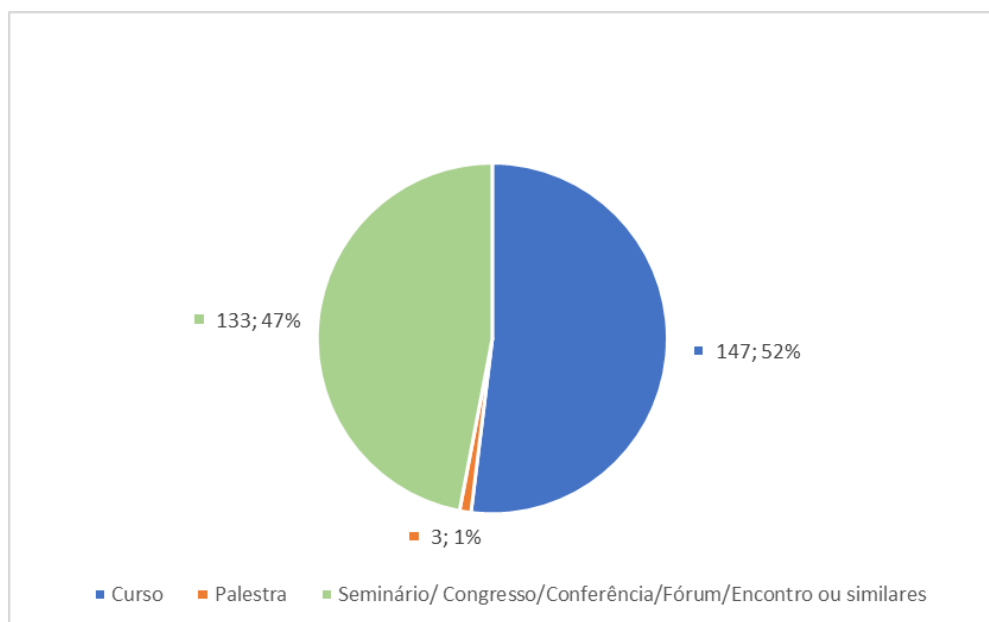
Em 2017, houve 1.026 participações de servidores em eventos de capacitação interna promovidos pela ANS em 20 temáticas diferentes:

**Quadro 4.76: Relação de Cursos Internos**

<b>Capacitações Internas</b>	<b>Total Geral</b>
XI ENCONTRO DAS AUDITORIAS INTERNAS DAS AGÊNCIAS REGULADORAS FEDERAIS	13
A IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO SUSTENTÁVEL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	30
AUDITORIA E CONTROLES INTERNOS - UMA VISÃO PRÁTICA	6
EXCEL AVANÇADO 2016	44
EXCEL BÁSICO 2016	44
GESTÃO DE CONTEÚDO DIGITAL	7
GESTÃO DE PESSOAS PARA RESULTADOS	16
GESTÃO DE RISCOS: PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE RISCOS - TURMA 1	27
GESTÃO DE RISCOS: PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE RISCOS - TURMA 2	20
GESTÃO DE RISCOS: PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE RISCOS - TURMA 3	27
GESTÃO DE RISCOS: PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE RISCOS - TURMA 4	21
II SEMINÁRIO PARA EDUCAÇÃO EM ÉTICA E DISCIPLINA	68
INTEGRAÇÃO - NOVOS SERVIDORES	95
IV SEMINÁRIO INSTITUCIONAL DA ANS	163
MODELAGEM DE ESTRUTURAS ORGANIZACIONAIS	13
MODELAGEM DE INDICADORES NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	31
NIP ASSISTENCIAL	3
OFICINA DE TRILHAS DE APRENDIZAGEM	14
OFICINA DESIGN THINKING - TURMA 1	7
OFICINA DESIGN THINKING - TURMA 2	8
OFICINA DESIGN THINKING - TURMA 3	10
OFICINA DESIGN THINKING - TURMA 4	11
RODA DE CONVERSA COM GESTORES - SENSIBILIZAÇÃO EM SAÚDE MENTAL	115
TEAL - TREINAMENTO AO AR LIVRE	18
TREINAMENTO NIP ASSISTENCIAL	11
TREINAMENTO SEI - ADMINISTRADORES SETORIAIS	12
TREINAMENTO SEI - ONLINE - SEM TUTORIA	55
TREINAMENTO SEI - ONLINE - SEM TUTORIA - NOVOS SERVIDORES/JUL	11
TREINAMENTO SEI - ONLINE - SEM TUTORIA - NOVOS SERVIDORES/JUN	64
TREINAMENTO SEI - PRESENCIAL - PROGE	8
OFICINA DE TREINAMENTO DE FISCAIS PARA A INTERVENÇÃO FISCALIZATÓRIA	54
<b>Total Geral</b>	<b>1026</b>

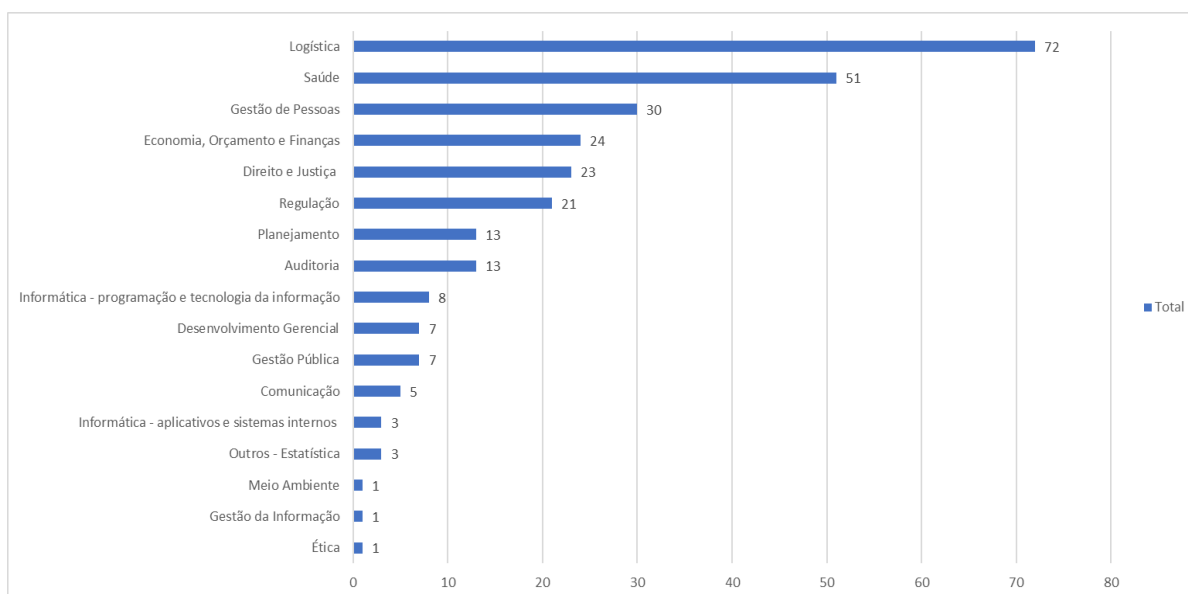
Quanto as capacitações externas, ao todo 283 capacitações foram efetivamente concluídas em 2017. Os eventos englobaram cursos, congressos, simpósios, seminários, conforme distribuição a seguir:

#### **Gráfico 4.77: Percentual de Capacitações Externas por Tipo**



Fonte: CCADE/GERH

#### **Gráfico 4.78: Total de Capacitações Externas por Área Temática**



Fonte: CCADE/GERH

O **gráfico 4.78** demonstra as participações em eventos de capacitação externos. As áreas de conhecimento foram estabelecidas pelo Ministério do Planejamento para a elaboração do Relatório de Execução do Plano Anual de Capacitação e por esse motivo, desde então, vem sendo utilizadas pela ANS nos relatórios internos. Diante disso, os grandes temas centrais são:

- ✓ Logística, que trata dos temas compras, licitação, contratos e convênios, patrimônio, materiais, dentre outros;
- ✓ Saúde, com temas como saúde coletiva, epidemiologia, qualidade em saúde, avaliação em saúde, ciência da melhoria;
- ✓ Gestão de Pessoas, que abrange legislação de pessoal, gestão por competências, capacitação, concursos, estágio, carreira, remuneração, cadastro e pagamento, seguridade e benefícios, administração de conflitos;
- ✓ Economia;
- ✓ Orçamento e Finanças;
- ✓ Direito e Justiça; e
- ✓ Regulação.

No ano de 2017, houve 72 participações de servidores em ações externas na temática Logística, tendo em vista que um dos temas com maior número de capacitação é a gestão de contratos. Destaca-se que a contagem é por participação, podendo um servidor ter realizado mais de uma capacitação sobre o tema.

No anexo 8.3 “Relatório de Recursos Humanos”, é possível ter acesso a dados detalhados das capacitações realizadas no exercício de 2017.

#### 4.1.2 Demonstrativo das despesas com pessoal

**Tabela 4.79: Despesas associadas à manutenção do pessoal**

Tipologias/ Exercícios		Vencimentos e Vantagens Fixas	Despesas Variáveis						Despesas de Exercícios Anteriores	Decisões Judiciais	Total
			Retribuições	Gratificações	Adicionais	Indenizações	Benefícios Assistenciais e Previdenciários	Demais Despesas Variáveis			
Membros de poder e agentes políticos											
Exercícios	2017	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	2016	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Servidores de carreira vinculados ao órgão da unidade											
Exercícios	2017	113.253.495,27	7.060.135,91	10.439.799,16	2.680.057,51	4.144.103,32	1.004.942,73	683.194,53	200.963,68	106.794,00	139.573.486,11
	2016	98.017.587,13	6.037.958,83	9.381.303,06	2.543.527,36	3.987.051,00	860.313,22	683.194,53	122.800,72	106.794,00	121.740.529,85
Servidores de carreira SEM VÍNCULO com o órgão da unidade											
Exercícios	2017	0,00	1.836.690,89	164.601,11	64.344,00	152.690,23	40.920,88	62.661,70	26.616,82	0,00	2.348.525,63
	2016	0,00	1.683.811,65	168.934,11	68.444,77	154.215,97	32.500,20	86.169,97	17.698,35	0,00	2.211.775,02
Servidores SEM VÍNCULO com a administração pública (exceto temporários)											
Exercícios	2017	93.956,61	943.825,96	83.814,23	66.387,24	93.944,56	11.650,77	15.875,36	4.320,97	0,00	1.313.775,70
	2016	82.605,75	1.266.122,17	109.301,80	61.322,36	137.414,99	12.423,70	9.418,20	1.452,82	0,00	1.680.061,79
Servidores cedidos com ônus											
Exercícios	2017	1.855.825,02	0,00	153.327,57	48.642,53	44.156,00	8.492,73	0,00	357,85	0,00	2.110.801,70
	2016	2.477.572,32	-67,65	201.304,15	71.044,66	70.405,78	12.836,79	0,00	727,52	0,00	2.833.823,57
Servidores com contrato temporário											
Exercícios	2017	11.587.474,49	0,00	967.225,05	445.514,83	1.170.571,80	0,00	0,00	0,00	0,00	14.170.786,17
	2016	14.664.131,78	0,00	1.203.310,07	477.553,31	1.484.659,25	0,00	0,00	17.230,47	0,00	17.846.884,88

X=exercício de referência do relatório de gestão - Fonte: SIAPE



**Tabela 4.80: Contratos de prestação de serviços não abrangidos pelo plano de cargos da unidade**

Unidade Contratante							
Nome: Agência Nacional de Saúde Suplementar							
Informações sobre os Contratos							
Ano do Contrato	Nº do Contrato	Objeto	Empresa Contratada  (CNPJ)	Razão Social da Empresa	Período Contratual de Execução das Atividades Contratadas		Sit.
					Início	Fim	
2016	28/2016	APOIO ADMINISTRATIVO - SEDE E NÚCLEO/RJ	08.744.139/0001-51	G&E SERVIÇOS TERCEIRIZADOS LTDA	19/09/2016	19/09/2018	Ativo Prorrogado (P)
2015	50/2015	APOIO ADMINISTRATIVO	04.927.866/0001-01	COQUEIRO & PEREIRA CONSULTORIA LTDA - ME	03/11/2015	16/02/2018	Encerrado

2015	43/2015	APOIO ADMINISTRATIVO	78.533.312/0001-58	PLANSUL PLANEJAMENTOS E CONSULTORIA LTDA	13/10/2015	13/10/2018	Para a função de Auxiliar de Serviços Operacionais é exigido ENSINO MÉDIO COMPLETO. Para a função de Secretária de Diretoria é exigido SUPERIOR INCOMPLETO e/ou comprovação de inscrição em CURSO TÉCNICO EM SECRETARIADO. Para a função de Secretária é exigido ENSINO MÉDIO COMPLETO e/ou comprovação de inscrição em CURSO TÉCNICO EM SECRETARIADO.	Ativo Prorrogado (P)
2016	01/2016	LOCAÇÃO DE VEÍCULOS	00.482.840/0001-38	LIDERANCA LIMPEZA E CONSERVACAO LTDA	19/12/2016	19/12/2018	ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO	Ativo Prorrogado (P)
2017	56/2017	SERVIÇOS DE ARQUIVOLOGIA E BIBLIOTECONOMIA	15.176.065/0001-60	BMC SERVIÇOS GERAIS EIRELI - EPP	15/12/2017	15/12/2018	Para a função de Arquivista é exigido ENSINO SUPERIOR COMPLETO ou ser APROVISIONADO de acordo com a Lei 6.456/78. Para a função de Apoio Técnico em Arquivologia é exigido ENSINO MÉDIO COMPLETO. Para a função de Bibliotecário é exigido ENSINO SUPERIOR COMPLETO.	Ativo Normal
2016	02/2016	SUPORTE ESPECIALIZADO ÀS CONTRATAÇÕES PÚBLICAS	09.169.438/0001-72	PLANEJAR TERCEIRIZAÇÃO E SERVIÇOS EIRELI	08/01/2016	11/01/2019	Para as funções de Assistente de Controle Administrativo e de Assistente Técnico é exigido ENSINO SUPERIOR COMPLETO.	Ativo Prorrogado (P)
2015	31/2015	SUPORTE OPERACIONAL GGSUS	07.094.346/0001-45	G4F - SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA	22/06/2015	22/06/2018	ENSINO MÉDIO COMPLETO	Ativo Prorrogado (P)
2017	32/2017	AGÊNCIA DE COMUNICAÇÃO	03.585.183/0001-42	FSB COMUNICAÇÃO E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO LTDA	11/07/2017	11/07/2019	ENSINO SUPERIOR COMPLETO	Ativo Normal
2014	05/2014	SAÚDE OCUPACIONAL	00.196.526/0001-99	IMTEP - GSI CLINICA MEDICA HOSPITALAR LTDA	01/02/2014	01/02/2019	ENSINO SUPERIOR COMPLETO	Ativo Prorrogado (P)

2016	01/2016	LOCAÇÃO DE VEÍCULOS	19.048.341/0001-65	IMASTER SERVIÇOS DE LIMPEZA LTDA-ME	19/12/2016	12/12/2018	ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO	Ativo Prorrogado (P)
2012	25/2012	COPEIRAGEM E GARÇONARIA	10.917.822/0001-95	UNIVERSO SOLUÇÕES TÉCNICAS LTDA	11/06/2012	11/06/2017	N/A	Encerrado
2015	29/2015	VIGILÂNCIA	08.875.253/0001-10	ASC SERVICE SEGURANÇA LTDA.	01/06/2015	01/06/2018	N/A	Ativo Prorrogado (P)
2014	41/2014	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	08.247.960/0001-62	REAL JG SERVIÇOS GERAIS LTDA.	04/08/2014	04/08/2018	N/A	Ativo Prorrogado (P)
2017	27/2017	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	04.231.640/0001-63	ANDRADE SERVIÇOS GERAIS EIRELI EPP	08/07/2017	08/07/2018	N/A	Ativo Normal
2017	03/2017	APOIO ADMINISTRATIVO (CONTÍNUO E RECEPCIONISTA)	10.394.719/0001-08	AT & SANTOS	01/02/2017	01/02/2019	ENSINO MÉDIO COMPLETO	Ativo Prorrogado (P)
2016	09/2016	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	12.589.220/0001-81	EFICIÊNCIA SERVIÇOS TERCEIRIZADOS	01/03/2016	01/03/2019	N/A	Ativo Prorrogado (P)
2016	34/2016	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	08.398.304/0001-60	PARA SERVIÇOS, CONSTRUÇÃO E LOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA LTDA	17/10/2016	17/04/2019	N/A	Ativo Prorrogado (P)
2012	60/2012	SUSTENTAÇÃO OPERACIONAL DE TI E SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM CONSULTORIA	01.644.731/0001-32	CTIS TECNOLOGIA S/A	04/12/2012	04/12/2017	ENSINO SUPERIOR COMPLETO	Encerrado
2014	53/2014	VIGILÂNCIA	11.206.453/0001-95	PRISMA VIGILÂNCIA LTDA EPP	16/10/2014	16/04/2018	ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO & FORMAÇÃO TÉCNICA (Certificado de Curso de Formação de Vigilantes)	Ativo Prorrogado (P)

2017	34/2017	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	03.374.266/0001-92	AMAZONTEC SERVIÇOS TÉCNICOS LTDA EPP	17/08/2017	17/08/2018	N/A	Ativo Normal
2016	11/2016	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	12.589.220/0001-81	EFICIÊNCIA SERVIÇOS TERCEIRIZADOS LTDA - ME	08/03/2016	08/03/2019	N/A	Ativo Prorrogado (P)
2015	19/2015	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	12.589.220/0001-81	EFICIÊNCIA SERVIÇOS TERCEIRIZADOS LTDA	01/04/2015	01/04/2018	N/A	Ativo Prorrogado (P)
2016	17/2016	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	15.121.468/0001-01	PSC SERVIÇOS E CONSERVAÇÃO EIRELI - ME	24/05/2016	23/05/2017	N/A	Encerrado
2016	03/2016	VIGILÂNCIA	07.774.050/0001-75	TKS SEGURANÇA PRIVADA LTDA	25/02/2016	25/02/2019	FORMAÇÃO TÉCNICA (Certificado de Curso de Formação de Vigilantes)	Ativo Prorrogado (P)
2017	33/2017	VIGILÂNCIA DESARMADA	00.332.087/0012-57	SECURITY SEGURANCA LTDA	02/08/2017	02/08/2019	FORMAÇÃO TÉCNICA (Certificado de Curso de Formação de Vigilantes)	Ativo Normal
2012	32/2012	VIGILÂNCIA	03.037.698/0001-08	ÚNICA SEGURANÇA PATRIMONIAL LTDA EPP	01/08/2012	01/08/2017	FORMAÇÃO TÉCNICA (Certificado de Curso de Formação de Vigilantes)	Encerrado
2016	04/2016	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	02.544.972/0001-72	NILTEK SERVIÇOS LTDA EIRELI ME	04/02/2016	04/02/2019	N/A	Ativo Prorrogado (P)
2015	56/2015	MANUTENÇÃO E SUPORTE PARA CABEAMENTO DA REDE	02.877.566/0001-21	IBROWSE CONSULTORIA E INFORMÁTICA LTDA	04/01/2016	04/01/2018	Para a função de Analista de Infraestrutura é exigido ENSINO MÉDIO COMPLETO COM TÉCNICO.	Ativo Prorrogado (P)
2014	42/2014	MANUTENÇÃO PREDIAL	02.986.452/0001-10	EMIDA INSTALAÇÕES LTDA	15/08/2014	15/08/2019	Para a função de Engenheiro Responsável é exigido ENSINO SUPERIOR COMPLETO. Não há exigência de nível de escolaridade no Termo de Referência para a função de Mecânico de Manutenção.	Ativo Prorrogado (P)
2017	38/2017	REPROGRAFIA	05.042.606/0001-03	BRADOCK SOLUÇÕES	25/10/2017	25/10/2018	N/A	Ativo Normal

2015	60/2015	AGENTE DE SEGURANÇA PESSOAL	03.007.660/0001-92	MAX - SEGURANÇA MAXIMA LTDA	04/01/2016	04/01/2018	FORMAÇÃO TÉCNICA (Certificado de Curso de Formação de Vigilantes)	Encerrado
2015	30/2015	COPEIRAGEM	12.313.874/0001-88	FB TERCEIRIZAÇÃO LTDA ME	08/06/2015	07/02/2018	N/A	Encerrado
2017	02/2017	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	39.420.336/0001-49	CONSERVADORA RIOLIMP LTDA EPP	23/01/2017	23/01/2019	Para o posto de Encarregado, o ocupante deverá possuir ENSINO MÉDIO COMPLETO.	Ativo Prorrogado (P)
2016	49/2016	TRANSPORTE DE PEQUENAS CARGAS	07.691.118/0001-52	TRÊS KADOSH DO BRASIL COM. EM INF. E SERVIÇOS LTDA	21/12/2016	21/12/2018	N/A	Ativo Prorrogado (P)
2016	15/2016	LOCAÇÃO DE VEÍCULOS - SEDE	05.344.234/0001-70	RJ LOCAÇÃO DE VEICULOS E SERVIÇOS EIRELI	13/04/2016	14/10/2018	ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO	Ativo Prorrogado (P)
2014	60/2014	SUPORTE ESPECIALIZADO ÀS CONTRATAÇÕES PÚBLICAS	29.212.545/0001-43	NOVA RIO SERVIÇOS GERAIS LTDA	12/01/2015	11/01/2019	ENSINO SUPERIOR COMPLETO	Ativo Prorrogado (P)
2017	50/2017	SERVIÇOS CONTINUADOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA EM TI	42.563.692/0001-26	MI MONTREAL INFORMATICA S.A.	04/12/2017	04/06/2020	Para os perfis 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 e 21 é exigido NÍVEL SUPERIOR COMPLETO ou, no mínimo, possuir o dobro de experiência descrita no perfil. Para o perfil 10 é exigido ENSINO MÉDIO E TÉCNICO COMPLETO OU NÍVEL SUPERIOR INCOMPLETO (curso superior em andamento).	Ativo Normal
2017	46/2017	SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS CORPORATIVOS E DESENVOLVIMENTO DE ARQUITETURA ESTRUTURAL DE SOFTWARE	01.644.731/0010-23	CTIS TECNOLOGIA S/A	21/11/2017	21/05/2020	ENSINO SUPERIOR COMPLETO	Ativo Normal

2017	52/2017	SUSTENTAÇÃO OPERACIONAL DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E APOIO A PROCESSOS E A GESTÃO DE TI	05.085.461/0001-28	DATAINFO SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	11/12/2017	11/06/2020	ENSINO SUPERIOR COMPLETO	Ativo Normal
2017	55/2017	SERVIÇOS EM BUSINESS INTELLIGENCE E PRODUÇÃO DE INFORMAÇÃO	01.644.731/0001-32	CTIS TECNOLOGIA S.A.	11/12/2017	11/06/2020	Para os perfis 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8 e 9 é exigido NÍVEL SUPERIOR COMPLETO. Para o perfil 2 é exigido ENSINO MÉDIO COMPLETO.	Ativo Normal
2016	50/2016	FÁBRICA DE SOFTWARE	12.130.013/0001-64	GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA	02/01/2017	02/01/2019	ENSINO SUPERIOR COMPLETO	Ativo Prorrogado (P)
2017	36/2017	SUPORTE ESPECIALIZADO À REALIZAÇÃO DE EVENTOS INSTITUCIONAIS	94.823.408/0001-07	CTZ CONSULTORIA & INFORMATICA LTDA	06/09/2017	06/09/2018	ENSINO SUPERIOR COMPLETO	Ativo Normal
2012	34/2012	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	09.019.150/0001-11	ATITUDE TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA LTDA	16/08/2012	16/08/2017	N/A	Encerrado

#### 4.1.3 Gestão de riscos relacionados ao pessoal

A ANS instituiu o Comitê de Governança, Riscos e Controles (CGRC) por intermédio da Resolução Administrativa nº 67, de 11 de maio de 2017. Nesse contexto, a Gerência de Recursos Humanos – GERH apoiou o processo de capacitação de servidores consequente à implementação da metodologia, além de iniciar a avaliação dos processos de trabalho afetos especificamente à área de RH, elegendo como ponto de partida férias, capacitação e estágio como processos a serem mapeados e submetidos à análise de riscos.

#### 4.1.4 Contratação de pessoal de apoio e estagiários

##### ✓ Quantitativo de Vagas de Estágio

A ANS, para a contratação de seus estagiários, utiliza as diretrizes expressas na Lei 11.788/2008 e na Orientação Normativa nº2/2016. O cálculo das vagas disponíveis foi feito baseando-se nestes normativos e respeitando a proporcionalidade para cada Diretoria ou unidade administrativa – inclusive os Núcleos.

A Agência possui um total de 178 vagas de estágio, sendo este quantitativo dividido em 119 (cento e dezenove) vagas de nível superior e 59 (cinquenta e nove) vagas de nível médio. Deste montante, reserva-se um quantitativo de 10% (dez por cento), respectivamente, para os Portadores de Necessidades Especiais, conforme legislação em vigor. O quadro 4.81 demonstra o quantitativo de PNE para cada nível de escolaridade.

**Quadro 4.81: Total de Vagas de Estágio da ANS por Nível de Escolaridade**

Vagas	Total	Ampla concorrência	PNE
Nível superior	119	107	12
Nível médio	59	53	6
Total geral ANS	178	160	18

Fonte: CCADE/GERH/DIRAD-DIGES/DIGES

##### ✓ Quadro de Estagiários no Ano de 2017

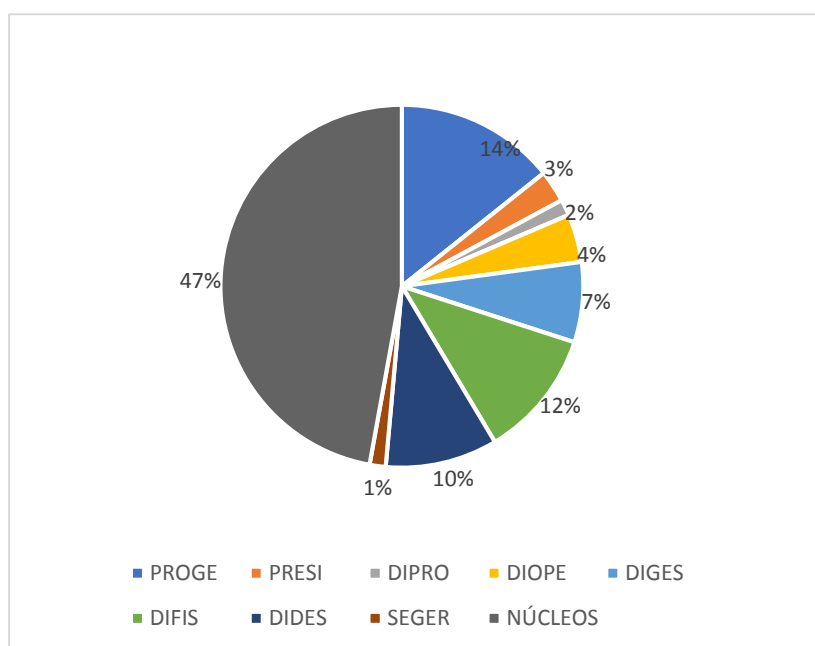
A fim de apresentar um panorama de lotação dos estagiários da ANS, abaixo encontra-se um quadro de distribuição por diretoria no mês de dezembro de 2017, ocasião na qual 18 (dezoito) foram desligados – sendo dois a pedido dos próprios estagiários e dezesseis por término de contrato.

Desde setembro de 2010, é adotada a validade de contratos por 1 ano – exceto quando a Instituição de Ensino admite apenas contratos semestrais ou quando há uma previsão de formatura do aluno antes deste prazo.

Cabe ressaltar ainda que as vagas destinadas a Portadores de Necessidades Especiais não estão sendo trabalhadas, por falta de demanda interna.

O **gráfico** a seguir retrata o percentual referente à participação dos estagiários em cada diretoria da ANS, no mês de dezembro de 2017.

**Gráfico 4.82: Quantitativo de Estagiários por Diretoria**



**Quadro 4.83: Quantitativo de Estagiários por Nível de Escolaridade em Dez/2017**

Diretoria	Superior - Ampla Concorrência	Médio - Ampla Concorrência	Total por Diretoria
PROGE	6	4	10
PRESI	2	0	2
DIPRO	0	1	1
DIOPE	3	0	3
DIGES	5	0	5
DIFIS	8	0	8
DIDES	7	0	7



<b>SEGER</b>	1	0	1
<b>NÚCLEOS</b>	28	5	33
<b>TOTAL PREENCHIDO</b>	60	10	70

Fonte: CCADE/GERH/DIRAD-DIGES/DIGES

✓ Movimentação de Estagiários

Abaixo encontra-se um **quadro** demonstrativo das movimentações de ingresso e desligamento de estagiários do ano de 2017.

**Quadro 4.84: Movimentação de Estagiários em 2017**

Meses	Ingresso		Desligamento	
	Área Meio	Área Fim	Área Meio	Área Fim
Janeiro	1	5	6	22
Fevereiro	6	14	1	6
Março	3	7	2	7
Abril	1	15	2	6
Maio	3	7	2	7
Junho	6	8	2	6
Julho	1	5	3	6
Agosto	2	5	3	11
Setembro	1	3	3	2
Outubro	4	4	2	2
Novembro	0	3	0	0
Dezembro	1	3	2	16
<b>Totais</b>	108		119	

Fonte: CCADE/GERH/DIRAD-DIGES/DIGES

Com a alteração do Agente de Integração no início do ano, foi necessário realizar uma migração dos contratos de estágio da empresa SuperEstágios para o INQC. Isto resultou no aumento de desligamentos no mês de janeiro e posterior crescimento de ingressos em fevereiro, representando este processo.

A dificuldade em captar estudantes de ensino médio foi constante ao longo do ano. Tal fato pode estar relacionado às quantias de bolsa-auxílio e auxílio-transporte extremamente defasadas quando contrastadas com o valor de mercado contemporâneo.

Uma alta rotatividade foi observada durante 2017. Possivelmente, um dos fatores desencadeadores desta constatação é a questão remuneratória supracitada.

✓ Despesas com Contratações

As despesas líquidas relacionadas às contratações de estagiários no ano de 2017 – divididas entre áreas-meio e áreas-fim - podem ser observadas no quadro a seguir.

**Quadro 4.85: Composição do Quadro de Estagiários em 2017**

Nível de escolaridade	Quantitativo de contratos de estágio vigentes				Despesa Líquida em 2017
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	(em R\$ 1,00)
1 - Nível superior	53	62	59	61	R\$ 411.407,87
1.1 - Área Fim	43	50	46	47	R\$ 325.624,95
1.2 - Área Meio	10	12	13	14	R\$ 85.782,92
2 - Nível Médio	15	22	21	17	R\$ 131.300,38
2.1 - Área Fim	8	14	14	12	R\$ 84.032,24
2.2 - Área Meio	7	8	7	5	R\$ 47.268,14

Fonte: CCADE/GERH/DIRAD-DIGES/DIGES

#### **4.1.5 Contratação de consultores com base em projetos de cooperação técnica com organismos internacionais**

A estruturação da regulação do setor de Saúde Suplementar posterior à Lei 9656/98 e à criação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em 2000, evidenciou a necessidade de produção de conhecimento técnico científico que fundamentasse a formulação de políticas regulatórias e qualificasse as ações da ANS para cumprimento da sua missão institucional.

A Agência tem investido em algumas iniciativas que propiciaram estimular, aprimorar e integrar o conhecimento produzido neste setor. Dentre elas, cabe destacar a Cooperação com Organismos Internacionais

A Cooperação Técnica Internacional tem contribuído muito para a qualificação do setor regulado, subsidiando o aprimoramento das ações regulatórias e a capacitação do quadro funcional desta Agência, para melhor compreender e intervir no mercado de Saúde Suplementar, tão complexo e dinâmico.

As atividades desenvolvidas no âmbito da Cooperação têm ensejado a transferência de conhecimento técnico mostrando-se um instrumento de fortalecimento institucional, permitindo ainda o compartilhamento de saberes, em especial com a Organização Pan Americana de Saúde (OPAS)

A OPAS tem o objetivo precípua da produção e difusão do conhecimento além da legitimidade atribuída à Organização Mundial da Saúde e a possibilidade de parceiros nacionais e internacionais, o que qualifica a interlocução.

O 90º Termo de Cooperação (TC) firmado entre a OPAS e a ANS em 16 de dezembro de 2015, com vigência até 2020 foi proposto tomando-se como base a Agenda Regulatória e o

Planejamento Estratégico da Agência, refletindo na sua matriz lógica as linhas prioritárias que apontariam para os estudos a serem desenvolvidos (Anexo I).

Esse TC tem como objetivo o “Fortalecimento e Aprimoramento da Ação Regulatória na Saúde Suplementar” e como finalidade *Promover a melhoria da qualidade de vida e saúde da população coberta pela Saúde Suplementar no Brasil*, tendo os seguintes resultados esperados:

- ✓ Aprimoramento das ações regulatórias sobre a garantia de acesso e qualidade assistencial no setor de Saúde Suplementar;
- ✓ Aprimoramento das ações regulatórias para a sustentabilidade do setor de Saúde Suplementar;
- ✓ Mecanismos de integração da saúde suplementar com o SUS analisados e desenvolvidos;
- ✓ Conhecimentos sobre o setor de saúde suplementar, produzidos, divulgados e difundidos;
- ✓ Fortalecimento Institucional.

Após 24 meses de execução do referido Termo de Cooperação, uma breve avaliação permite constatar-se a relevância dos estudos realizados nesse período e seus possíveis desdobramentos para a tomada de decisão da Agência e ações regulatórias. Pode-se destacar a contribuição dos estudos realizados no âmbito do *Laboratório de Inovações em Assistenciais de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças na Saúde Suplementar e na área de Segurança do Paciente*. Outro destaque é o *Projeto Sorrir e os Padrões de Assistências desejáveis a serem adotados pelas Operadoras de Planos Privados de Saúde Suplementar e Prestadores de Serviço*.

Como estratégia para ampliar o conhecimento no campo da Saúde Suplementar, a ANS tem fomentando pesquisas que possibilitem informações relevantes para a compreensão de alguns eventos relativos ao setor, proporcionando opções para a solução de problemas concretos.

### ***CrITÉRIOS de escolhas de consultores e projetos***

Todas as contratações são exclusivamente para realização de estudos que subsidiem as áreas técnicas nas ações e programas desenvolvidos pela ANS.

A forma de contratualização através do TC pode ser contrato por produto de pessoa física, edital público, contrato de pessoa jurídica e Carta Acordo com instituições de ensino e pesquisa sem fins lucrativos. A seleção das instituições parceiras que são responsáveis pela realização dos estudos se baseia na sua especificidade, na produção científica de cada uma na temática proposta além e no valor sugerido para tal atividade. Com relação aos consultores pessoa física considera-se além da formação, a sua experiência anterior, a produção científica no assunto e sua expertise no tema, conforme a descrição constante no Termo de Referência.

Em 2017 foi mapeado o processo de Solicitação de Estudo via Organismo Internacional dando transparência às etapas do processo e às responsabilidades de cada área. O fluxo e seu descritivo estão disponíveis no seguinte endereço eletrônico:

### ***Despesas relacionadas***

O 1º Termo de Ajuste (TA) ao TC previu o valor financeiro, o prazo de vigência, o cronograma de reembolso e as metas pactuadas. Neste caso, houve um aporte no valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Sobre o valor do aporte é aplicado a uma taxa aproximadamente 5% de overhead considerada como custos adicionais, obrigatória nas transações.

Sobre o saldo disponível do TC, observa-se um impacto por vezes significativo em função das oscilações de câmbio, que nem sempre são favoráveis à moeda local.

Toda movimentação financeira é detalhada nos demonstrativos financeiros semestral e anual enviados pela Organização, após auditoria externa. O acompanhamento do saldo é feito pela ANS através de planilha eletrônica que considera os valores estimados de cada contratação, atualizados a partir dos referidos demonstrativos.

### ***Efeitos da variação cambial no fluxo financeiro***

Os recursos aportados no TC são convertidos em dólar americano pelo organismo. Em razão de o financiamento das atividades ser realizado em reais, os valores dos saldos podem sofrer variações em função das oscilações cambiais. Os ajustes são realizados no planejamento do ano seguinte mediante o recebimento do relatório financeiro encaminhado pela OPAS/OMS Washington DC (WDC).

### ***Sincronismo entre os fluxos financeiro e físico dos projetos***

O recurso financeiro aportado é repassado ao Organismo em etapas predefinidas no cronograma de desembolso no Plano de Trabalho do 1º TA. O 90º TC teve dois repasses que ocorreram nos meses de Dez/20015 e Mai/2016 (previsto para mar/2016). Semestralmente é enviado um planejamento (PTS) com a previsão de estudos a serem realizados no período e os valores previstos para cada um deles. Esse valor é contingenciado no valor de cada contrato, embora seja pago em parcelas ou produtos.

### ***Avaliação de riscos relacionados às contratações e controles internos instituídos.***

Embora as contratações sejam planejadas a partir dos resultados esperados de cada estudo e da expertise necessária, problemas podem ocorrer em virtude de uma definição não muito clara do escopo do estudo definido no termo de Referência, de um sub-dimensionamento da complexidade do problema a ser estudado e até da incapacidade da contratada (o) em cumprir os prazos estabelecidos e/ou alcançar os resultados esperados.

O acompanhamento do saldo é feito pela ANS através de planilha eletrônica que considera os valores estimados de cada contratação, atualizados a partir dos demonstrativos semestral e anual. O risco neste caso, se dá por uma possível divergência entre o valor estimado e o valor efetivo no momento da contratação. A variação cambial, quando desvantajosa, em relação à moeda local pode comprometer o saldo e a realização de estudos programados.

### ***Mecanismos de avaliação dos estudos***

Os estudos realizados via Termo de Cooperação com a OPAS são avaliados pelas áreas técnicas demandantes, através de reuniões com os profissionais contratados, e acompanhamento da elaboração dos produtos.

Os produtos entregues são liberados para pagamento pelo organismo internacional somente após a área demandante do estudo entregar uma ficha de avaliação informando que o produto atendeu as exigências solicitadas no Termo de Referência.

Caso o profissional ou instituição não corresponda à expectativa da área solicitante é possível solicitar o cancelamento do contrato.

O Termo de Cooperação é avaliado através de Relatório de Gestão produzido conjuntamente entre a ANS e a OPAS.

### **Estudos realizados<sup>1</sup>**

Os estudos realizados no âmbito do 90º TC, estão disponíveis para consulta na Biblioteca da ANS (<http://www.ans.gov.br/biblioteca/index.html>) e podem ser consultados considerando-se a classificação de acesso previstas na Lei nº 12.527/2011, especialmente relativas ao § 3º do Art. 7º.

---

<sup>1</sup> Os estudos estão especificados no capítulo VISÃO GERAL DA UNIDADE, no item 1.4 Ambiente de atuação: “Principais Parceiros e subitem “Organismos internacionais”

## **4.2 Gestão do patrimônio e infraestrutura**

### **4.2.1 Gestão da frota de veículos**

A ANS não possui frota própria de veículos, desta forma é adotada a terceirização da frota e dos serviços de transporte, em conformidade com a legislação então vigente (Decreto nº 6.403, de 17 de março de 2008 e Decreto nº 8.540, de 09 de outubro de 2015. Regulamentação ora atualizada pelo Decreto nº 9.287, de 15 de fevereiro/2018).

O Contrato n.º 15/2016 trata-se de locação de veículos com fornecimento de mão de obra (motoristas) e atende a sede desta Autarquia, com veículos de serviço, transporte institucional e de pequenas cargas, devendo ser substituídos a cada 24 meses por veículos novos.

O contrato nº 06/2016 trata-se de locação de veículos com motoristas para os Núcleos de BA, CE, MG, MT, PA, PR, PE, RS, RP, SP com pagamento através de diária. Para os Núcleos listados, a ANS abriu mão de manter motoristas para atendimento exclusivo.

Por meio do Processo 33910.000026/2017-09, foi solicitada a contratação de empresa, ou consórcio de empresas, especializada para a prestação de serviços continuados de administração, gestão, controle e pagamento de despesas de táxi, por meio da plataforma web e aplicativo de smartphone, que serão prestados em todas os Núcleos da ANS (exceto Brasília/DF e Rio de Janeiro/RJ) e suas regiões circunscritas, com a finalidade de substituir o Contrato n.º 06/2016.

Tal contratação visava em caráter experimental, atender aos Núcleos da ANS, nos moldes já executados pela Administração Pública Federal através do Taxi Gov, implantado pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - MPDG, para órgãos federais localizados na cidade de Brasília.

Foram realizados os pregões 22/2017 e 32/2017, ambos, porém fracassados, impedindo a contratação e aplicação do novo modelo de utilização.

Os veículos utilizados pela ANS têm importante impacto na execução das atividades de fiscalização, de administração e no transporte institucional, sendo importante meio para alcance dos objetivos institucionais.

A execução desse serviço de forma indireta traz ganhos de produtividade e eficiência na atividade fim desta Agência, pois as frotas serão disponibilizadas com veículos novos e deverão ser renovados periodicamente. Não haverá, assim, preocupação com a manutenção preventiva, corretiva, reparos de pequenas avarias e veículos parados em manutenção. Esse serviço também dispensaria a necessidade de contratos lavador de veículo, combustível, seguro e manutenção, diminuindo custos indiretos com o gerenciamento da frota e com processos licitatórios (desde a solicitação do serviço, elaboração de editais, julgamento dos certames até o início da prestação de todos esses serviços).

Desta forma, transfere-se para terceiros a realização de determinados serviços que não fazem parte de sua linha principal de atuação, possibilitando com isto focalizar suas atenções para o cumprimento de seus objetivos institucionais, em respeito, dentre outros, ao princípio da eficiência, previsto constitucionalmente.

Atualmente há a Coordenadoria de Patrimônio e Almoxarifado - COPAL, com competências designadas no Regimento Interno da ANS para todas as demandas relativas à guarda e controle do Patrimônio da ANS. A COPAL integra a Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura – GEASI, da ANS, assim como a Coordenadoria de Transportes.

**Tabela 4.86: Custos de Contratos de Veículos, segundo a localidade - 2017**

Contrato	Contratado	Unidade	Valor Anual	Forma de Utilização
06/2016(*)	Imaster – Serviços de Limpeza LTDA. (Contratação relativa a diárias avulsas)	BA, CE, MG, MT, PA, PR, PE, RS, RP, SP	R\$ 583.448,64	Conforme demanda
15/2016(*)	RJ Locação de Veículos e Serviços EIRELI.	Sede (RJ)	R\$ 1.361.989,98	Grupo I: 3 - Serviço Grupo II: 5 - Diretoria Grupo III: 1 - Transporte de pequenas cargas

(\*) Para detalhamento acessar: <http://www.ans.gov.br/aans/licitacoes-contratos/contratos>

#### 4.2.2 Política de destinação de veículos inservíveis ou fora de uso

Não se aplica (a ANS não possui frota própria de veículos)

#### 4.2.3 Gestão do patrimônio imobiliário da União

Em sua sede no Rio de Janeiro, a ANS ocupa 8 (oito) imóveis próprios, todos localizados na Avenida Augusto Severo n.º 84, bairro da Glória. Utilizando mais um imóvel, porém de propriedade da CBTU, sub-cedido pela Superintendência de Patrimônio da União – SPU para a ANS, localizado na Estrada Velha da Tijuca, 77 – 3º andar. Neste local a ANS utilização como depósito, conforme tabela 4.89 abaixo.

Os imóveis que estão ocupados vêm sendo utilizados pelas unidades administrativas da ANS e estão lançados no Sistema de Gerenciamento dos Imóveis de Uso Especial da União – SPIUNET.

**Tabela 4.87: Distribuição Espacial dos Bens Imóveis de uso especial de propriedade da União**

LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA		QUANTIDADE DE IMÓVEIS DE PROPRIEDADE DA UNIÃO DE RESPONSABILIDADE DA UJ	
		EXERCÍCIO 2016	EXERCÍCIO 2017
BRASIL	Rio de Janeiro - RJ		

	Rio de Janeiro	9	9
	Subtotal Brasil	0	0
EXTERIOR	PAÍS 1	0	0
	Subtotal Exterior	0	0
	Total (Brasil + Exterior)	9	9

N.º	LOCALIZAÇÃO	N.º DO RIP	VALOR	SITUAÇÃO	Metragem
1	Avenida Augusto Severo 84, Térreo e Lj B – Glória	6001.04708.500-3	R\$ 1.447.721,88	Ocupado	1.299,52 m²
2	Avenida Augusto Severo 84, 2º andar – Glória	6001.04724.500-0	R\$ 2.801.868,63	Ocupado	1.299,52 m²
3	Avenida Augusto Severo 84, 7º andar – Glória	6001.04712.500-5	R\$ 2.714.867,23	Ocupado	1.299,52 m²
4	Avenida Augusto Severo 84, 8º andar – Glória	6001.04714.500-6	R\$ 2.957.266,09	Ocupado	1.299,52 m²
5	Avenida Augusto Severo 84, 9º andar – Glória	6001.04716.500-7	R\$ 2.714.867,23	Ocupado	1.299,52 m²
6	Avenida Augusto Severo 84, 10º andar – Glória	6001.04718.500-8	R\$ 2.714.867,23	Ocupado	1.299,52 m²
7	Avenida Augusto Severo 84, 11º andar – Glória	6001.04722.500-0	R\$ 2.714.867,23	Ocupado	1.299,52 m²
8	Avenida Augusto Severo 84, 12º andar – Glória	6001.04722.500-0	R\$ 2.714.867,23	Ocupado	1.299,52 m²

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de infraestrutura - ANS e Sistema SPIUNET

**Tabela 4.88: Discriminação dos bens imóveis de propriedade da união sob responsabilidade da UI**

UG	RIP	Regim e	Estado de Conservaç ão	Valor do Imóvel		
				Valor Histórico	Data da Avaliação	Valor reavaliado
253003	6001.04708.500-3	21	3	1.446.998,40	09/05/2013	1.447.721,88
253003	6001.04712.500-5	21	3	2.712.998,40	08/05/2013	2.714.867,23
253003	6001.04174.500-6	21	3	2.955,230,40	09/05/2013	2.957.266,09
253003	6001.04716.500-7	21	3	2.712.998,40	06/05/2013	2.714.867,23



253003	6001.04718.500-8	21	3	2.712.998,40	09/05/2013	2.714.867,23
253003	6001.04720.500-9	21	3	2.712.998,40	09/05/2013	2.714.867,23
253003	6001.04722.500-0	21	3	2.712.998,40	09/05/2013	2.714.867,23
253003	6001.04724.500-0	21	3	2.800.000,00	09/05/2013	2.801.868,83
<b>Total:</b>				<b>20.767.220,48</b>	<b>Total com avaliações</b>	<b>20.781.192,95</b>

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de infraestrutura - ANS

*Bens Imóveis sucedidos pela Secretaria de Patrimônio da União-SPU sob responsabilidade da UJ*

A ANS utiliza 01 (um) imóvel, localizado na Estrada Velha da Tijuca, 77, 3º andar, bairro da Usina, sub-cedido pela Secretaria de Patrimônio da União-SPU por 25 anos, renováveis por igual período, conforme Processos 04967.010723/2014-63, da SPU e 33902.492429/2014-11 desta ANS.

Este imóvel vem sendo utilizado como Depósito para guarda e recebimento de materiais permanentes pela Coordenadoria de Patrimônio e Almoxarifado - COPAL, que deixam de ser entregues no edifício sede da Agência.

**Tabela 4.89 Discriminação dos bens imóveis sub-cedido pela Secretaria de Patrimônio da União-SPU sob responsabilidade da UJ**

UG	RIP	Regime	Estado de Conservação	Valor do Imóvel		
				Valor Histórico	Data da Avaliação	Valor reavaliado
253003		Cessão	5	5.538.047,71		
<b>Total</b>						

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de infraestrutura - ANS

**4.2.4 Cessão de espaços físicos e imóveis a órgãos públicos e órgãos e entidades públicas ou privadas**

Não se aplica (a ANS não cede espaços físicos e imóveis a órgãos públicos e órgãos e entidades públicas ou privadas)

**4.2.5 Informações sobre imóveis locados de terceiros**

Além dos imóveis próprios e cedidos, a ANS possui imóveis locados, que abrigam as sedes de seus Núcleos Estaduais nos estados da Bahia, Ceará, Minas Gerais, Mato Grosso, Pará, Pernambuco, Paraná, Rio Grande do Sul, São Paulo (capital e Ribeirão Preto) e no Distrito Federal, e ainda, 3 (três) imóveis na cidade do Rio de Janeiro que abrigam unidades não comportadas nos imóveis próprios.

A locação desses imóveis sucede de pesquisas no mercado em cada uma das localidades e de consulta de disponibilidade de imóveis formalizada junto à Superintendência de Patrimônio da União – SPU, acerca da disponibilidade de imóveis, conforme características de uso necessárias à instituição. Considerando que os Núcleos são um importante braço fiscalizatório da ANS, devem estar localizados em posições de fácil acesso para o público.

As responsabilidades com manutenção das unidades locadas estão atribuídas nos respectivos contratos de locação destes imóveis, todos devidamente disponibilizados no sítio da ANS ([www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)), no caminho ANS > Licitações e Contratos.

A ANS vem negociando junto à Secretaria de Patrimônio da União-SPU, a possibilidade de receber, através de cessão, os imóveis ainda pertencentes ao Banco do Brasil no Edifício Barão de Mauá, localizados na Avenida Augusto Severo n.º 84, bairro da Glória, conforme processos n.º 04905.001865/2017-15 (SPU) e 33910.010751/2017-87 (ANS).

A iniciativa ainda depende de análise pelo Tribunal de Contas da União, da Minuta de Portaria elaborada pela própria SPU, que regulamentará os procedimentos para a permuta de imóveis da União.

**Tabela 4.90 - Distribuição espacial dos bens imóveis de uso especial locados de terceiros**

LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA		QUANTIDADE DE IMÓVEIS LOCADOS DE TERCEIROS PELA UJ	
		EXERCÍCIO 2016	EXERCÍCIO 2017
BRASIL	<b>Bahia - BA</b>		
	Salvador	1	1
	<b>Ceará – CE</b>		
	Fortaleza	1	1
	<b>Distrito Federal – DF</b>		
	Brasília	2	2
	<b>Minas Gerais – MG</b>		
	Belo Horizonte	1	1
	<b>Mato Grosso – MT</b>		
	Cuiabá	1	1
	<b>Pará – PA</b>		
	Belém	1	1
	<b>Pernambuco – PE</b>		
	Recife	1	1
	<b>Paraná - PR</b>		

	Curitiba	1	1
	<b>Rio Grande do Sul – RS</b>		
	Porto Alegre	1	1
	<b>Rio de Janeiro – RJ</b>		
	Rio de Janeiro	3	3
	<b>São Paulo – SP</b>		
	Ribeirão Preto	1	1
	São Paulo	2	2
	<b>Subtotal Brasil</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
<b>EXTERIOR</b>	<b>PAÍS 1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Subtotal Exterior</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Total (Brasil + Exterior)</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura - ANS

**Tabela 4.91 - Despesas de locação com imóveis locados de terceiros**

QUANT	RIP	UF	CIDADE	ENDEREÇO	VALOR LOCAÇÃO MENSAL	VALOR LOCAÇÃO ANUAL
1	3849.00921.500-0	BA	Salvador	Av. Antonio Carlos Magalhães, nº 771 – Salas 1601-1604 e 1607-1610. Bairro Itaipava	15.830,66	189.967,92
2	1389.01295.500-7	CE	Fortaleza	Av. Dom Luís, 807 – 23º andar - Edifício Etevaldo Nogueira Business, Bairro Meireles	24.530,03	294.360,36
3	9701.33478.500-8	DF	Brasília	SAS Quadra 1, lote 2, Bloco N, 1º andar – Edifício Terra Brasília . Bairro – Brasília – DF – CEP: 70070-941	23.340,92	280.091,04
4	9701.33480.500-9	DF	Brasília	SAS Quadra 1, lote 2, Bloco N, 7º andar – Edifício Terra Brasília . Bairro – Brasília – DF – CEP: 70070-941	51.609,98	619.319,76
5	4123.01091.500-9	MG	Belo Horizonte	Rua Paraíba, nº 330 – 11º andar – Sala 1104 – Edifício Seculus. Bairro Funcionários	26.944,63	323.335,56
6	9067.00352.500-7	MT	Cuiabá	Av. Historiador Rubens de Mendonça, nº 1894, Salas 102, 103 e 104 Av do CPA – Centro Empresarial Maruana – Bairro Bosque da Saúde	7.156,30	85.875,60
7	0427.00968.500-3	PA	Belém	Rua Dom Romualdo de Seixas, nº 1.560, Edifício Connex Office, 7º pavimento, espaços corporativos 4 e 5. Bairro Umarizal	16.700,00	200.400,00
8	2531.01039.500-0	PE	Recife	Rua General Joaquim Inácio, 830 – 10º andar – Empresarial The Plaza. Bairro Paissandu	27.846,91	334.162,92
9	7535.00743.500-5	PR	Curitiba	Alameda Dr. Carlos de Carvalho, nº 373, Conjunto 902 - Bairro Centro	17.047,28	204.567,36
10	6001.05514.500-1	RJ	Rio de Janeiro	Rua Teixeira de Freitas, 31, 3º e 5º andares - Centro - RJ	82.659,36	991.912,32
11	6001.05606.500-1	RJ	Rio de Janeiro	Av. Augusto Severo, 8, 2º e 4º andares - Centro - RJ	28.386,54	340.638,48
12	6001.05586.500-4	RJ	Rio de Janeiro	Rua Moraes e Vale 111 - 3º andar	7.341,29	88.095,48
13	8801.00979.500-9	RS	Porto Alegre	Rua dos Andradas, n.º 1001 – 19º andar – conjunto nº 1902 – Edifício GBOEX, Bairro Centro	17.710,40	212.524,80
14	6969.00067.500-5	SP	Ribeirão Preto	Av. Presidente Vargas, 2121 – 2º andar – Sala 203 - Bairro Jardim Santa Ângela	24.903,31	298.839,72
15	7107.01657.500-0	SP	São Paulo	Av. Bela Cintra, nº 986 – 5º andar – Edifício Rachid Saliba - Bairro Jardim Paulista	52.345,58	628.146,96
16	7107.01655.500-9	SP	São Paulo	Av. Bela Cintra, nº 986 – 9º andar – Edifício Rachid Saliba - Bairro Jardim Paulista	64.421,02	773.052,24
				<b>TOTAL</b>	<b>488.774,21</b>	<b>5.865.290,52</b>

#### 4.2.6 Informações sobre as principais obras e serviços de engenharia relacionados à atividade-fim

Não se aplica (a ANS não possui obras e serviços de engenharia relacionados à atividade-fim)

## 4.3 Gestão da Tecnologia da Informação

### 4.3.1 Principais sistemas de informações

Os sistemas de informação da ANS são desenvolvidos e mantidos por empresas contratadas. O conjunto de serviços terceirizados é formado por quatro principais contratos cujos valores anuais e objetos são informados a seguir:

- Contrato nº 50/2016, celebrado com a empresa Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda, no valor anual de R\$7.902.639,72, cujo objeto é a prestação de serviços de desenvolvimento, manutenção e gerenciamento de projetos de sistemas de TI.
- Contrato nº 50/2017, celebrado com a empresa M.I. Montreal Informática S.A, no valor anual de R\$8.588.000,00, cujo objeto é a prestação de serviços continuados técnicos especializados de sustentação de infraestrutura em TI.
- Contrato nº 46/2017, celebrado com a empresa CTIS Tecnologia S.A, no valor anual de R\$ 7.523.016,24, cujo objeto é a prestação de serviços em sustentação de sistemas corporativos e desenvolvimento de arquitetura estrutural de software.
- Contrato nº 52/2017, celebrado com a empresa Datainfo Soluções em Tecnologia da Informação Ltda., no valor anual de R\$ 2.935.442,82, cujo objeto é prestação de serviços em sustentação operacional de segurança da informação e apoio a processos e à gestão de TI.

Com relação à avaliação de riscos relacionados à continuidade e disponibilidade dos sistemas e às medidas para mitigar eventuais riscos existentes, embora não haja um mapa de riscos específico para cada um dos referidos sistemas, há uma série de ações que podem ser consideradas mitigadoras de riscos na medida em que permitem um acompanhamento e um monitoramento permanente, facilitador de intervenções por parte da gestão no sentido da correção de falhas e indisponibilidades ou ainda em aprimoramentos que se façam necessários.

Nesse sentido podem ser citados dois indicadores de gestão de recursos de TI que fazem parte do Programa de Qualificação Institucional da ANS. Este programa permite, através de um conjunto de indicadores, o acompanhamento e a avaliação de processos de trabalho impactantes em relação à estratégia institucional.

São eles o Indicador de *Proporção de implementações nos Projetos de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação no Prazo*, que visa medir a capacidade de planejamento e de entrega nos projetos de tecnologia da informação e o *Indicador de Disponibilidade de Sistemas Críticos*, que visa avaliar a disponibilidade dos sistemas indicados pelo Comitê de Tecnologia como críticos para a regulação do setor de saúde suplementar.

Ressalta-se que no PDTIC 2017-19 há várias ações referentes ao desenvolvimento e aprimoramento dos sistemas críticos citados. Aqui novamente, embora não possamos apontar tratamento de risco específico a cada um dos sistemas, entendemos que as ações propostas

no referido Plano abarcam o conjunto de ações prioritárias da TI, inclusive a manutenção e aprimoramento dos referidos sistemas.

Em relação ao objetivo estratégico de **Aprimorar a qualidade e a interoperabilidade dos sistemas da ANS** há um conjunto de ações voltadas ao atingimento das metas de *Conclusão dos ciclos de desenvolvimento de projetos no prazo estimado* e outro relacionado à meta de *Promoção e aderência integral dos projetos ao fluxo de priorização*, além de um terceiro voltado à meta de *Implementar o processo de desenvolvimento de sistemas baseado em serviços*. Este conjunto de ações associados às metas descritas, foram mapeados quanto ao risco e tem seu plano de tratamento descrito no próprio PDTIC.

Podemos também localizar no PDTIC 2017-19 em seu objetivo estratégico de **Aperfeiçoar a governança e a gestão de TIC da ANS** outra série de ações associadas às metas de *Padronizar e implementar processos de gestão de TIC*; *Aprimorar a segurança da informação da ANS*; *Realizar o mapeamento de riscos de TIC* e *Implementar prospecção e avaliação de maturidade de processos e soluções de TIC* que apresentam impacto direta ou indiretamente em vários dos sistemas críticos apontados e tendo descritos seus mapas de risco trazem da mesma forma sua indicação de mitigação e tratamento associados.

Um terceiro conjunto de ações pode ser relacionado ao objetivo estratégico de **Modernizar a infraestrutura de TIC e garantir a continuidade do negócio para a ANS**. Nele podemos localizar a meta de *Elaborar estratégias de contingência para a continuidade do negócio* com ações impactantes no referido conjunto de sistemas críticos e seus riscos associados.

Por fim, cabe lembrar que os quatro contratos de *outsourcing* de TI que asseguram a disponibilidade e a continuidade dos sistemas da ANS são elaborados no arcabouço metodológico da Instrução Normativa 04 / MPOG, que prevê o artefato de *Análise de Risco*. Portanto, em cada um dos contratos existe a documentação relativa aos riscos do processo de contratação e da execução contratual, incluindo ações preventivas e de contingência associadas aos riscos apontados.

**Tabela 4.92: Sistemas estratégicos da ANS**

Sigla	Nome	Objetivo	Plataforma	Tecnologia	Sigla
CADOP	Sistema de Cadastro de Operadoras	Permite o controle de todas as rotinas de atualização do cadastro de operadoras da ANS	Web	Java	ANS
CANAL ANS / PTA	Sistema de transmissão de arquivos das operadoras para ANS	Permite a recepção e o controle de troca de arquivos entre ANS e operadoras	Cliente Servidor	Delphi	ANS / Operadoras
DIOPS	Sistema de Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde	Permite o envio pelas operadoras e recepção/processamento pela ANS de arquivos relativos aos dados cadastrais econômico financeiros	Cliente Servidor / Web	Delphi / PL SQL / Java	ANS / Operadoras

e-REC	Sistema de recolhimento ao SUS	Permite o controle do recolhimento realizado pelas Operadoras ao SUS	Web	Java	ANS / Operadoras
GEAR	Gestão eletrônica de autorização de reajuste	Permite a consulta dos reajustes autorizados nos planos de saúde	Web	Java	ANS / Operadoras
INTRANS	Intranet da ANS	Intranet corporativa da ANS	Web	WordPress	ANS
NTPR	Nota técnica de registro de produtos	Permite o registro de informações da nota técnica dos produtos de operadoras	Cliente Servidor	EXCEL / PL SQL	ANS/ Operadoras
PAF	Portal de Acompanhamento Financeiro	Portal de acompanhamento das informações financeiras das operadoras	Web	Java	ANS/ Operadoras
PERSUS	Protocolo Eletrônico de Impugnação e Recursos do Processo de Ressarcimento ao SUS	Permite a gestão dos processos de impugnação do processo de ressarcimento do SUS	Web	McFile	ANS/ Operadoras
PORTAL ANS	Portal ANS	Portal ANS	Web	Joomla	ANS/ Operadoras/ Prestadores/ Beneficiários/ Sociedade
RPC	Sistema de Comunicados de Reajuste de Planos Coletivos	Permite a comunicação entre ANS e Operadoras sobre os reajustes de planos coletivos	Cliente Servidor / Web	Delphi / PL SQL / Java	ANS / Operadoras
RPD/PRD	Sistema de Parcelamento de Dívidas	Permite a manutenção do parcelamento de débitos	Cliente Servidor	FORMS / REPORT	ANS
RPS	Sistema de Registro de Plano de Saúde (Produtos)	Permite o cadastramento e consultas referentes ao registro de planos de saúde	Cliente Servidor / Web	Delphi / ASP / Java	ANS / Operadoras
RPS-Reajuste	Controle de autorização de reajuste de planos individuais (integrado ao GEAR)	Permite a gestão das solicitações dos reajustes de planos individuais	Cliente Servidor	FORMS / REPORT	ANS
SCI / SGR	Sistema de Controle de Impugnações e Sistema de Gestão de Ressarcimento	Permite o processamento, análise e controle das AIH's e APAC's que são identificados no processo de batimento e são cobradas das operadoras de planos de saúde	Cliente Servidor	FORMS / REPORT	ANS
SEI	Sistema Eletrônico de Informação	Permite a gestão de documentos eletrônicos	Web	PHP	ANS/ Operadoras / Sociedade

SIAGA	Sistema de monitoramento da RN 259	Permite o monitoramento das operadoras em relação ao cumprimento da RN 259 e seus prazos máximos de atendimento. Gera ofícios de punição das operadoras, e possibilita a operadora ter acesso às informações a respeito da RN 259, ao seu ofício e informa os planos que terão a comercialização suspensa	Web	Java / PHP	ANS / Operadoras
SIAR	Sistema de Arrecadação	Permite a gestão da arrecadação de taxas e multas pela ANS, incluindo a geração de GRU pela operadora	Cliente Servidor / Web	FORMS / REPORT / ASP	ANS / Operadoras
SIB	Sistema de Informações de Beneficiários	Permite o envio pelas operadoras, a recepção e o processamento pela ANS, de arquivos relativos aos dados dos beneficiários de planos de saúde	Web	JAVA	ANS / Operadoras
SIF	Sistema Integrado de Fiscalização	Permite através de um workflow abranger todas as rotinas de tratamento e de análise necessárias ao processo sancionador da ANS	Web	ASP / Joomla / PHP	ANS / Operadoras / Prestadores / Beneficiários / Sociedade
SIP	Sistema de Informações de Produtos	Permite o registro de informações assistenciais relativas aos produtos	Cliente Servidor / Web	Delphi / ASP / Java	ANS / Operadoras
SIPAR	Sistema de Protocolo e Arquivo	Permite a gestão de protocolo e arquivo de documentos (Em desativação)	Cliente Servidor	Delphi	ANS
SIPAT	Sistema de Gestão de Patrimônio	Permite a gestão de protocolo e arquivo de documentos (Em implantação)	Cliente Servidor	Delphi	ANS
SISRH	Sistema de Recursos Humanos	Permite a gestão de recursos humanos na ANS	Web	ASP	ANS
SISTER	Sistema Eletrônico de Ressarcimento	Ressarcimento eletrônico ao SUS	Web	McFile	ANS / Operadoras
TISS	Padrão de troca de informações na Saúde Suplementar	Permite a padronização da troca de informações na Saúde Suplementar	Web	Java	ANS / Operadoras / Sociedade

#### **4.3.2 Informações sobre o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e sobre o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)<sup>2</sup>**

O novo Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2017-2019 da ANS foi aprovado pela Diretoria Colegiada em setembro de 2017.

Elaborado com base nas diretrizes governamentais, em particular na atual Política de Governança Digital, o plano dispõe das principais necessidades e limitações de TIC e, ainda, de informações sobre gestão de pessoas, gestão orçamentária e de riscos na Agência.

O plano está organizado em 13 capítulos e três anexos que abrangem as estratégias e projetos de TIC, o levantamento dos riscos dos recursos humanos e orçamentários associados às ações propostas.

A seguir são apresentadas as diretrizes do plano de ação da TIC na ANS para o período 2017-2019, em alinhamento com o conjunto de instrumentos de planejamento vigentes no âmbito da ANS, do qual destacam-se o Plano Plurianual, o Planejamento Estratégico do Ministério da Saúde e o Contrato de Gestão:

- A contratação de serviços deve estar alinhada aos objetivos estratégicos da ANS, sendo avaliada por meio de mensuração e avaliação de resultados.
- Os serviços e processos de TIC, principalmente os que têm caráter crítico para a ANS, devem ser monitorados (planejados, organizados, documentados, implementados, medidos, acompanhados, avaliados e melhorados).
- Deve-se promover o aprimoramento quali-quantitativo dos recursos humanos na área de Tecnologia da Informação, em especial no que diz respeito à governança e à gestão orçamentária de TIC.
- Adoção prioritária de padrões definidos pelo SISP para contratação e metodologia de desenvolvimento de software, bem como a padronização do ambiente de Tecnologia

---

<sup>2</sup> A Portaria STI/MPDG nº 19, de 29 de maio de 2017, estabeleceu, em seu artigo 6º, que o Plano Diretor de TIC - PDTIC é o instrumento de alinhamento entre as estratégias e os planos de TIC e as estratégias organizacionais e deverá observar, no que couber, o guia de PDTIC do SISP e, também, estar alinhado à Estratégia de Governança Digital – EGD e ao Planejamento Estratégico Institucional - PEI e, na ausência deste, ao Plano Plurianual – PPA.

O modelo de PDTIC utilizado pela ANS em seu planejamento de TI, o Portal do SISP (Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação), que é a estrutura institucional do governo federal que visa o planejamento, a coordenação, a organização, a operação, o controle e a supervisão da área de Tecnologia da Informação (TI), aponta que o modelo abrange, além do conteúdo tático, elementos estratégicos, típicos de um PETI (planejamento estratégico de TI), abordando elementos como missão, visão, valores e análise SWOT, tipicamente estratégicos, e também prevê projetos e ações necessárias para o alcance dos objetivos da organização (táticos). Complementarmente, o Portal do SISP indica que *“À medida em que um órgão aprimore suas práticas de planejamento, poderá utilizar instrumentos distintos - PETI e PDTI. O elemento chave para o PDTI (e PETI) é seu alinhamento com o planejamento estratégico e às estratégias de negócio da organização, comumente explicitados pelo Planejamento Estratégico Institucional - PEI. Isso habilita a TI a apoiar as estratégias organizacionais, permitindo que a TI formule estratégias, organize processos e, conseqüentemente, determine os investimentos e recursos humanos em TI, orientados, sempre, pela estratégia de negócio.”* ([http://www.sisp.gov.br/faq\\_governancati/one-faq?faq\\_id=13941590#13944165](http://www.sisp.gov.br/faq_governancati/one-faq?faq_id=13941590#13944165), acesso em 27/03/2018).

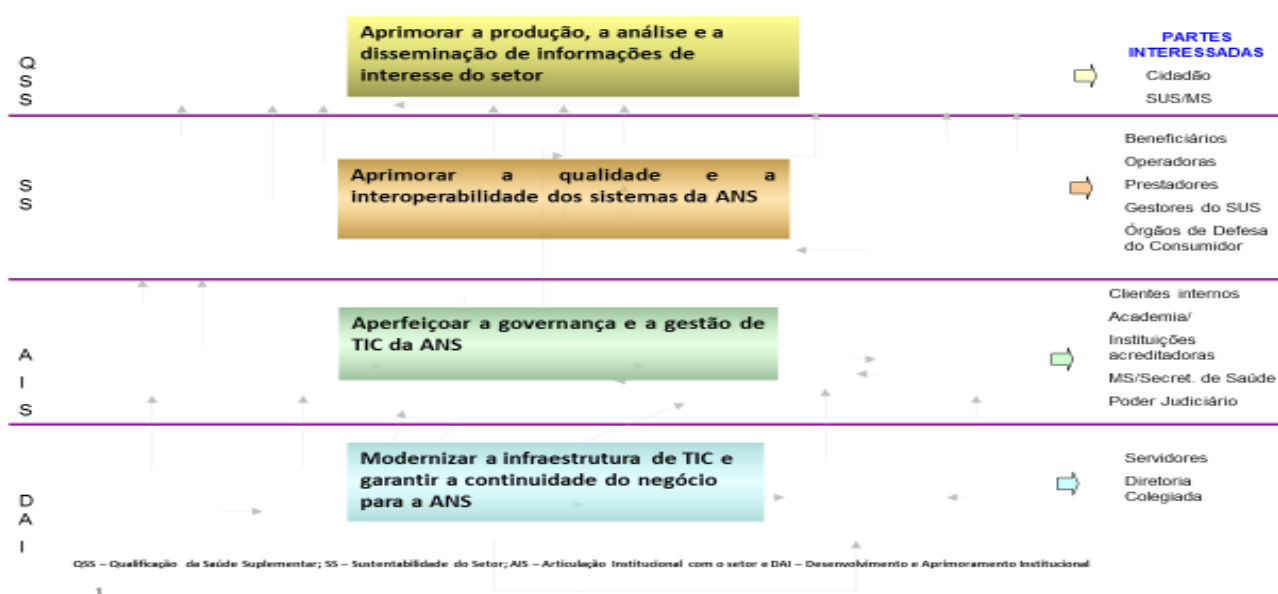


da Informação, visando à integração de soluções de TIC no âmbito da administração pública federal.

- Priorização de soluções, programas e serviços baseados em software livre que promovam a otimização de recursos e investimentos em tecnologia da informação.
- Adoção de padrões abertos no desenvolvimento de solução de tecnologia da informação e comunicação, restringindo o crescimento do legado baseado em tecnologia proprietária, realizando a migração gradativa e considerando a possibilidade de integração entre sistemas ou um sistema integrador.
- Priorização de plataforma Web no desenvolvimento de sistemas e interface de usuários, permitindo o uso eficaz de recursos, a ampliação da acessibilidade pelos usuários e a integração entre os sistemas aplicativos.
- Adoção de metodologia ágil no desenvolvimento de sistemas e de projetos de infraestrutura.
- Revisão dos fluxos de trabalho atuais, à luz de práticas inovadoras que tragam eficiência, agilidade e qualidade nos serviços prestados pela TI.
- Implementação de política de obsolescência de equipamentos e atualização de parque tecnológico, priorizando a substituição de equipamentos sem garantia.
- Aderência às decisões e normas da Diretoria Colegiada da ANS e do Comitê de Informação e Informática (CT) da ANS.

São quatro os objetivos estratégicos de TIC para o período 2017-2019 que, alinhados às quatro dimensões e aos objetivos contidos no mapa estratégico da ANS, são apresentados na **figura 4.93** abaixo. Trata-se do mapa estratégico de TIC da ANS, elaborado com base na metodologia adotada pela Agência para planejamento estratégico.

**Figura 4.93: Mapa Estratégico do PDTIC – Revisão 2017**



Fonte: COMAG/GETI/DIGES/ANS.

### Força de trabalho de TI na ANS

O quadro de servidores efetivos da Gerência-Geral de Tecnologia da Informação (GETI) inclui servidores com formação em TI, embora não exista carreira específica de Tecnologia da Informação na ANS. Em 2017, a força de trabalho foi composta, ainda, de servidores temporários, requisitados, colaboradores terceirizados e de um estagiário.

**Tabela 4.94: Força de trabalho de TI na ANS (out/2017)**

Vínculo	COMAG	COSAP	COSIT	GETI	Total Geral	Perfil TI
Estagiário	1	-	-	-	1	-
<b>Total Estagiário</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
Servidor Efetivo	5	4	5	1	15	7
Servidor Livre Nomeação	-	-	-	-	-	-
Servidor Requisitado		2	1		3	2
Servidor Temporário	1	1	3	-	5	4
<b>Total Servidor</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>13</b>
Secretaria (FBS)	-	-	1	1	2	-
Apoio Contratos (Planejar)	1	3	4	-	8	8
<b>Total Terceirizado Apoio</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>8</b>
Infra (Capgemini)			47		47	47
Banco de Dados (CTIS)			13		13	13
Sustentação Sistemas (CTIS)		42			42	42
Segurança (Stefanini)			5		5	5
Projetos de Sistemas (GlobalWeb)		31			31	31
<b>Total Terceirizado TI</b>	<b>-</b>	<b>73</b>	<b>65</b>	<b>-</b>	<b>138</b>	<b>138</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>8</b>	<b>83</b>	<b>79</b>	<b>2</b>	<b>172</b>	<b>159</b>

Fonte: GETI/DIGES/ANS.

Durante o ano de 2017 ocorreram as saídas de 02 servidores efetivos e 01 temporário. A partir do segundo semestre de 2017 entraram 4 novos servidores do concurso de Técnico Administrativo e 3 servidores transferidos de outras áreas da ANS. Também houve a cessão de uma servidora pelo MPDG para a GETI.

A planilha de demonstração do quantitativo de servidores e colaboradores utilizou como base o final do mês de outubro, tendo em vista que a partir de novembro começaram as transições dos novos contratos de outsourcing

Abaixo. Apresenta-se detalhamento dos servidores participaram de eventos de capacitação conforme o Plano Anual de Capacitação – PAC 2017..

**Figura 4.95: Capacitação do pessoal lotado na GETI (2017)**

Servidor / Área	Evento de Capacitação
Alessandra Paiva Rocha	Excel Avançado 2016 – NSI Training
Alexandre Spiguel	Não participou de capacitação em 2017
Ana Cecília de Sá Campello Faveret	Encontro Diálogo-Público – Tecnologia da Informação: Como gerar resultados transformadores - TCU Roda de Conversa com Gestores - Sensibilização em Saúde Mental
Alexandre Baeta de Souza	Indicadores de TIC - Qualicorp Implantação da Gestão Sustentável na APF - ANS Gestão de Riscos: Processo de avaliação de Riscos - ANS Integração dos novos servidores - ANS
Bergson M. Costa	Não participou de capacitação em 2017
Bruno Conde de Miranda Costa	Sistema Eletrônico de Informações-SEI IMPLANTAR Roda de conversa com gestores – Sensibilização em saúde mental - ANS Red Hat JBOSS application administration I (JB248) Red Hat JBOSS application administration II (JB348)
Elisama Bonfim de Souza	1) Excel Avançado 2016 - NSI TRAINING 2) Oracle Database 12C: ADMINISTRATION WORKSHOP ED 2 - ORACLE UNIVERSITY 3) Gestão de Contratos de Tecnologia da Informação (GCTI) - ENAP 4) Treinamento Online - SEI 5) Integração dos novos servidores ANS
Evelyn Fernandes Costa Miranda	Não participou de capacitação em 2017
Hegmann Lima Samuel de Almeida	-> JB248 - Red Hat JBoss Application Administration I -> JB348 - Red Hat JBoss Application Administration II
Jorge Eduardo Vieira	Administração de processos públicos – Portal Educação Administração de conflitos na empresa – Portal Educação
José Augusto Contino Gomes	Gestão de contratos de Tecnologia da Informação – ENAP Gestão de pessoas e administração de conflitos – Faculdade ISEIB
Julio Cesar Tinoco Alves	Excel 2016 Básico – NSI Training Simpósio Economia, Regulação, Saúde Suplementar – FGV Conceitos Básicos em Gestão da Informação e Documentação – Enap Seminário de enfrentamento da obesidade e excesso de peso – ANS Sistema Eletrônico de Informações – Enap Treinamento SEI
Kylme Ikegami Sakiyama	Não participou de capacitação em 2017
Luciana dos Santos Dias	Não participou de capacitação em 2017
Luciene Pinheiro Capra	Symposim ITXPO Gartner – Gartner Roda de conversa com gestores – sensibilização em saúde mental - ANS
Luiz Antônio de Moura Dias	Gestão de Riscos: Processo de avaliação de riscos - ANS

Luiz Felipe da Rocha Gonçalves	1. Roda De Conversa Com Gestores - Sensibilização Em Saúde Mental 2. Oracle Database 12c: Administration Workshop 3. Conferencia Gartner Infraestrutura De Ti, Operacoes E Data Center 4. Sistema Eletrônico Informações - Sei Implantar 5. Jboss Application Administration I 6. Jboss Application Administration II 7. Ingles (Cultura Express - Modulo 1) 8. Ingles (Cultura Express - Modulo 2)
Marta Sundfeld	Gestão de Contratos de Tecnologia da Informação - ENAP Gestão de Riscos: Processo de Avaliação de Riscos - ANS Excel Avançado 2016 – NSI Training
Sérgio Oliveira Costa Júnior	Não participou de capacitação em 2017
Sheila de Goes Monteiro	Certificação Gartner – Gartner Indicadores de TIC - Qualicorp
Tiago de Almeida Caridade	Não participou de capacitação em 2017
Victor de Souza Koutsoukos	Gestão de Contratos de Tecnologia da Informação – ENAP Treinamento Online - SEI Integração dos novos servidores ANS

Fonte: GETI/DIGES/ANS.

### **Processos de gerenciamento de TI – 2017**

Na sequência são apresentados os principais projetos de gerenciamento de TI que foram implementados no âmbito da GETI em 2017. Alguns são continuidade de processos que tiveram seu início em 2016 e apresentam alteração de status e tiveram sua informação atualizada. São apresentados a partir de uma divisão básica em processos de gerenciamento de: Desenvolvimento de Sistemas, Infraestrutura e Monitoramento e Apoio a Gestão.

#### ✓ Desenvolvimento de sistemas

- Avaliação e atualização da nova MDS: Refere-se à elaboração de uma nova edição da Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas (MDS) da ANS, elaborada pela COSAP, para contemplar conceitos e métodos ágeis para o desenvolvimento, adaptado à realidade e cultura desta Agência.
- Análise e organização de demandas para projetos em fila única e priorizada: Tem como foco organizar as demandas das diretorias para a área de sistemas (COSAP) por filas de negócio e ordem de prioridade. É uma etapa necessária para o sucesso da implantação da nova metodologia de desenvolvimento de sistemas.
- Reestruturação de um sistema para gestão de TI: Visa alteração e evolução da ferramenta de controle de OS para contratos de TI num sistema de apoio a gestão das atividades e serviços de TI.
- Estruturação do espaço operadora: Contempla a reformulação de um espaço restrito para Operadoras no site da ANS, com controle de perfil de acesso diferenciado.

- Elaboração da instrução de serviço da COSAP: Visa a formalização os processos de trabalho da COSAP que impactam diretamente os usuários, definindo regras para a solicitação e entrega dos serviços. Encontra-se em revisão.
- Elaboração de Ambiente de TI: Unificação dos canais de contato e acompanhamento das demandas de TI, pelos usuários.
- Mapeamento de Processos e Análise de Risco: Contempla o mapeamento de processos de trabalho da COSAP, suas interações com as outras áreas de TI, sua análise e a proposição de melhorias nos fluxos, bem como a análise de riscos.
- Planejamento do Ambiente do Desenvolvedor: A fim de que os sistemas possam comunicar-se por API aos sistemas das OPS, a ANS iniciou um projeto para estruturação de um ambiente onde a TI das OPS poderão verificar os serviços disponibilizados pela TI da ANS e proceder com as integrações necessários.

✓ Infraestrutura

**Tabela 4.96: Processos de gerenciamento de TI (infraestrutura)**

Nome	Descrição	Infraestrutura / Método	Observação
ITIL			
Gerência de Demandas	Processo de controle automatizado das solicitações de serviços de TI	OTRS	Revisão do catálogo de serviço. Publicação da tela Ambiente de TI - Gestão de Demandas de Infraestrutura (Visão de demandas e chamados abertos de TI). Implementado serviços para as áreas: GCOMS, CODIN e GEASI (Serviços disponibilizados: Ar Condicionado, Telefonia Fixa, Telefonia Móvel, Ponto de Rede de Computadores, Agendamento de Veículos, Serviços de Chaveiro e Carimbos). Total de demandas criadas no ano de 2017: 30.050. Total de demandas concluídas no ano de 2017: 30.070.
Gerência de Mudanças	Processo de controle automatizado das solicitações de mudanças no ambiente de produção da TI	OTRS	Processo em produção. Todos os sistemas em produção implantados, além das atividades das equipes de infraestrutura, banco de dados e segurança. Foram realizadas 1.058 mudanças, sendo 429 normais, 467 pré-aprovadas e 162 emergenciais no ano de 2017.
Gestão de Base de conhecimento	Implementação de base de conhecimento no OTRS	OTRS	Atualização de todos os documentos da área de infraestrutura, banco de dados, segurança, suporte e rede no OTRS. Revisar e organizar em áreas de conhecimento o conteúdo existente e incluir novos conteúdos, a fim de melhorar a base de conhecimento da infraestrutura de TI.
Segurança			

Nome	Descrição	Infraestrutura / Método	Observação
Administração do Antivírus	Processo de monitoramento e gestão das estações de trabalho e máquinas servidoras, seu grau de infecção e conscientização dos usuários sobre a importância do uso da ferramenta e as ameaças a que estão expostos.	Mcafee EndPoint Protection	Foram testadas e habilitadas novas funcionalidades, aumentando a eficácia do produto conforme abaixo: 1- Automatizado o deploy de agentes para máquinas sem gerencia "Unmanaged" 2- Revisão da política de varreduras agendadas 3- Instalada a proteção de Ransomware nos Desktops 4- Atualização da versão do agente do ePO em todos os servidores Windows, passando de 5.0.2 para 5.0.4 5- Submeter arquivos suspeitos ao fabricante 6- Desenvolvimento de relatório sobre ameaças do tipo Ransomware 7- Processo contínuo de conscientização de usuários infectados
Administração do Antispam	Processo de monitoramento e gestão de e-mails maliciosos recebidos e de e-mails que não possuem relação com a atividade fim da ANS	Mcafee E-mail Gateway 4500 Appliance	Processo contínuo de gerencia das regras do AntiSpam incluindo também as seguintes melhorias: 1- Melhoria nas políticas de filtragem de e-mail 2- Manutenção no envio de e-mail de notificação ao usuário de mensagem enviada para quarentena por conter URL suspeita. 3- Criado um processo de notificação ao CTIR sobre origem de spam.
Administração do IPS	Processo de gestão, avaliação de impacto e liberação de regras de bloqueio no Firewall	OTRS e Check Point – IPS (Intrusion Prevention System)	Processo contínuo com objetivo de monitorarmos o IPS e habilitarmos em conjunto com o MSS, as regras de bloqueio em assinaturas  Criado um processo de notificação ao CTIR sobre origem de tráfego suspeito, baseada nas assinaturas. Criação de política de quarentena de origem suspeita

Nome	Descrição	Infraestrutura / Método	Observação
			baseados na assinatura do IPS Criação de relatório de utilização de VPN Criação de relatório de quarentena de origem suspeita baseados na assinatura do IPS
Emissão de Token para Colaboradores	Processo de distribuição de certificado digital para servidores públicos	OTRS	Processo contínuo de validação e encaminhamento da solicitação de emissão a unidade certificadora.
Processo de Cancelamento de Login	Processo informatizado para cancelamento de login de rede envolvendo a área de TI e o RH	OTRS	Processo contínuo de validação e revogação de acesso no sistema de administração de perfis.
Conscientização de Usuários em segurança da informação	Processo de conscientização dos usuários da Rede da ANS	OTRS e e-mail institucional	Foram realizadas diversas campanhas de conscientização em conjunto com a GCOMS, onde foram veiculadas as informações no hall dos elevadores, descanso de tela, intraligado e carrossel na intrans. Podemos destacar as seguintes: 1- Atualização da Campanha - Uso consciente do Pen Drive/HD externo 2- Revisão do aviso de critério de complexidade de senha 3- Campanha informativa - Reinicialização das estações de trabalho 4- Senhas mais seguras - registro na comunidade Segurança da Informação 5- Campanha para Bloqueio de Tela nas estações de trabalho 6- Uso consciente de dispositivos móveis 7- Processo contínuo para conscientização da Limpeza de áudios e vídeos não institucionais no file server 8- Processo contínuo para conscientização do não armazenamento de arquivos pessoais no file server 9- Campanha de conscientização com objetivo



Nome	Descrição	Infraestrutura / Método	Observação
			de bloquear remetentes indesejados através de cliente de e-mail
Administração de Perfis no ADMP	Processo de administração informatizada dos perfis de acesso dos sistemas da ANS	ADMP – Sistema de Administração de Perfis	Processo contínuo de concessão e revogação de acesso a sistemas, com base na segregação de função.
Análise de Vulnerabilidades	Processo de análise de vulnerabilidades de aplicação e infraestrutura	ferramentas NESSUS, ACUNETIX e KALI LINUX.	Processo contínuo de análise em sistemas web e servidores de aplicação.
Infraestrutura			
Integração contínua	Processo visando controle, garantia e automação das mudanças nos sistemas da ANS.	SVN - SONAR-SELENIUM - JENKINS - ANT e MAVEN - JBOSS - FORMS - IIS / Implementação baseada em tópicos do CMMI para Gestão de Configuração e nas definições do XP, utilizando o modelo GITFLOW.	Foram configurados 70 sistemas JAVA no processo de Integração Contínua. Próximos passos: Inclusão dos sistemas ASP e demais aplicações JAVA.
Controle de acessos	Segregação de usuários administrativos	Ambiente de produção, homologação e desenvolvimento	Realizada a remoção de usuários administrativos genéricos, segregação dos usuários administrativos dos analistas, alteração de senhas de usuários administrativos de sistemas e serviços (Processo contínuo). Pendente de alteração de senhas de sistemas

Nome	Descrição	Infraestrutura / Método	Observação
			legados.

✓ Monitoramento e apoio à gestão

**Mapeamento de processos:** Refere-se ao mapeamento dos processos de planejamento da contratação e de gestão de contratos de soluções de tecnologia da informação. O trabalho foi realizado em colaboração com a equipe da GEQIN/DIGES. Durante 2017 apesar de não ter havido participação da GEQIN a COMAG/GETI continuou o mapeamento de seus processos de gestão aprimorando os mecanismos de controle informatizados.

**Análise de riscos:** Refere-se à identificação e à análise dos riscos para preenchimento do QAR (Questionário de Avaliação de Riscos), bem como a criação do plano de tratamento dos riscos relativos à fase de planejamento da contratação e da gestão de contratos de soluções de tecnologia da informação dos processos mencionados acima. O trabalho foi realizado no âmbito do projeto de Gestão de Risco da ANS, sob a orientação e metodologia da COARI/GGATP/PRESI. Durante 2017 a COARI e a COMAG/DIGES ampliaram sua parceria através do desenvolvimento do mapa de riscos do PDTIC 2017/19, elemento que permitirá redução dos riscos de não execução de projetos estratégicos para a ANS.

**Melhorias no acompanhamento da gestão dos contratos:** Refere-se ao aprimoramento do boletim mensal de acompanhamento de processos de contratação de soluções de tecnologia da informação e da execução orçamentária dos contratos vigentes, além da produção de fichas informativas sobre os contratos de TI. Durante 2017 a produção mensal do boletim permitiu um monitoramento e uma transparência ampliada em relação às contratações permitindo tomada de decisão em tempo hábil sobre os processos de contratação. Além disso o aprimoramento do SGTI tem permitido que o processo de acompanhamento dos contratos caminhe em direção a automação plena.

**Elaboração do PDTIC:** A ANS já havia publicado seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) para o período de 2016-2018. Contudo, em observação às recomendações do Tribunal de Contas da União (TCU), por meio do item 9.7.1 do Acórdão nº 3078/2017, e em atendimento ao disposto na Portaria nº 19, de 17 de maio de 2017, da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STI) do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPDG), foi necessário proceder à revisão do documento editado em 2016.

Ao passo que o Acórdão do TCU indica a necessidade de adequar o atual PDTI a uma estrutura mais próxima à proposta contida na versão 2.0 Guia de PDTIC do SISP (Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação), a Portaria nº 19/2017/STI/MPDG, dispõe sobre a implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades pertencentes ao SISP.

Assim, a revisão indicada pelo TCU não se limitou à forma. Foi necessário, também, revisitar o conjunto de definições, metas, ações, projetos e prazos previstos para o período, sempre mantendo o alinhamento com o planejamento estratégico da Instituição e com o arcabouço normativo vigente no momento da elaboração do documento. Por essa razão, considerou-se procedente alterar o período de vigência para 2017-2019.

### Projetos de TI implementados - 2017

Abaixo são apresentados os principais projetos de TI que foram implementados no âmbito da GETI em 2017.

- ✓ Desenvolvimento de sistemas

**Tabela 4.97: Principais projetos de TI (desenvolvimento)**

Código	Solicitante	Nome do Projeto	Tipo de Demanda	Objetivo do Projeto
266	DIPRO	COSAP-DS-RPS-REDIMENSIONAMENTO-SUBSTITUICAO-REDE	Manutenção Evolutiva	Alterar a rede de prestadores associados aos produtos das Operadoras, levando em consideração as determinações da Agência Nacional de Saúde Suplementar.
278	DIDES	COSAP-DS-TISS Base de Eventos.	Manutenção Evolutiva	Construção de uma base de dados estruturada a partir dos dados hoje existentes na base de dados do TISS proporcionando à ANS informações atualizadas a cada término de prazo de envio de dados de uma competência nos 3 níveis de informação presentes nos dados assistenciais recepcionados: lançamento, guia de atendimento e evento de atenção à saúde.
295	DIGES	COSAP-MA-RPS-Web	Manutenção Adaptativa	Criar uma solução que visa modernizar visualmente esta aplicação e integrá-la ao esquema de identificação individualizada sem a utilização da senha TXT.

277	DIGES	COSAP-DS-PTA_Web-Modulo_Usuario_Interno	Manutenção Evolutiva	Desenvolvimento de uma aplicação, preferencialmente com interface web, que permita a área usuária, mediante a identificação do usuário, disponibilizar seus documentos e ofícios às operadoras diretamente no PTA, sem necessidade de movimentações manuais destes entre diversas pastas na rede.
283	DIGES	COSAP-DS-SGDTIS Priorizacao Demandas Planejadas Sustentação	Sistema Novo	Evolução da aplicação web de Gestão de Demandas de Sustentação de Sistemas para permitir a Priorização das Demandas Planejadas pelo Facilitador da área.
286	DIGES	COSAP-DS-SGDTIP_Priorizacao_Demandas_Projetos	Sistema Novo	Desenvolvimento de uma aplicação de interface web com o objetivo de permitir a edição do DODS, automação da priorização dos projetos e demandas planejadas, apresentação dos projetos em andamento, atendidos e aguardando execução e priorização.
293	DIFIS	COSAP-DS-SIF_3.0	Manutenção Evolutiva	Reformulação da Árvore Temática e Formulário de Atendimento
271	DIOPE	COSAP-ME-PAF-EVOLUCOES-2017	Manutenção Evolutiva	O desenvolvimento dos ajustes necessários à adequação do sistema as mudanças dos últimos planos de contas de 2013 à 2017. Resolução Normativa RN nº 418, de 26 de dezembro de 2016; Resolução Normativa RN nº 390, de 02 de dezembro de 2015; Resolução

				Normativa RN nº 173, de 10 de julho de 2008.
284	DIFIS	COSAP-DS-SIF Calculo Indicadores Fiscalizacao	Manutenção Evolutiva	Disponibilizar funcionalidades para automatizar o cálculo e a divulgação do indicador de fiscalização para as operadoras.
292	DIPRO	COSAP-ME-292-GPW-NOVO-GUIA-2018	Manutenção Evolutiva	A demanda consiste na reformulação do sistema do Guia ANS de planos privados de saúde, incluindo principalmente alterações nos módulos de consulta e de portabilidade, e a criação dos módulos de acompanhamento das solicitações, comunicação com as operadoras e de contratação de planos.
280	DIGES	COSAP-MA-SIF-Integração_Ambientes	Manutenção Adaptativa	Equalização dos diversos ambientes atualmente existentes para acesso e evolução/desenvolvimento do sistema de Fiscalização - SIF.
279	DIOPE	COSAP-ME-CADOP-WEB-EVOLUCOES-2017	Manutenção Evolutiva	Desenvolvimento de melhorias nos módulos de Cadastro de Operadoras e Relatórios do sistema CADOP-WEB.
265	DIFIS	COSAP-ME-SIF_Envio_Automático_SMS	Manutenção Evolutiva	Viabilizar a interface entre o SIF e a ferramenta de envio de SMS da empresa Zenvia contratada pela ANS por meio do Contrato Administrativo nº 01/2017. Essa interface tornará possível o envio de mensagens para telefones móveis dos consumidores cadastrados no SIF em

				diversos momentos do andamento/cadastro de suas demandas.
270	DIFIS	COSAP-DS-SIF_Intervencao_Fiscalizatoria_Sancoes	Manutenção Evolutiva	A solução de sistema de informação a ser desenvolvido e implementado deverá automatizar todo o procedimento de intervenção fiscalizatória, respeitando os conceitos do Sistema Integrado de Fiscalização - SIF, desde a abertura do ciclo de fiscalização até o encerramento do processo, contemplando, entre outras funções/características: comunicação eletrônica entre os interessados (na Agência ou participantes do mercado regulado) e assinatura eletrônica de documentos (autoria) e contratos.
272	DIDES	COSAP-DS-QUALISS-Evoluções.	Manutenção Evolutiva	Padronizar, recepcionar, criticar, persistir, tratar e disponibilizar os dados enviados pelas entidades parceiras, relacionado ao novo QUALISS, formalizado pela resolução normativa 405/2016.
273	PROGE	COSAP-DS-SAPIENS-Integração	Manutenção Evolutiva	Integração entre sistemas da ANS e o sistema SAPIEN Dívida, da PGF - Procuradoria-Geral Federal/ AGU- Advocacia-Geral da União.
276	DIFIS	COSAP-DS-Integração SIF-SEI.	Manutenção Evolutiva	Desenvolver e implementar a automação das rotinas de integração documental entre os

				sistemas SIF e SEI.
291	DIOPE	COSAP-XML-NOVOS-QUADROS-2018	Manutenção Evolutiva	O projeto consiste na criação e atualização de quadros de detalhamento das informações econômico-financeira nos sistemas de recepção do DIOPS-XML para a vigência 2018, e a disponibilização de consultas no portal de análise econômico-financeira - PAF, das respectivas informações encaminhadas.

✓ Infraestrutura

**Tabela 4.98: Principais projetos de TI (infraestrutura)**

Proj.	Abertura	Encerramento	Nome do Projeto	Situação	Objetivo do Projeto
110	25/01/2017	09/02/2017	COSIT-BD-110-Patch Exadata Oracle	Concluído	Aplicação de Patch para atualização do Exadata Oracle.
111	21/02/2017	28/04/2017	COSIT-SP-111- Formatação das máquinas dos núcleos ANS.	Concluído	Formatar as máquinas existentes nos Núcleos da ANS, que não estão sendo usadas por nenhum usuário, a fim de evitar que dados antigos de usuários permaneçam nas máquinas.
112	06/03/2017	-	COSIT-ES-112-POC VDI Nuvem - Virtualização de Desktop na Nuvem	Em andamento	Criação de POC para testar o serviço de VDI na Nuvem com os principais players de mercado.
113	06/03/2017	24/04/2017	COSIT-PR-113-Migração dos Jobs de Banco de dados para o Jenkins	Concluído	Esse projeto visa controlar Jobs via ferramenta automatizada e não mais via scripts e agendamento, via cron, com a finalidade de padronizar e agilizar alteração de Jobs e também de melhorar o controle.
114	07/03/2017	12/06/2017	COSIT-RD-114- Projeto Configuração do WSUS integrado ao SCCM no SGT	Concluído	Configuração do ambiente do WSUS no System Center, para controle das

					atualizações dos desktops e servidores da ANS
116	14/03/2017	08/11/2017	COSIT-RD-116- Implementação de solução de Hiperconvergência	Concluído	Implantação da solução de Hiperconvergência para prover infraestrutura integrada de alta disponibilidade em cluster para ambiente de virtualização.
118	29/03/2017	-	COSIT-BD-118- Atualização do ambiente MySQL da ANS	Em andamento	Atualização do Ambiente MySQL, que está na versão 5.6 para a versão 5.7, corrigindo problemas de performance e segurança.
119	03/04/2017	11/04/2017	COSIT-BD-119-Atualização do SEI	Concluído	Atualização do SEI, da versão 2.06 para a versão 3.02
120	10/04/2017	14/07/2017	COSIT-BD-120-Migração do ambiente de homologação no Exadata.	Concluído	Projeto migração do ambiente de homologação para a estrutura de banco de dados no Oracle Exadata.
121	22/05/2017	15/08/2017	COSIT-PR-121-Consultoria Migração JBoss 7.0	Concluído	Projeto de consultoria com a Redhat, para migração de 10 aplicações da ANS para o ambiente Jboss 7.0.
122	23/05/2017	-	COSIT-PR-122- Implementação de Cluster IIS para o sistema SIF	Em andamento	Projeto de criação do novo ambiente clusterizado do SIF, com atualização de sistema operacional e atualização da versão do IIS
123	30/05/2017	26/09/2017	COSIT-RD-123-Instalação dos Switches na Sede da ANS	Concluído	Instalação dos Switches no Data Center e nos andares da sede ANS.
125	09/06/2017	-	COSIT-BD-125-Projeto de Automação e Documentação do processo de AIH.	Em andamento	Projeto de automatização e documentação do processo de ressarcimento de AIHs
124	13/06/2017	22/06/2017	COSIT-PR-124- Implementação do sistema CKAN.	Concluído	Implementação de uma solução para tornar dados acessíveis e utilizáveis, incluindo armazenamento de dados e provimento de APIs de dados.
126	19/07/2017	26/09/2017	COSIT-GV-126-Projeto de adequação do servidor SYSLOG	Concluído	Projeto de adequação do servidor SYSLOG, melhorando o controle de acessos pela gestão da Cosit.



127	20/07/2017	-	COSIT-RD-127- Movimentação das Contas de Sistemas da ANS	Em andamento	Movimentar as contas de sistemas existentes no AD da ANS
128	24/07/2017	-	COSIT-RD-128- Reorganização da Sala Cofre	Em andamento	Descrição: Devido a chegada dos novos Switches e a finalização do Projeto de Hiperconvergência, iremos desligar/retirar alguns equipamentos. Feito isso iremos otimizar e reorganizar os equipamentos restantes na sala cofre da ANS.
129	08/08/2017	-	COSIT-SP-129- Projeto SCCM - Imagem Padrão via rede	Em andamento	Criação e deploy de imagem padrão da ANS para desktops de forma automatizada através do SCCM
132	24/08/2017	-	COSIT-PR-132- Projeto de Migração dos ambientes ASP (Desenvolvimento, Homologação e Produção)	Em andamento	Projeto de migração dos sistemas ASP para o IIS novo, em todos os ambientes.
133	30/08/2017	26/09/2017	COSIT-BD-133-Batimento APAC 64o. ABI	Concluído	Lançamento do 64o. ABI, através da identificação de beneficiário de plano de saúde, ativo, na ocasião de atendimento ocorrido no SUS. Essa identificação deverá ser realizada através de Linkage e aplicação de filtros baseados em regras de negócio.
134	18/09/2017	27/11/2017	COSIT_BD_134_Batimento_ APAC_AIH_65ºABI	Concluído	Lançamento do 65o. ABI, através da identificação de beneficiário de plano de saúde, ativo, na ocasião de atendimento ocorrido no SUS. Essa identificação deverá ser realizada através de Linkage e aplicação de filtros baseados em regras de negócio.
135	26/09/2017	27/10/2017	COSIT-BD-135-Passagem dos serviços operacionais da Equipe de Banco de Dados	Concluído	Passagem dos serviços operacionais da Equipe de Banco de Dados para os responsáveis pelo atendimento às necessidades da área

					durante o aguardo da vigência do próximo contrato de sustentação.
136	26/09/2017	25/10/2017	COSIT-SG-136-Passagem dos serviços operacionais da Equipe de Segurança da Informação	Concluído	Passagem dos serviços operacionais da Equipe de Segurança da Informação para os responsáveis pelo atendimento às necessidades da área durante o aguardo da vigência do próximo contrato de sustentação.
138	31/10/2017	15/01/2018	COSIT-BD-138-Batimento-APAC-66ºABI	Concluído	Para operacionalização do processo de ressarcimento ao SUS é necessário o recebimento, pela ANS, das bases de dados de produção de serviços realizados no SUS, em período específico. Essas bases de dados são gerenciadas e disponibilizadas pelo DATASUS/MS - Ministério da Saúde. O Batimento APAC tem a finalidade de identificar os beneficiários de planos de saúde que foram atendidos pelo SUS para posterior ressarcimento ao SUS dos respectivos procedimentos. Referência 66º ABI.
139	06/11/2017	-	COSIT-OT-139-Implantação do sistema Auditar	Em andamento	Projeto de customização do sistema do Banco central: AUDITAR, para ser funcional no ambiente da ANS.
140	08/11/2017	28/11/2017	COSIT-SP-140- Passagem dos serviços operacionais da Equipe de Suporte	Concluído	Projeto de passagem de conhecimento dos serviços operacionais da Equipe de suporte para os responsáveis designados pela Gestão de Ti.
141	08/11/2017	01/12/2017	COSIT-PR-141- Passagem dos serviços operacionais da Equipe de Produção	Concluído	Projeto de passagem de conhecimento dos serviços operacionais da Equipe de Produção para os responsáveis designados pela Gestão de Ti.

142	08/11/2017	30/11/2017	COSIT-RD-142 Passagem dos serviços operacionais da Equipe de Rede	Concluído	Projeto de passagem de conhecimento dos serviços operacionais da Equipe de Rede para os responsáveis designados pela Gestão de Ti.
-----	------------	------------	---	-----------	--

✓ Monitoramento e apoio à gestão

- Acompanhamento, por servidores, dos contratos e dos projetos de desenvolvimento de sistemas;
- Acompanhamento, por servidores, dos atendimentos às demandas, através de ferramenta específica para finalidade;
- Mapeamento dos processos de trabalho e análise de riscos destes processos;
- Implementação de processos do ITIL para organização e controle (Gestão de Mudanças);
- Utilização de linguagens de padrão aberto para novos projetos de desenvolvimento de sistemas;
- Estudo para elaboração de estratégia de migração dos sistemas legado, desenvolvidos em linguagens proprietárias, para linguagens de padrão aberto;
- Implantação de todos os processos da TI na plataforma de gerenciamento eletrônico de documentos (GED) e ferramenta de acompanhamento de processos digitais adotada pela ANS – o SEI;
- Implementação de automação de processos operacionais, como por exemplo o fluxo de verificação de código e disponibilização em ambientes (homologação e produção);
- Guarda de códigos-fonte e documentações em ferramenta de versionamento;
- Retomada do projeto de "Facilitadores de TI", para treinamento de profissionais no acompanhamento de projetos de TI e discussão interna às Diretorias sobre prioridades de demandas e tomada de decisão; e
- Implementações de Sistema de Priorizações de demandas e projetos pelos Diretores e Facilitadores e acompanhamento pelos demais usuários da ANS.

#### 4.4 Gestão ambiental e sustentabilidade

✓ Visão geral da política de sustentabilidade ambiental adotada pela ANS

A ANS vem implementando práticas de sustentabilidade, na diretriz das orientações do Ministério do Meio Ambiente, enquanto nossa política está sendo construída.

Os eixos temáticos previstos no Programa A3P vêm sendo utilizados como norteadores das ações da ANS.

Nesse sentido, implantamos a Coleta Seletiva Solidária (CSS) em 2016, nos termos do Decreto n.º 5.940/2006. Em 2017, completou-se a distribuição das lixeiras da CSS em todos os pavimentos ocupados pela Agência no edifício-sede. Foi realizada coleta de resíduos recicláveis pelas cooperativas de catadores, mensalmente, até agosto; e, quinzenalmente, a partir de setembro, em função do aumento da quantidade de resíduos coletados. A média mensal de resíduos recolhidos tem sido de 1270 quilos, dos quais 733 quilos são de papelão e 483 quilos, de papel (arquivo). A implantação da CSS foi divulgada em releases na Intrans, na Rede Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P), do Ministério do Meio Ambiente (MMA), e na seção “Boas Práticas” do site da Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública (CISAP), do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPDG).

Também foram adotadas ações para redução do consumo de copos descartáveis de 200 ml na sede da ANS, que se iniciaram em maio de 2016. A média do consumo mensal de copos de 200 ml no período de julho de 2015 a abril de 2016 foi de 121.000 copos, para um corpo funcional de aproximadamente 1.100 pessoas, o que equivale a um consumo diário per capita médio de 5 copos. Em outubro de 2017, o consumo total foi de 44.570 copos, o que corresponde a 1,84 copos por pessoa por dia, e representa uma diminuição de 63% em relação ao consumo no período referido acima.

No que se refere ao consumo de água, a série histórica é feita desde 2015. Em 2017, foram instalados redutores de vazão nas pias dos banheiros do edifício-sede.

Foi feita ação de capacitação em 2017, tendo a ANS recebido o auditor do Tribunal de Contas da União (TCU) Benjamim Lima Júnior, coordenador do Núcleo Socioambiental do Tribunal, para conduzir a palestra A Implantação da Gestão Sustentável na Administração Pública.

Ainda no aspecto capacitação, o trabalho de sustentabilidade da ANS foi apresentado no Encontro de Analistas Administrativos dos Núcleos Regionais da ANS. Foram desenvolvidas diversas campanhas internas de divulgação e difusão da sustentabilidade na ANS, com sensibilização para a utilização de vasilhames duráveis e impressões.

Acerca da capacitação, houve também participação nos seguintes eventos: Projeto Nacional “Licitações Sustentáveis”, realizado pela Escola da Advocacia Geral da União (AGU); Plano de Logística Sustentável (PLS), realizado pela Escola Superior de Administração Fazendária (ESAF); Seminário Sustentabilidade na Administração Pública e IV Seminário de Planejamento Sustentável do Poder Judiciário, realizado pelo Tribunal de Contas da União; Brasil Solar Power 2017; Curso Educação para Gestão Ambiental da Mata Atlântica, realizado pelo Centro de Estudos Ambientais e Desenvolvimento Sustentável da Universidade Estadual do Rio de

Janeiro (CEADS/UERJ); Curso de Capacitação sobre Sustentabilidade na Administração Pública, realizado pelo Ministério do Meio Ambiente (MMA) e pela ONU Meio Ambiente; Workshop da 4ª Chamada Pública de Projetos (CPP) de Eficiência Energética da Light.

Foi realizada Oficina de Reaproveitamento de Materiais Recicláveis da ANS (realizada oficina de montagem de conjuntos de garrafas PET para uso em horta vertical, na Semana do Servidor. Participaram servidores do corpo funcional da ANS e foram montados dois conjuntos de garrafas PET, um com quatro e outro com duas garrafas).

Quanto ao deslocamento de pessoal, foi implantada em 2016 a Carona Solidária, através da qual são distribuídas vagas na garagem para os servidores que constituem grupos para compartilhamento de transporte.

✓ Participação na Agenda Ambiental da Administração Pública (A3P)

A ANS utiliza os eixos temáticos do Programa Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P), do Ministério do Meio Ambiente (MMA), para nortear suas ações de sustentabilidade, apesar de ainda não possuir termo de adesão vigente com o programa. Além disso, já faz parte da Rede A3P, o que possibilita a utilização da plataforma para troca de informações e experiências. Registra-se que nossa portaria da Comissão do Plano de Logística Sustentável foi atualizada recentemente e um dos projetos para a sustentabilidade é o cumprimento dos requisitos exigidos pelo MMA para aderir formalmente ao A3P.

Separação dos resíduos recicláveis descartados e destinação, conforme dispõe o Decreto 5.940/2006;

Ações de Coleta Seletiva Solidária e de economia de materiais – em especial papel e copos plásticos foram realizados no período. A Coleta Seletiva Solidária (CSS) foi implantada em 2016, com comissão específica constituída através da Portaria n.º 8.429, de 12 de setembro de 2016, e, em 2017, completou-se a distribuição das lixeiras da CSS em todos os pavimentos ocupados pela Agência no edifício-sede. Foi realizada coleta de resíduos recicláveis pelas cooperativas de catadores, mensalmente, até agosto; e, quinzenalmente, a partir de setembro, em função do aumento da quantidade de resíduos coletados. A média mensal de resíduos recolhidos tem sido de 1270 quilos, dos quais 733 quilos são de papelão e 483 quilos, de papel (arquivo).

✓ Contratações de acordo com parâmetros estabelecidos de sustentabilidade

O processo de compras de bens de expediente (33910.013095/2017-74) contou com duas principais ações de sustentabilidade: 1) análise criteriosa dos quantitativos que seriam pedidos, olhando o histórico de requisições de cada bem, o que refletiu numa diminuição universal dos quantitativos propostos; 2) busca de materiais catalogados no CATMAT como 'Item Sustentável' – sendo retirado esse critério de pesquisa apenas quando não era possível encontrar um código com uma quantidade razoável de processos de compra prévios. Em alguns itens, como colas e corretivos, foram solicitados produtos atóxicos e laváveis. O item de maior uso na Agência, papel A4, é requerido com certificado FSC ou CERFLOR e que seja produzido por processo livre de cloro. Também foi padronizada a compra das lâmpadas tubulares, prevendo apenas produtos de tecnologia LED, ao invés das tradicionais

fluorescentes, o que possibilitou eliminar a compra de reatores, equipamento de difícil descarte e reciclagem.

- ✓ Plano de gestão de logística sustentável (PLS) de acordo com o art. 16 do Decreto 7.746/2012

Há comissão nomeada no Plano de Logística Sustentável (PLS) da ANS, através da Portaria nº 5387/2012 de 12 de dezembro de 2012, substituída pela Portaria n.º 9.515, de 25 de janeiro de 2018.

A formalização e abrangência do PLS estão em consonância com o art. 9.º da IN SLTI/MPOG 10/2012, publicado e disponível no sítio da ANS, assim como os resultados alcançados a partir da implementação das ações definidas podem ser conferidos no seguinte endereço:  
<http://www.ans.gov.br/aans/transparencia-institucional/planos-de-gestao-de-logistica-sustentavel-pls>.

- ✓ Análise crítica da atuação da unidade quanto ao tema

Para que as licitações da ANS sejam feitas de maneira mais ecológica e atendendo as legislações vigentes, foi elaborado pela GECOL (Gerência de Contratos e Licitações) um manual de “Orientações para elaboração de termos de referência sustentáveis”. Os Editais de Licitação da ANS seguem os modelos padronizados pela AGU, que já contemplam cláusulas relativas à sustentabilidade. Além disso, quando cabível, exige-se no instrumento convocatório para a aquisição de bens que estes sejam constituídos por material reciclado, atóxico ou biodegradável, entre outros critérios de sustentabilidade. Tal material foi divulgado com o intuito de estimular, orientar e sensibilizar a utilização do manual. Também foram publicizados modelos de editais e guia prático na intranet. Registra-se, ainda, que a Procuradoria recomenda em suas análises a observação dos critérios ambientais. Para que a adoção dos critérios de sustentabilidade ambiental seja atendida na aquisição de bens e na contratação de serviços ou obras, cabe à área demandante inserir no termo de referência as especificações correspondentes, que irão determinar as condições das contratações. É necessário também que a fiscalização do contrato seja atuante, fazendo cumprir o acordado na licitação e penalizando o não cumprimento. Após a alteração do Decreto nº 7.746 em outubro de 2017, na qual se estabeleceu como critério e prática sustentável o baixo impacto sobre recursos naturais, houve orientação interna para que futuras compras de bens patrimoniais ou de almoxarifado pela Agência sejam precedidas de consulta à Coordenadoria de Patrimônio e Almoxarifado, evitando duplicidades e excessos de bens que prejudicam o ambiente e dificultam o descarte. Mais informações podem ser obtidas no processo SEI nº 33910.013095/2017-74, que trata da compra anual de bens de expediente da ANS e no processo 33910.021821/2017-22, que trata de 'Contratações e sustentabilidade'.

## **Capítulo 5:**

# **RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE**

### **EMENTA:**

Demonstra a existência de estruturas que garantam canal de comunicação com o cidadão para fins de solicitações, reclamações, denúncias e sugestões, bem como de mecanismos ou procedimentos que permitam verificar a percepção da sociedade sobre os serviços prestados pela unidade e as medidas para garantir a acessibilidade.

O objetivo é proporcionar ao leitor do relatório melhor compreensão sobre os canais de comunicação da UPC com a sociedade, notadamente no que se refere à acessibilidade do cidadão e a avaliação e grau de satisfação dos serviços prestados, além da transparência de informações relevantes.

### **ITENS DO CAPÍTULO:**

- 5.1 Canais de acesso do cidadão
- 5.2 Carta de serviços ao usuário
- 5.3 Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários
- 5.4 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade
- 5.5 Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações



## 5 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

### 5.1 Canais de acesso do cidadão

Para falar com a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, os cidadãos dispõem dos seguintes canais:

- **Telefone:** Ligação gratuita pelo Disque ANS 0800 701 9656, de qualquer cidade do Brasil, de segunda à sexta, das 8 às 20 horas (exceto feriados);
- **Telefone:** Ligação gratuita para atendimento de pessoas portadoras de deficiência auditiva, por meio do número 0800 021 2105, de qualquer cidade do Brasil, de segunda à sexta, das 8 às 20 horas (exceto feriados);
- **Portal da ANS** (formulário eletrônico): No Portal da ANS [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br), em seu menu principal, há uma área específica, intitulada “Central de Atendimento”, disponível 24 horas por dia, com formulários para envio, entre outras opções, de dúvidas, sugestões ou reclamações, de acordo com cada perfil – Consumidor, Operadora ou Prestador;
- **Núcleos da ANS:** Atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 16h30 (exceto feriados), em 12 cidades localizadas nas cinco regiões do Brasil, listadas a seguir.

**Tabela 5.99: Endereço e abrangência de atuação dos Núcleos ANS**

Núcleo ANS	Endereço	Abrangência
Belém/PA	Rua Dom Romualdo de Seixas, nº 1.560, Edifício Connex Office, 7º pavimento, espaços corporativos 4 e 5 - Bairro Umarizal - Belém - PA - CEP 66055-200	Amapá, Amazonas, Pará e Roraima
Belo Horizonte/MG	Rua Paraíba, nº 330 - 11º andar - Sala 1104 - Edifício Seculus - Bairro Funcionários Belo Horizonte - MG - CEP: 30130-917	Minas Gerais (com exceção da Mesorregião do Triângulo Mineiro, Alto Paranaíba, Sul e Sudoeste de Minas Gerais) e Espírito Santo
Brasília/DF	SAS Quadra 1, lote 2, Bloco N, 1º andar - Edifício Terra Brasília - Bairro - Brasília - DF - CEP: 70070-941	Distrito Federal, Goiás e Tocantins
Cuiabá/MT	Av Historiador Rubens de Mendonça, nº 1894, Salas 102, 103 e 104 Av do CPA - Centro Empresarial Maruanã - Bairro Bosque da Saúde - Cuiabá - MT - CEP: 78050-000	Acre, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Rondônia
Curitiba/PR	Alameda Dr. Carlos de Carvalho, nº 373, Conjunto 902 - Bairro Centro - Curitiba - PR - CEP: 80410-180	Paraná e Santa Catarina

Fortaleza/CE	Av. Dom Luis, 807/ 23º andar - Ed. Etevaldo Business - Bairro Meireles - Fortaleza - Ceará - CEP: 60160-230	Ceará, Maranhão, Piauí e Rio Grande do Norte
Porto Alegre/RS	Rua dos Andradas, n.º 1001 - 19º andar - conjunto nº 1902 - Edifício GBOEX - Bairro Centro - Porto Alegre - Rio Grande do Sul - CEP 90020-015	Rio Grande do Sul
Recife/PE	Rua General Joaquim Inácio, 830 – 10º andar – Empresarial The Plaza – Bairro Paissandu – Recife – Pernambuco – CEP: 50070-495	Alagoas, Paraíba e Pernambuco
Ribeirão Preto/SP	Av. Presidente Vargas, nº 2121 - 2º Andar - Sala 203 - Edifício Times Square - Ribeirão Preto - SP CEP:14020-525	Ribeirão Preto, Mesorregião do Triângulo Mineiro, Alto Paranaíba, Sul e Sudoeste de Minas Gerais, Araçatuba, Araraquara, Assis, Bauru, Marília, Piracicaba, Presidente Prudente, Ribeirão Preto e São José do Rio Preto
Rio de Janeiro/RJ	Av. Augusto Severo, nº84 - Térreo - Edifício Barão de Mauá - Bairro Glória -Rio de Janeiro-Rio de Janeiro- CEP: 20021-040	Rio de Janeiro
Salvador/BA	Av. Antonio Carlos Magalhães, nº 771 - Salas 1601-1604 e 1607-1610 - Bairro Itaipara - Salvador -Bahia - CEP: 41.825-000	Bahia e Sergipe
São Paulo/SP	Av. Bela Cintra, nº 986 - 9º andar - Edifício Rachid Saliba - Bairro Jardim Paulista -São Paulo-São Paulo-CEP: 01415-000	São Paulo, com exceção das Mesorregiões de Araçatuba, Araraquara, Assis, Bauru, Marília, Piracicaba, Presidente Prudente, Ribeirão Preto e São José do Rio Preto

- **Correio:** Qualquer cidadão pode encaminhar carta à ANS, endereçada à Central de Atendimento, ou a qualquer setor da Agência, situada à Rua Augusto Severo, nº 84 – Glória – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20021-040.
- **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/ANS:** A Lei nº 12.527, de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamentou o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações e abrange os três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios. A Lei garante a democratização do acesso à informação e a transparência governamental; a redução da assimetria de informação na área de saúde suplementar; o estímulo ao monitoramento da qualidade dos serviços e políticas públicas; e a melhoria do suporte à tomada de decisão da Agência e à avaliação do cidadão.
- Por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso à informação,

acompanhar os prazos, receber a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal e interpor recursos.

A partir da implementação da LAI, a ANS trabalha para a melhoria do registro e gestão dos documentos e das informações produzidas e custodiadas pela Agência, permitindo maior efetividade no fluxo dos pedidos de acesso à informação, e ainda, contribuindo para a preservação da memória documental da ANS; e para a ampliação dos mecanismos de transparência ativa, destacando nesse sentido a implantação do Plano de Dados Abertos da ANS em 2017.

Entre janeiro e dezembro de 2017, a ANS recebeu 518 demandas por meio do SIC, número que apresentou pequeno acréscimo ao registrado em 2016 (449 demandas).

Do total de 518 pedidos de acesso à informação, 74 recursos de 1ª instância foram interpostos, dos quais 21 chegaram à instância máxima da ANS, nove à CGU e três à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI, última instância recursal no âmbito da LAI.

Houve incremento do número de recursos direcionados à autoridade máxima da ANS, à CGU e à CMRI, em relação aos anos anteriores. Considera-se que o aumento do número de recursos reflete o grau de exigência do cidadão, contudo não houve deferimento dos recursos apresentados, o que demonstra o esforço realizado pela ANS no acesso às informações institucionais, tanto por meio de transparência ativa e passiva, como pela aplicação das respostas adequadas conforme hipóteses legais previstas para os casos de negativas de acesso.

Em relação aos canais “telefone” e “formulário eletrônico”, vale destacar que os serviços técnicos de planejamento, implantação, operação e gerenciamento de atendimento ativo e receptivo, eletrônico e humano, para a Central de Relacionamentos da ANS, são realizados por uma empresa contratada, a PC Service Tecnologia Ltda. – CNPJ nº 30.161.814/0001-79, cabendo à ANS a fiscalização técnica e administrativa do Contrato Administrativo nº 55/2015.

Na Central de Relacionamento da ANS, os atendimentos receptivos são distribuídos por 5 (cinco) equipes de atendimento<sup>1</sup>, havendo 1 (uma) privativa para atendimento de Operadoras e Prestadores e 1 (uma) exclusiva para atendimento de Consumidores em situações de urgência e emergência, que compreendem pacientes com negativa de atendimento em pronto socorro, negativas de cobertura para pacientes internados e negativas de cobertura que resultaram em óbito do paciente. O enquadramento do caso a ser tratado como de “urgência e emergência” é realizado pelo Consumidor, durante a navegação na URA.

No tocante ao canal “correio”, destaca-se que as correspondências encaminhadas à ANS são recepcionadas em seu protocolo geral e cadastradas no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, e, após a análise da solicitação, é encaminhada resposta ao consumidor prestando os devidos esclarecimentos.

Foram elaboradas tabelas que reúnem informações estatísticas dos canais de relacionamento entre o beneficiário de plano privado de assistência à saúde e essa Agência Reguladora, no período de 2017.

---

<sup>1</sup> Cada equipe é formada por 1 (um) supervisor, 2 (dois) monitores e, no máximo, 10 (dez) atendentes por cada monitor, podendo, portanto, chegar ao número total de 20 (vinte) atendentes, tanto de nível\_1 quanto de nível\_2

Foram contabilizadas 38.350 (trinta e oito mil trezentas e cinquenta) demandas no *Fale com a ANS*, sendo 56,82% demandas de consumidores e institucionais. O total de demandas de consumidores e institucionais, em 2017, foi ligeiramente maior, em termos absolutos, e, menor, em termos relativos (total de 21.792; 56,82%), quando comparado a 2016 (total de 20.650; 59,33%). A proporção de reclamações (81,58%) nesse canal, em 2017, foi superior à de informações (18,42%), conforme também ocorreu em 2016.

**Tabela 5.100: Demandas cadastradas no Fale com a ANS, 2016-2017**

Classificação	2017		2016	
	Total	%	Total	%
Reclamação (Consumidor + Institucional)	17.779	81,58%	16.705	80,90%
Informação	4.013	18,42%	3.945	19,10%
Total (Consumidor + Institucional)	21.792	100,00%	20.650	100,00%
Operadora	10.712		10.157	
Prestador	5.846		3.996	
Total	38.350		34.803	

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (extração: 18/01/2018)

Com relação ao Disque ANS, 79,47% das demandas telefônicas foram de solicitação de informação e apenas 20,53% de reclamação, proporção ligeiramente superior a 2016 (19,67%). A proporção de demandas sobre o total de ligações atendidas foi inferior em 2017, alcançando 67,19% (em 2016, o resultado foi de 69,57%).

**Tabela 5.101: Demandas de Reclamação e Informação realizadas por meio do Disque ANS, 2017**

Classificação	2017		2016	
	Total	%	Total	%
Reclamação (Consumidor + Institucional)	66.209	20,53%	65.161	19,67%
Informação	256.293	79,47%	266.029	80,33%
Total (Consumidor + Institucional)	322.502	100,00%	331.190	100,00%
Total Ligações Atendidas	480.017		476.077	
Demandas/Ligações atendidas	67,19%		69,57%	

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (extração: 18/01/2018)

Os temas mais recorrentes em relação às demandas dos consumidores foram relativos à cobertura (ligeiramente inferior ao ano anterior), contratos e regulamentos, e mensalidades e reajustes, independente do canal e do tipo de demanda (informação ou reclamação), conforme as **tabelas 5.102 e 5.103**. Quando as demandas tratam de reclamações, os percentuais de temas relativos à cobertura aumentam sensivelmente, alcançando proporções próximas de 70%.

**Tabela 5.102: Demandas de Informação e Reclamação, por temas - Disque ANS, 2016-2017**

TEMAS	DEMANDAS DE INFORMAÇÃO		DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO	
	2017	2016	2017	2016

	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Cobertura	128.276	50,05%	134.586	50,59%	46.124	69,66%	46.036	70,65%
Contratos e Regulamentos	83.308	32,50%	85.343	32,08%	14.770	22,31%	13.718	21,05%
Mensalidades e Reajustes	38.406	14,99%	38.887	14,62%	4.778	7,22%	4.982	7,65%
Outros	6.303	2,46%	7.213	2,71%	537	0,81%	425	0,65%
Total	256.293	100,00%	266.029	100,00%	66.209	100,00%	65.161	100,00%

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (extração: 06/02/2017 e 18/01/2018)

**Tabela 5.103: Demandas de Informação e de Reclamação, por temas - Fale com a ANS, 2016-2017**

TEMAS	DEMANDAS DE INFORMAÇÃO				DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO			
	2017		2016		2017		2016	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Cobertura	1.863	46,42%	1.853	46,97%	12.065	67,86%	11.043	66,11%
Contratos e Regulamentos	1.457	36,31%	1.487	37,69%	3.953	22,23%	4.213	25,22%
Mensalidades e Reajustes	692	17,24%	604	15,31%	1.685	9,48%	1.428	8,55%
Outros	1	0,02%	1	0,03%	76	0,43%	21	0,13%
Total	4.013	100,00%	3.945	100,00%	17.779	100,00%	16.705	100,00%

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (extração: 18/01/2018)

Com relação a outros canais de contato, quando o tipo de demanda era Informação, o tema Contratos e Regulamentos apresentou proporções superiores com relação ao tema cobertura. Já quando o tipo de demanda era Reclamação, o mesmo não ocorreu, sendo o tema Cobertura o mais frequente, assim como se deu no ano de 2016, conforme **tabela 5.104**.

**Tabela 5.104: Demandas de Informação e Reclamação, por temas - Outros canais de contato, 2016/2017**

TEMAS	DEMANDAS DE INFORMAÇÃO		DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO	
	2017	2016	2017	2016

	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Contratos e Regulamentos	398	47,95%	375	42,37%	1.970	31,09%	2.532	32,04%
Cobertura	240	28,92%	325	36,72%	2.780	43,88%	3.962	50,14%
Mensalidades e Reajustes	147	17,71%	160	18,08%	1.200	18,94%	1.270	16,07%
Outros	45	5,42%	25	2,82%	386	6,09%	138	1,75%
<b>Total</b>	<b>830</b>	<b>100,00%</b>	<b>885</b>	<b>100,00%</b>	<b>6.336</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.902</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (extração: 06/02/2017 e 18/01/2018)

O atendimento aos cidadãos por qualquer dos canais disponibilizados pela ANS, especialmente o prestado por telefone e nos núcleos da ANS (atendimento presencial), é complexo, devido à diversidade de normativos vigentes que um atendente deve conhecer/dominar para prestar a correta orientação aos cidadãos, e dinâmico, na medida em que estes podem se alterar com o passar do tempo, em razão de alguma revisão normativa ou até mesmo como consequência de uma mudança de entendimento da Agência.

Nesse contexto, na persecução de uniformizar o atendimento dispensado aos cidadãos, seja no registro de uma reclamação, seja prestando uma informação, no final do ano de 2017, ocorreu o pregão para contratação de atendimento presencial nos Núcleos da ANS, o qual seguirá, no que couber, os mesmos moldes do contrato de atendimento receptivo/ativo e eletrônico da Central de Relacionamento da ANS, que atende todos os usuários – consumidores, operadoras de planos de saúde e prestadores de serviços – que entram em contato com a ANS por meio dos seguintes canais: telefone e formulário eletrônico.

Até o início das atividades da empresa contratada, o atendimento presencial vem sendo prestado pelos servidores dos Núcleos da ANS, em esquema de revezamento, o que, por vezes, resulta em falta de uniformização.

Além disso, visando à gestão da qualidade dos atendimentos, tornando-os mais eficientes, foi elaborado um script para o atendimento aos consumidores<sup>2</sup>, que reúne informações dispostas de forma sistematizada, funcionando como instrumento facilitador para os atendentes. Tal script será útil, também, para novos funcionários que vierem a ser contratados pelos prestadores de serviço, considerando a alta taxa de rotatividade existente no setor de *call center*.

É importante ressaltar que a automatização do atendimento, por meio do uso do script, não dizimou o acolhimento aos consumidores que procuram pelos serviços prestados pela ANS. O uso de tal ferramenta apenas aumentou a assertividade no atendimento aos consumidores.

<sup>2</sup> A utilização do script pela Central de Relacionamentos da ANS – perfil Consumidor, foi iniciada em abr/17, preliminarmente, por 01 (uma) ilha de atendimento. Desde jun/17 todas as ilhas, à exceção da destinada à fila de urgência e emergência, estão usando o script no atendimento aos consumidores que entram em contato com ANS via telefone.

***Cronograma de procedimentos a ser implementado em exercícios futuros com o objetivo de otimizar o referido atendimento.***

Conforme mencionado anteriormente, no final do ano de 2017, a ANS realizou o pregão para contratação de atendimento presencial nos Núcleos da ANS. O prestador de serviços deve iniciar a atividade de atendimento ao público em 01/03/2018, conforme o cronograma a seguir:

**Tabela 5.105: Cronograma de atividades relacionadas ao atendimento presencial nos Núcleos**

<b>Atividades</b>	<b>Data</b>	<b>Responsável</b>	<b>Local</b>
Vigência do contrato	1º de fevereiro de 2018	Via Service	Núcleos
Início da prestação dos serviços	1º de fevereiro de 2018	Via Service	Núcleos
Treinamento dos servidores	16 até 18 de janeiro de 2018	COCEN	Rio de Janeiro (sede)
Treinamento dos assistentes administrativos	1º de fevereiro até 28 de fevereiro	Núcleos – Supervisores e suplentes	Núcleos
<b>Início das atividades</b>	1º de março de 2018	Supervisores e suplentes	Núcleos
Alinhamento do treinamento	Fevereiro, março e abril de 2018	COCEN	Núcleos

**OUIVITORIA**

A Ouvidoria da ANS é o canal de comunicação colocado à disposição dos **atores da saúde suplementar e do quadro funcional** (Operadoras, Consumidores, Prestadores, Gestores do SUS, Academia, Sociedade, servidores e colaboradores da ANS) para reclamar, denunciar, elogiar, solicitar, fazer sugestão sobre o **desempenho e o processo de trabalho da ANS** e com a publicação do Decreto n. 9094/2017 receber as solicitações de simplificação pelos serviços prestados pela ANS.

Trata-se de uma unidade vinculada à diretoria colegiada da ANS, que visa o aprimoramento da gestão da Agência, em busca da plena satisfação do cidadão-cliente.

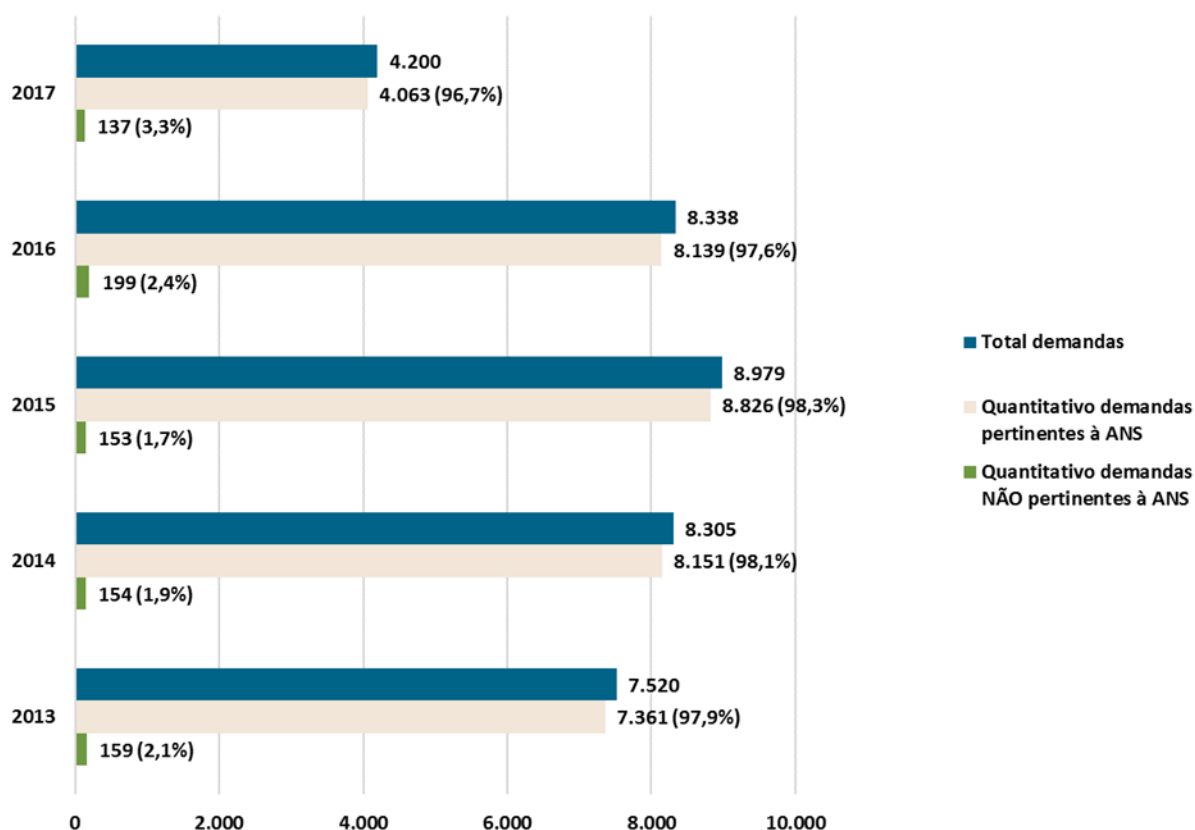
A forma de contato do cidadão-cliente com a Ouvidoria da ANS se dá, preferencialmente, por via eletrônica, através de acesso a um formulário disponível na página oficial da Agência na internet, no endereço <http://www.ans.gov.br/aans/ouvidoria/fale-sobre-a-ans>.

As manifestações são recepcionadas por um sistema informatizado que imediatamente gera um número de protocolo de demanda para o usuário. Caso o demandante se manifeste por meio do endereço eletrônico da Ouvidoria, essa é inserida, imediatamente, no sistema. Em seguida, a demanda é analisada e classificada pelos servidores da Ouvidoria, que a respondem de imediato, ou as encaminham às áreas técnicas da Agência para sua análise e resposta ao demandante.

A análise dos dados estatísticos dos registros das demandas possibilita a Ouvidoria informar e propor recomendações aos dirigentes da ANS para a solução dos problemas detectados e aprimoramento da gestão institucional.

O histórico de utilização do canal da Ouvidoria da ANS pelos cidadãos, conforme apresentado no **gráfico 5.106**, revela a afirmação do canal como instrumento garantidor de participação da sociedade em geral nas atividades desenvolvidas por esta Agência Reguladora.

**Gráfico 5.106: Demandas recepcionadas na Ouvidoria, segundo pertinência à ANS – 2013 a 2017**



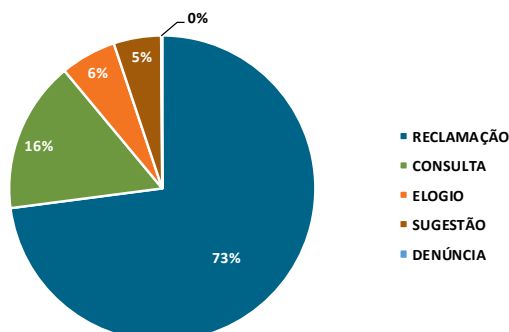
Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

As demandas entrantes pelos canais da Ouvidoria com temática pertinente à ANS são classificadas em Não Propriamente de Ouvidoria e Próprias de Ouvidoria, ou seja, são classificadas nessa última categoria apenas as demandas que se relacionam com o desempenho e o processo de trabalho da ANS. A seguir são apresentados os percentuais do tipo de manifestação das demandas Próprias de Ouvidoria dos anos de 2016 e 2017:

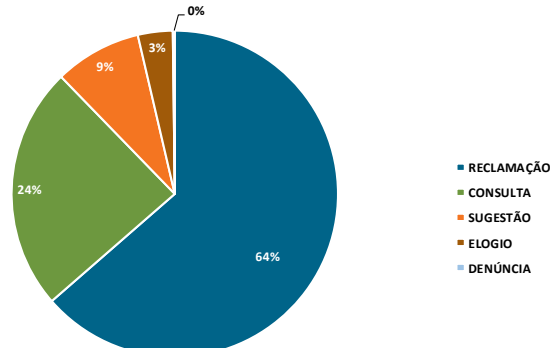
**Gráfico 5.107: Demandas pertinentes à ANS e Próprias de Ouvidoria, segundo tipo de manifestação – 2016 e 2017**



**Demandas pertinentes à ANS e Próprias de Ouvidoria  
segundo tipo de manifestação - 2016**



**Demandas pertinentes à ANS e Próprias de  
Ouvidoria segundo tipo de manifestação - 2017**



*Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.*

A Ouvidoria propôs e a Diretoria Colegiada (DICOL) aprovou, em 1º de dezembro de 2016, a Resolução Administrativa (RA) nº 65 que dispõe sobre normas e os procedimentos necessários aos seus trabalhos. Dentre esses, vale ressaltar a forma de tramitação das demandas entre as áreas exclusivamente por sistema eletrônico, bem como prazo de resposta de no máximo 15 dias, para que a Ouvidoria possa dar a resposta ao demandante no prazo máximo de 20 dias (prorrogável por mais 10 dias). Além claro, as áreas instadas pela Ouvidoria deverão motivar o acolhimento ou não das recomendações propostas.

Vale destacar, que a partir de janeiro de 2018 a Ouvidoria da ANS migrou o seu sistema de atendimento ao usuário para o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV – do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. O e-OUV oferece plataforma web gratuita para estados, municípios e órgãos/entidades vinculadas para que possam instituir canais de recebimento, análise e resposta de manifestações de usuários de serviços públicos. A Ouvidoria-Geral da União (OGU), da CGU, é responsável por disponibilizar, gerir, atualizar e manter esse sistema.

O e-OUV apresenta como características gerais: i) o recebimento denúncias, reclamações, sugestões, solicitações, elogios e SIMPLIFIQUE! ; ii) encaminhamento de manifestações entre ouvidorias; iii) controle de prazo; iv) recursos para elaboração de relatórios; v) desenvolvido para ser integrado a outros sistemas que a ouvidoria utilize; vi) funciona em ambiente web e apresenta design responsivo (flexibilidade na exibição das informações em telas de tamanhos diferentes e aparelhos móveis); vii) sistema mais utilizado pelas ouvidorias federais, e por diversas ouvidorias estaduais e municipais. Dessa forma, a Ouvidoria da ANS espera potencializar sua atuação e serviço público prestado à sociedade, além de alinhar sua missão às diretrizes da CGU.

## 5.2 Carta de serviços ao usuário

A ANS divulga os serviços e produtos que oferece, de acordo com a metodologia recomendada pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG.

<http://www.ans.gov.br/aans/nossos-servicos>

A elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão foi estipulada pelo Artigo 11º do Decreto nº 6.932/2009. O objetivo da carta era informar “o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.”

O Decreto de 2009 foi revogado pelo 9.094/2017 que instituiu a Carta de Serviços. “A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.”

As diretrizes do conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário foram estabelecidas pelo Artigo 11º. A Carta de Serviços ao Usuário deve ser abrangente e exaustiva informando todas as etapas de cada serviço, o meio de prestação, os prazos para as suas realizações.

Outro normativo relacionado a serviços é o Decreto 8.936/2016. Ele instituiu a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe “sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.”

Visando à implementação dessa Plataforma, a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) capitaneou um censo para conhecer quais são os serviços públicos de atendimento prestado pela Administração Pública Federal.

Na primeira etapa da pesquisa, a Agência Nacional de Saúde submeteu à ENAP a lista com os 64 serviços que compõem a atual Carta de Serviços da ANS. Além dos nomes dos serviços, foram enviadas todas as suas descrições para apreciação.

No dia 06 de outubro de 2017, a ENAP solicitou que a Agência revisse sua lista de serviços. Segundo a Escola, era necessário rever se as atividades listadas realmente se encaixavam no conceito de serviço público de atendimento baseando-se nas oito características listadas:

**Individualização:** É realizado a um usuário final individualizado, podendo ser uma pessoa física ou jurídica de direito público ou privado, como cidadãos, empresas, associações e cooperativas.

**Interação:** Ocorre por meio de um canal de atendimento, seja ele presencial ou não.

**Finalidade:** Está relacionado com a garantia de um direito ou a prestação de um dever ao usuário.

**Entrega de produto ou benefício:** Gera a entrega de um produto ou serviço específico, caso todos os requisitos sejam cumpridos.

**Impacto:** Há uma mudança entre a situação anterior e posterior à prestação do serviço.

**Padronização e governança:** As regras e procedimentos do processo de atendimento são pré definidas pelo órgão, mesmo que a execução seja feita por um intermediário, tais como

estados, municípios, organizações da sociedade civil, entidades de representação e órgãos da própria União.

Competência: A prestação do serviço está relacionada à atividade fim da instituição.

Suficiência: Encerra-se com a prestação de um serviço ou entrega de um produto ao usuário.

A revisão dos serviços gerou a exclusão de 39 atividades. Além disso, dois serviços afetos à da DIPRO foram unificados em um, e cinco serviços afetos à DIGES também foram reagrupados. Assim sendo, 20 atividades compuseram a lista final após exclusão e agrupamentos. O nome de 18 dos 20 serviços da lista final tiveram seus nomes alterados.

**Tabela 5.108: Lista final de serviços**

N	Serviço
1	Solicitar informações relativas à saúde suplementar
2	Cadastrar reclamações passíveis de intermediação de conflitos em face das Operadoras de planos privados de assistência à Saúde
3	Verificar a situação e a regularidade cadastral junto à operadora
4	Consultar o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar - IDSS do Programa de Qualificação de Operadoras, que se traduz em uma nota de cada operadora.
5	Solicitar vistas e cópias de processos de ressarcimento ao SUS
6	Realizar consultas e verificações do cadastro de beneficiários junto à ANS
7	Solicitar a alteração de dados no registro do plano de saúde
8	Solicitar a análise dos programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças visando a aprovação da ANS
9	Solicitar a Autorização de Reajuste de mensalidade de plano de saúde individual
10	Solicitar o cancelamento de registro do plano de saúde
11	Solicitar a emissão de Certidão Negativa de Regime Especial de Direção Técnica
12	Solicitar a concessão de registro de plano de saúde
13	Solicitar a emissão de certidão sobre a situação cadastral de plano de saúde
14	Solicitar a suspensão/reativação da comercialização de plano de saúde

15	Solicitar a autorização de funcionamento de operadoras de planos privados de saúde
16	Solicitar o cancelamento de registro de operadoras de planos privados de saúde
17	Solicitar Pagamento ou Parcelamento de débitos
18	Atender denúncia, reclamação, consulta, elogio e sugestão sobre os serviços prestados pela ANS
19	Atendimento de demandas encaminhadas à Presidência da ANS
20	Serviço de Informação ao Cidadão

### 5.3 Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários

Para medir a satisfação dos usuários – Consumidores, Operadoras e Prestadores de serviço – em relação ao atendimento obtido junto ao Disque ANS, ao final de cada ligação estes são convidados a participar da Pesquisa Quantitativa Básica de Satisfação – PQBS.

A participação em tal pesquisa é espontânea, logo após o atendimento receptivo com assunto pertinente à ANS ser realizado, quando é solicitado ao interlocutor que atribua uma nota de 1 a 5 para o atendimento obtido.

Dentre os Consumidores participantes da PQBS, seleciona-se 1 (um) a cada 6 (seis) interlocutores deste perfil (consumidor), por ordem de atendimento, para preenchimento de formulário inicial, com posterior realização de contato telefônico ativo, tentando sua participação na Pesquisa Quali-quantitativa.

O preenchimento do formulário se dá em até uma hora após o atendimento original.

Para cada formulário cadastrado no banco de dados é tentado um contato telefônico ativo, em até três horas após o atendimento original, sendo admitida a possibilidade de agendamento de novo contato posterior, se este for solicitado pelo interlocutor, marcando horário de maior disponibilidade para resposta ao questionário.

Na Pesquisa Quali-quantitativa são aferidas as percepções dos interlocutores quanto a:

- Disponibilidade do Disque ANS;
- Qualidade do atendimento feito pelo agente;
- Pertinência do conteúdo respondido;
- Satisfação do interlocutor com o conteúdo de legislação abordado;
- Avaliação geral (já computada na Pesquisa Quantitativa Básica de Satisfação).

Além disso, similarmente ao procedimento adotado no atendimento telefônico prestado no Disque ANS, na resposta aos questionamentos eletrônicos encaminhados pelos interlocutores do perfil Consumidor, via Portal ANS, há um parágrafo solicitando a estes que respondam o questionário de satisfação, o qual é acessado por meio do link:

[http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id\\_aplicacao=9462](http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id_aplicacao=9462).

Seguindo as recomendações de acompanhamento contidas no item de informação em apreço, segue resultado da Pesquisa Quantitativa Básica de Satisfação – PQBS.

**Tabela 5.109: Resultado da Pesquisa Quantitativa Básica de Satisfação – Ano 2016**

RESULTADOS	Índice de satisfação dos usuários – Consumidor, Operadora e Prestador – com o atendimento prestado no Disque ANS – Resultados trimestrais e anual					
	VARIÁVEL	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri	ANO
	Número de ligações classificadas como satisfatórias – notas 4 e 5 (a)	34.437	54.119	58.793	49.552	196.901
	Número de ligações que responderam a pesquisa de satisfação (b)	39.823	63.335	68.932	58.137	230.227
	Resultado trimestral	86,48%	85,45%	85,29%	85,23%	85,52%
<b>Meta=70%</b>	RESULTADO 2016					

**Tabela 5.110: Resultado da Pesquisa Quantitativa Básica de Satisfação – Ano 2017**

RESULTADOS	Índice de satisfação dos usuários – Consumidor, Operadora e Prestador – com o atendimento prestado no Disque ANS – Resultados trimestrais e anual					
	VARIÁVEL	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri	ANO
	Número de ligações classificadas como satisfatórias – notas 4 e 5 (a)	48.140	50.999	56.950	49.270	205.359
	Número de ligações que responderam a pesquisa de satisfação (b)	56.879	59.992	66.418	57.655	240.944
	Resultado trimestral	84,64%	85,01%	85,74%	85,46%	85,23%
<b>Meta=70%</b>	RESULTADO 2017					

Da análise dos dados, verifica-se que não houve grande variação no índice de satisfação dos usuários – Consumidor, Operadora e Prestador – com o atendimento prestado pela Central de Relacionamentos da ANS, do ano de 2016 para 2017.

Os dados indicaram que as notas atribuídas, espontaneamente, ao final de cada ligação estão mais concentradas entre os valores 4 e 5.

**Tabela 5.111: Quantidade de interlocutores do perfil Consumidor, que participaram da Pesquisa Quantitativa Básica de Satisfação - PQBS em 2017, por mês e nota atribuída**

Nota	Perfil Consumidor											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
<b>Não pontuou</b>	1647	1408	1866	1542	2003	1905	2044	2177	1806	1802	1233	963
<b>Nota 1</b>	945	723	1054	791	1009	992	1031	1101	918	1031	955	714
<b>Nota 2</b>	510	422	532	419	517	524	584	567	469	507	494	361
<b>Nota 3</b>	1310	1178	1484	1173	1575	1436	1514	1645	1302	1465	1381	1110
<b>Nota 4</b>	2787	2353	3030	2404	3218	3053	3332	3445	2976	3082	2789	2309
<b>Nota 5</b>	13308	10919	14191	11143	15201	14727	15460	16920	13891	15332	13584	11223
<b>% Satisfeito (notas 4 e 5)</b>	85%	85%	85%	85%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	85%	86%
<b>% Insatisfeito (notas 1 e 2)</b>	8%	7%	8%	8%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	8%	7%

Observa-se, também, que a meta de 70% de satisfação com atendimento prestado foi cumprida sem ressalvas, em ambos os anos.

**Tabela 5.112: Quantidade de interlocutores do perfil Operadora, que participaram da Pesquisa Quantitativa Básica de Satisfação - PQBS em 2017, por mês e nota atribuída**

Nota	Perfil Operadora											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
<b>Não pontuou</b>	14	8	22	26	25	23	16	20	13	24	18	8
<b>Nota 1</b>	21	21	28	47	37	28	14	29	24	26	32	29
<b>Nota 2</b>	14	16	34	21	40	21	14	17	15	26	29	10
<b>Nota 3</b>	52	31	64	61	107	49	35	39	40	49	65	21
<b>Nota 4</b>	89	52	87	105	119	78	60	60	53	67	86	49
<b>Nota 5</b>	163	127	190	189	198	130	108	149	150	184	186	85
<b>% Satisfeito (notas 4 e 5)</b>	74%	72%	69%	70%	63%	68%	73%	71%	72%	71%	68%	69%
<b>% Insatisfeito (notas 1 e 2)</b>	10%	15%	15%	16%	15%	16%	12%	16%	14%	15%	15%	20%

**Tabela 5.113: Quantidade de interlocutores do perfil Prestador, que participaram da Pesquisa Quantitativa Básica de Satisfação - PQBS em 2017, por mês e nota atribuída**

Nota	Perfil Prestador											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
<b>Não pontuou</b>	11	14	69	13	9	11	7	14	13	14	12	7
<b>Nota 1</b>	12	13	62	19	13	17	9	11	10	7	12	11
<b>Nota 2</b>	7	16	48	12	10	7	8	9	11	3	11	4
<b>Nota 3</b>	13	25	104	27	29	12	14	26	12	9	9	14
<b>Nota 4</b>	26	29	143	46	39	26	27	31	26	25	24	18
<b>Nota 5</b>	110	107	429	119	109	95	94	99	69	75	82	70
<b>% Satisfeito (notas 4 e 5)</b>	81%	72%	73%	74%	74%	77%	80%	74%	74%	84%	77%	75%
<b>% Insatisfeito (notas 1 e 2)</b>	11%	15%	14%	14%	12%	15%	11%	11%	16%	8%	17%	13%

No ano de 2017, os dados indicaram que existe diferença na distribuição dos usuários considerados satisfeitos e na dos considerados insatisfeitos com os serviços de atendimento de demandas de informação ou de reclamação apresentadas à Central de relacionamento da ANS, de acordo com o perfil do interlocutor – Consumidor, Operadora e Prestador.

As notas atribuídas, espontaneamente, ao final de cada ligação apresentaram maior variabilidade e distribuição mais assimétricas nos perfis “Operadora” e “Prestador”. A despeito disso, considerando que o maior volume de contatos com a ANS é feito por Consumidores (princípio da relevância), priorizou-se analisar com maior profundidade os dados da Pesquisa Quantitativa Básica de Satisfação dos consumidores.

Ressalta-se que o padrão de concentração das notas atribuídas entre os valores 4 e 5, observado nos dados agrupados, repete-se quando se analisa os dados separadamente, por perfil de usuário.

✓ Pesquisa Quali-quantitativa:

**Tabela 5.114: Distribuição de formulários preenchidos para contato telefônico ativo, visando ao preenchimento do questionário da Pesquisa de Satisfação Quali-Quantitativa do Disque ANS, em relação à avaliação original apresentada na Pesquisa de Satisfação Quantitativa vinculada**

Mês	Avaliação na PQBS	Quantidade de respostas à pesquisa na URA - PQBS	Quantidade de formulários preenchidos para contato		Quantidade de questionários respondidos	
Janeiro	Total	18.860	3.294	17%	1.426	43%
	Nota 1	945	153	16%	62	41%
	Nota 2	510	107	21%	50	47%
	Nota 3	1.310	266	20%	103	39%
	Nota 4	2.787	486	17%	199	41%
	Nota 5	13.308	2.282	17%	1.012	44%
Fevereiro	Total	15.595	3.061	20%	1.142	37%
	Nota 1	723	181	25%	52	29%
	Nota 2	422	74	18%	28	38%
	Nota 3	1.178	252	21%	83	33%
	Nota 4	2.353	469	20%	162	35%
	Nota 5	10.919	2.085	19%	817	39%
Março	Total	20.291	4.045	20%	1.547	38%
	Nota 1	1.054	247	23%	89	36%
	Nota 2	532	120	23%	28	23%
	Nota 3	1.484	280	19%	100	36%
	Nota 4	3.030	622	21%	248	40%
	Nota 5	14.191	2.776	20%	1.082	39%
Abril	Total	15.930	3.427	22%	1.283	37%
	Nota 1	791	224	28%	69	31%
	Nota 2	419	101	24%	26	26%
	Nota 3	1.173	254	22%	89	35%
	Nota 4	2.404	513	21%	198	39%
	Nota 5	11.143	2.335	21%	901	39%
Maio	Total	21.520	3.577	17%	1.255	35%
	Nota 1	1.009	155	15%	37	24%
	Nota 2	517	112	22%	27	24%
	Nota 3	1.575	313	20%	81	26%
	Nota 4	3.218	546	17%	194	36%
	Nota 5	15.201	2.451	16%	916	37%
Junho	Total	20.732	3.148	15%	1.197	38%
	Nota 1	992	155	16%	44	28%
	Nota 2	524	73	14%	20	27%
	Nota 3	1.436	243	17%	74	30%
	Nota 4	3.053	511	17%	180	35%
	Nota 5	14.727	2.166	15%	879	41%
Julho	Total	21.921	3.096	14%	1.219	39%
	Nota 1	1.031	151	15%	57	38%
	Nota 2	584	75	13%	17	23%
	Nota 3	1.514	255	17%	91	36%
	Nota 4	3.332	486	15%	184	38%
	Nota 5	15.460	2.129	14%	870	41%
Agosto	Total	23.678	3.628	15%	1.390	38%
	Nota 1	1.101	168	15%	48	29%
	Nota 2	567	116	20%	26	22%
	Nota 3	1.645	243	15%	87	36%



	Nota 4	3.445	506	15%	203	40%
	Nota 5	16.920	2.595	15%	1.026	40%
<b>Setembro</b>	<b>Total</b>	<b>19.556</b>	<b>3.036</b>	<b>16%</b>	<b>1.132</b>	<b>37%</b>
	Nota 1	918	110	12%	40	36%
	Nota 2	469	66	14%	20	30%
	Nota 3	1.302	173	13%	59	34%
	Nota 4	2.976	521	18%	188	36%
	Nota 5	13.891	2.166	16%	825	38%
<b>Outubro</b>	<b>Total</b>	<b>21.417</b>	<b>3.757</b>	<b>18%</b>	<b>1.333</b>	<b>35%</b>
	Nota 1	1.031	152	15%	50	33%
	Nota 2	507	100	20%	25	25%
	Nota 3	1.465	196	13%	61	31%
	Nota 4	3.082	597	19%	199	33%
	Nota 5	15.332	2.712	18%	998	37%
<b>Novembro</b>	<b>Total</b>	<b>19.203</b>	<b>3.587</b>	<b>19%</b>	<b>1.345</b>	<b>37%</b>
	Nota 1	955	206	22%	45	22%
	Nota 2	494	71	14%	22	31%
	Nota 3	1.381	237	17%	89	38%
	Nota 4	2.789	549	20%	205	37%
	Nota 5	13.584	2.524	19%	984	39%
<b>Dezembro</b>	<b>Total</b>	<b>15.717</b>	<b>3.021</b>	<b>19%</b>	<b>1.122</b>	<b>37%</b>
	Nota 1	714	127	18%	38	30%
	Nota 2	361	61	17%	21	34%
	Nota 3	1.110	179	16%	57	32%
	Nota 4	2.309	483	21%	184	38%
	Nota 5	11.223	2.171	19%	822	38%

No ano de 2017, foi preenchido um total de 40.677 (quarenta mil, seiscentos e setenta e sete) formulários iniciais, para os quais foi tentado um contato telefônico ativo, em até três horas após o atendimento original, visando ao preenchimento do questionário, contendo as seguintes perguntas:

**Tabela 5.115: Questionário sobre o atendimento no Disque ANS**

Pergunta	Formato do campo de resposta
1) O senhor deu a nota [nota dada na PQBS] ao último atendimento que prestamos?	Com opções
2) Ocorreu algum problema para conseguir acesso ao atendente (para iniciar o atendimento)?	Com opções
3) Para "10.Outros problemas para o contato", na pergunta anterior, descreva:	Campo livre
4) Seu contato foi para:	Com opções
5) Concorda com o tipo de demanda registrada?	Com opções
6) Qual sua opinião sobre a legislação/tratamento dado para este caso?	Com opções
7) Com relação ao atendente, foi demonstrada segurança durante a ligação?	Com opções
8) O que destacaria de melhor com relação ao atendente?	Com opções
9) Para "10.Outros", na pergunta anterior, descreva:	Campo livre
10) O que poderia melhorar no atendimento?	Campo livre
11) O que motivou a sua avaliação (nota) original?	Com opção
12) Para "10.Outros", na pergunta anterior, descreva:	Campo livre

A taxa de sucesso no preenchimento do questionário, em média, foi de 38% (no total, foram preenchidos 15.391 questionários, de um total de 40.677 registros disponíveis para contato ativo).

O que se observou ao longo do ano de 2017, é que a maior insatisfação dos consumidores (atribuição das notas 1 e 2) estão consubstanciadas nas seguintes situações:

- Expectativa de registrar uma reclamação, mas o registrado foi uma demanda de informação, e vice-versa;
- Legislação aponta posicionamento contrário à necessidade do consumidor.

**Tabela 5.116: Pesquisa de Satisfação – E-mail**

Classificação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Muito Insatisfeito	6	5	4	7	5	1	10	11	7	8	7	8	79
Insatisfeito	6	8	10	3	3	3	10	5	8	6	5	8	75
Regular	7	4	4	4	0	3	4	5	2	9	2	3	47
Satisfeito	5	5	6	12	9	10	13	11	14	16	11	7	119
Muito Satisfeito	7	9	6	13	14	9	18	14	13	6	12	10	131
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>39</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>55</b>	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>45</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>451</b>

Classificação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média
<b>Muito Insatisfeito</b>	19,35%	16,13%	13,33%	17,95%	16,13%	3,85%	18,18%	23,91%	15,91%	17,78%	18,92%	22,22%	17,52%
<b>Insatisfeito</b>	19,35%	25,81%	33,33%	7,69%	9,68%	11,54%	18,18%	10,87%	18,18%	13,33%	13,51%	22,22%	16,63%
<b>Regular</b>	22,58%	12,90%	13,33%	10,26%	0,00%	11,54%	7,27%	10,87%	4,55%	20,00%	5,41%	8,33%	10,42%
<b>Satisfeito</b>	16,13%	16,13%	20,00%	30,77%	29,03%	38,46%	23,64%	23,91%	31,82%	35,56%	29,73%	19,44%	26,39%
<b>Muito Satisfeito</b>	22,58%	29,03%	20,00%	33,33%	45,16%	34,62%	32,73%	30,43%	29,55%	13,33%	32,43%	27,78%	29,05%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>AMOSTRA</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>39</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>55</b>	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>45</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>451</b>
<b>Total de envio de links*</b>	<b>224</b>	<b>222</b>	<b>294</b>	<b>276</b>	<b>364</b>	<b>371</b>	<b>418</b>	<b>427</b>	<b>351</b>	<b>376</b>	<b>331</b>	<b>297</b>	
<b>% de respostas</b>	<b>13,84%</b>	<b>13,96%</b>	<b>10,20%</b>	<b>14,13%</b>	<b>8,52%</b>	<b>7,01%</b>	<b>13,16%</b>	<b>10,77%</b>	<b>12,54%</b>	<b>11,97%</b>	<b>11,18%</b>	<b>12,12%</b>	<b>#DIV/0!</b>

\* Estimado pelo número de demandas recepcionadas no mês de referência.

<b>Satisfação Total</b>	<b>38,71%</b>	<b>45,16%</b>	<b>40,00%</b>	<b>64,10%</b>	<b>74,19%</b>	<b>73,08%</b>	<b>56,36%</b>	<b>54,35%</b>	<b>61,36%</b>	<b>48,89%</b>	<b>62,16%</b>	<b>47,22%</b>	<b>55,43%</b>
<b>Insatisfação Total</b>	<b>38,71%</b>	<b>41,94%</b>	<b>46,67%</b>	<b>25,64%</b>	<b>25,81%</b>	<b>15,38%</b>	<b>36,36%</b>	<b>34,78%</b>	<b>34,09%</b>	<b>31,11%</b>	<b>32,43%</b>	<b>44,44%</b>	<b>34,15%</b>

## 5.4 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade

O portal da ANS na *Internet* uma área específica de *Transparência Institucional* no endereço <http://www.ans.gov.br/aans/transparencia-institucional> onde podem ser acessados as subpáginas:

- ✓ Agenda Regulatória
- ✓ Reuniões da Diretoria ANS
- ✓ Prestação de Contas
- ✓ Contratos e relatórios de gestão, contas públicas e parcelamentos deferidos e indeferidos.
- ✓ Gestão de Riscos
- ✓ Comitê de Governança, Riscos e Controles, a Política de Gestão de Riscos e a implantação de Avaliação de Riscos.
- ✓ Programa de Qualificação Institucional
- ✓ Pareceres Técnicos da ANS
- ✓ Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
- ✓ Planos de Gestão de Logística Sustentável
- ✓ Editais
- ✓ Acordos de Cooperação Técnica

No perfil “Dados do Setor” pode ser acessada a área de *Dados Abertos* <http://www.ans.gov.br/perfil-do-setor/dados-abertos>:

Dados são abertos quando qualquer pessoa pode livremente usá-los, reutilizá-los e redistribuí-los, desde que credite a sua autoria e compartilhe os dados pela mesma licença.

O Open Government Working Group (Grupo de Trabalho de Governo Aberto) estabeleceu oito princípios técnicos para dados abertos – são completos, primários (com o maior nível de granularidade e sem agregação ou modificação), atuais, acessíveis, processáveis por máquina (processamento automatizado), não-discriminatórios (disponíveis para todos), não-proprietários e livres de licença (livres de direito autoral, patente, propriedade intelectual ou segredo industrial). Restrições relacionadas à privacidade e segurança são permitidas.

Ao abrir dados sob sua gestão, a ANS se alinha à Política de Dados Abertos do Governo Federal, fundamentada no desenvolvimento de um ecossistema de dados e informações que beneficia a sociedade e favorece a cooperação entre todos os setores, inclusive a iniciativa privada, o setor acadêmico e o próprio governo.

### *Benefícios*

A divulgação dos dados em formato aberto pode gerar inúmeros efeitos positivos para a sociedade, entre eles:

- mais transparência sobre a ação governamental;
- estímulo ao acompanhamento de políticas públicas;
- estímulo à melhoria de resultados do governo;
- melhoria do intercâmbio de informações entre os órgãos e esferas de governo;

- melhor suporte à tomada de decisão e avaliação pelo cidadão;
- estímulo à inovação e pesquisa.
- Plano de Dados Abertos - PDA ANS

O Plano de Dados Abertos é o documento orientador para as ações de planejamento, promoção, execução e melhoria de ações estratégicas e operacionais relacionadas à Política de Dados Abertos do Governo Federal no âmbito da ANS. A abertura de dados se pauta pela correspondência a padrões de qualidade que visam facilitar o entendimento e favorecer a reutilização dos dados em nome do interesse coletivo.

### 5.5 Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações

Para atender pessoas portadoras de deficiência auditiva, a ANS dispõe de uma Central de Atendimento especializada

Por meio do número 0800 021 2105, o consumidor pode fazer chamadas gratuitas com o objetivo de esclarecer dúvidas ou registrar reclamações sobre planos de saúde

O atendimento especializado é realizado com o uso de um aparelho eletrônico específico – TTY, que permite que as respostas transmitidas sejam visualizadas por meio de texto no próprio visor do telefone. Destarte, o consumidor também tem que fazer a ligação pelo mesmo tipo de aparelho

No ano de 2017, foram recebidas 204 (duzentas e quatro) chamadas por pessoas portadoras de deficiência auditiva, com 10 (dez) abandonos, ao serem transferidas para atendimento humano, sendo 7 (sete) deles com menos de 30 (trinta) segundos de espera, conforme observa-se na tabela abaixo:

**Tabela 5.117: Quantidade de chamadas recebidas de pessoas portadoras de deficiência auditiva em 2017, por circunstância e mês de ocorrência**

Mês	Circunstância da chamada			
	Recebida e transferida para atendimento humano	Atendida	Abandono	Abandono em até 30 segundos
jan/17	51	51	0	0
fev/17	54	53	1	0
mar/17	63	62	1	1
abr/17	3	2	1	1
mai/17	7	6	1	1
jun/17	9	7	2	2

<b>jul/17</b>	2	1	1	1
<b>ago/17</b>	4	1	3	1
<b>set/17</b>	2	2	0	0
<b>out/17</b>	4	4	0	0
<b>nov/17</b>	2	2	0	0
<b>dez/17</b>	3	3	0	0
<b>TOTAL</b>	204	194	10	7

No âmbito dos Núcleos da ANS (atendimento presencial), 100% destes possui percurso acessível, no que tange à união do exterior às dependências do Núcleo; 92% são livres de barreiras arquitetônicas e de obstáculos que impeçam ou dificultem a acessibilidade de pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida; 75% dispõem de banheiro acessível, que distribui seus equipamentos e acessórios de maneira que possam ser utilizados por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida; e em 17% há servidor ou funcionário capacitado em linguagem de sinais.

A seguir, apresentamos uma tabela contendo a distribuição dos critérios de promoção da acessibilidade por Núcleos da ANS.

**Tabela 5.118: Distribuição dos critérios de promoção da acessibilidade por Núcleo da ANS**

Núcleo ANS	Critério de promoção da acessibilidade				TOTAL
	Percurso acessível (União do exterior às dependências do núcleo)	Local livre de barreiras arquitetônicas e obstáculos	Banheiro acessível	Servidor/funcionário capacitado em linguagem de sinais	
<b>Belém/PA</b>	1	1	1	0	3
<b>Belo Horizonte/MG</b>	1	1	0	0	2
<b>Brasília/DF</b>	1	1	1*	0	3
<b>Cuiabá/MT</b>	1	1	0	0	2
<b>Curitiba/PR</b>	1	1	0	0	2
<b>Fortaleza/CE</b>	1	1	1	1	4
<b>Porto Alegre/RS</b>	1	1	1	0	3
<b>Recife/PE</b>	1	1	1	0	3
<b>Ribeirão Preto/SP</b>	1	1	1	0	3
<b>Rio de</b>	1	1	1	1	3

<b>Janeiro/RJ</b>					
<b>Salvador/BA</b>	1	0	1	0	2
<b>São Paulo/SP</b>	1	1	1	0	3
<b>TOTAL</b>	10	11	9	2	-
<b>%</b>	100%	92%	75%	17%	-

\* Não há banheiro acessível no Núcleo ANS DF especificamente, mas sim no andar térreo do Edifício onde fica localizado o núcleo. Legenda: 0 – Não possui; 1 – possui.

Por fim, cumpre esclarecer que, em relação ao atendimento do beneficiário pela operadora de plano privado de assistência à saúde, seja por telefone ou de forma presencial, há normativo específico na ANS (Resolução Normativa 395/2016). A norma visa a tratar de garantir um atendimento adequado nas solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial, determinando obrigatoriedade de tratamento não discriminatório e prioridade de atendimento às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Estabelece, ainda, que as operadoras devem disponibilizar unidade de atendimento presencial, no mínimo nas capitais dos Estados ou regiões de maior atuação dos seus produtos, o que significa um grande avanço na proteção aos beneficiários portadores de deficiência, permitindo o atendimento específico para cada tipo de deficiência.

Há ainda projeto de expansão da RN nº 395/2016, para ampliar o seu escopo às solicitações de procedimentos de serviços de cobertura não assistencial.

## **Capítulo 6:**

# **DESEMPENHO FINANCEIRO E INFORMAÇÕES CONTÁBEIS**

### **EMENTA:**

Demonstração do desempenho financeiro e informações sobre as demonstrações contábeis e financeiras elaboradas pelas UPC. Devem ser contempladas ainda a implementação da sistemática de apuração de custos e dos novos critérios e procedimentos estabelecidos pelas Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público.

O objetivo é proporcionar ao leitor do relatório melhor compreensão sobre a posição patrimonial e financeira, bem como o resultado e o desempenho financeiro da unidade prestadora de contas.

### **ITENS DO CAPÍTULO:**

- 6.1 Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos
- 6.2 Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade
- 6.3 Demonstrações contábeis exigidas pela Lei 4.320/64 e notas explicativas



## 6 DESEMPENHO FINANCEIRO E INFORMAÇÕES CONTÁBEIS

No exercício de 2017, a ANS apresentou resultado financeiro positivo de aproximadamente R\$ 2,69 milhões. O mesmo pode ser evidenciado a partir do Balanço Patrimonial, de acordo com a variação do montante de Caixa e Equivalentes de 2016 para 2017:

**Tabela 6.119: Resultado Financeiro a partir do Balanço Patrimonial**

Em R\$

	31/12/2017	31/12/2016	Variação	AH (%)
Caixa e Equivalentes	51.401.933,59	48.714.612,34	2.687.321,25	5,52%

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

O aumento de 5,52% no saldo financeiro, entretanto, contrasta com a redução de 84% relacionada ao resultado financeiro do exercício anterior. Seu detalhamento é melhor explicado no Balanço Financeiro (resumo abaixo):

**Tabela 6.120: Resultado Financeiro – Composição**

Em R\$

	31/12/2017	31/12/2016	AH (%)
Receita Orçamentária	567.731.535,59	556.559.145,58	2,01%
Despesa Orçamentária	(309.874.193,45)	(288.311.136,02)	7,48%
	<b>257.857.342,14</b>	<b>268.248.009,56</b>	<b>-3,87%</b>
Transferências Financeiras Recebidas	300.767.189,47	298.547.230,12	0,74%
Transferências Financeiras Concedidas	(578.646.949,65)	(567.678.889,60)	1,93%
	<b>(277.879.760,18)</b>	<b>(269.131.659,48)</b>	<b>3,25%</b>
Recebimentos Extraorçamentários	624.305.956,41	392.878.061,60	58,91%
Pagamentos Extraorçamentários	(601.596.217,12)	(375.206.524,92)	60,34%
	<b>22.709.739,29</b>	<b>17.671.536,68</b>	<b>28,51%</b>
<b>Resultado Financeiro do Exercício</b>	<b>2.687.321,25</b>	<b>16.787.886,76</b>	<b>-83,99%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Sobre o resultado em si, cabe esclarecimento acerca de como são contabilizados os recursos financeiros, sem o que a análise torna-se enviesada: no âmbito da ANS, nem sempre há correlação entre ingressos e dispêndios em se tratando de recursos provenientes da execução orçamentária. Isso porque, no momento da arrecadação, tudo o que é numerário decorrente de fonte tesouro (receita derivada, decorrente do poder de polícia atribuído à Agência) transita pelas Receitas Orçamentárias e pelas Transferências Financeiras Concedidas simultaneamente, de modo que tendem a se anular. Os recursos financeiros colocados à disposição da ANS para subsidiar nossas atividades, por sua vez, são repassados pelo órgão superior, Ministério da

Saúde, e encontram-se evidenciados em Transferências Financeiras Recebidas, enquanto que em Despesas Orçamentárias estão os recursos financeiros de fato consumidos no órgão. Considerando os montantes e as relevantes variações, também vale comentário sobre os Recebimentos e Pagamentos Extra orçamentários: os valores que transitam por esses itens de demonstrativo, em sua maioria, dizem respeito a depósitos restituíveis no âmbito da UG Ressarcimento ao SUS (253032) e contemplam recursos provenientes da arrecadação prevista no art. 32 da Lei n.º 9.656/98. Como esses valores apenas transitam pela ANS, tendo por destinatário o Fundo Nacional de Saúde (UG 257001), é de se esperar a quase equivalência ante recebimentos x pagamentos (96,36% em 2017 e 95,50% em 2016). O aumento de ambos em quase 60% de um exercício para o outro reflete o aumento do volume de ressarcimento por parte das operadoras de planos de saúde a partir do esforço da Agência. Abaixo, demonstramos o resultado financeiro sob a ótica da Demonstração dos Fluxos de Caixa, de forma resumida:

**Tabela 6.121: Geração de Caixa por Atividade – Resumo**

Em R\$

	31/12/2017	31/12/2016	AH (%)
Fluxo de Caixa das Operações	9.490.804,74	24.009.861,93	-60,47%
Fluxo de Caixa de Investimento	(6.803.483,49)	(7.221.975,17)	-5,79%
Fluxo de Caixa de Financiamento	0,00	0,00	0,00%
<b>Geração Líquida de Caixa e Equivalentes</b>	<b>2.687.321,25</b>	<b>16.787.886,76</b>	<b>-83,99%</b>
Caixa e Equivalentes Inicial	48.714.612,34	31.926.725,58	52,58%
Caixa e Equivalentes Final	51.401.933,59	48.714.612,34	5,52%

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

## 6.1 Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos

A ANS, como órgão integrante do orçamento fiscal e da seguridade social do governo federal, executa sua contabilidade no Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI, apresentando suas Demonstrações Contábeis conforme previsão da Lei nº 4.320/64 e Resolução CFC nº 1.133/2008 (NBC.T 16.6 – Demonstrações Contábeis), atende aos critérios e procedimentos de mensuração e avaliação dos ativos e passivos previstos na Resolução CFC nº 1.136/2008 (NBC.T 16.9 – Depreciação, Amortização e Exaustão), Resolução CFC nº 1.137/2008 (NBC.T 16.10 – Avaliação e Mensuração de Ativos e Passivos em Entidades do Setor Público), Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público (MCASP – 7ª edição) e Manuais do SIAFI conforme exposto a seguir:

**Disponibilidades:** são mensuradas ou avaliadas pelo valor original, feita a conversão, quando em moeda estrangeira, à taxa de câmbio vigente na data do Balanço Patrimonial. As aplicações financeiras de liquidez imediata são mensuradas ou avaliadas pelo valor original, atualizadas até a data do Balanço Patrimonial, com suas respectivas atualizações sendo contabilizadas em contas de resultado. Sofreram variação com relação ao exercício anterior na ordem de 5,52% e a remuneração sobre as aplicações representaram 0,17% do total de variações patrimoniais aumentativas (aproximadamente R\$ 2,6 milhões);

**Créditos e Dívidas:** são mensurados pelo seu valor original. Os riscos de recebimento são reconhecidos como ajustes para perdas, contabilizados em contas de resultado, cuja metodologia encontra-se descrita em notas explicativas. Cabem ressalvas, entretanto, com relação aos créditos: os decorrentes de receita de transação sem contraprestação (sejam eles de natureza tributária ou não tributária) não estão evidenciados no Balanço Patrimonial. O sistema de arrecadação da ANS (SIAR) não dispõe de relatórios que permitam a identificação de cada fato contábil deles decorrentes, o que inviabiliza o adequado registro. Há demandas internas de TI visando a melhoria da ferramenta. Já com relação aos créditos inscritos em dívida ativa, só estão refletidos no Balanço os controlados via sistema de controle da dívida ativa da ANS (SCDA), porém temos conhecimento que a maioria das novas inscrições está sendo realizada pela Procuradoria Federal junto à ANS (PF/ANS) no sistema de gestão de dívida ativa da AGU (SAPIENS Dívida) e os dados referentes a essa parcela não vêm sendo repassados para contabilização no SIAFI. Há tratativas entre as áreas visando o ajuste da questão. Os créditos de longo prazo (majoritariamente dívida ativa), líquidos do ajuste para perdas, sofreram variação de 1% com relação ao exercício de 2016. O ajuste para perdas foi calculado em mais de 99% e representa 41,93% do total de variações patrimoniais aumentativas (R\$ 666 milhões).

**Estoques:** são mensurados pelo valor de custo ou pelo valor realizável líquido, dos dois o menor. Uma vez distribuídos, são reconhecidos como despesa tendo em consideração seu valor de custo. O total de variações patrimoniais diminutivas decorrentes do consumo de estoques ficou em 0,03% do total de variações patrimoniais aumentativas (aproximadamente R\$ 417 mil);

**Imobilizado:** é mensurado ou avaliado com base no valor de aquisição, produção ou construção. No caso dos bens móveis, os mesmos estão sujeitos à depreciação, efetuada pelo método das quotas constantes, utilizando a tabela de vida útil, valor residual e taxas estabelecidos pela Macrofunção 020330 do Manual SIAFI - Depreciação, Amortização e Exaustão na Administração Direta da União, suas Autarquias e Fundações. Ressalva-se, entretanto, que a UG CAD/DF (253033) não vem efetuando a mesma. Está em curso na ANS a implantação do SIADS, e espera-se que após a implantação o problema cesse. Com relação aos bens imóveis, os mesmos encontram-se registrados no SPIUNET ("Bens de Uso Especial Registrados no SPIUNET", "Autarquias/Fundações"). O sistema em questão é um dos instrumentos da SPU para gerenciar a utilização dos imóveis da União de caráter "Bens de Uso Especial", e o mesmo executa automaticamente a atualização on-line dos lançamentos dos valores no SIAFI, inclusive no que diz respeito à depreciação. O total reconhecido a título de depreciação ficou em R\$ 1,48 milhões, 0,09% do total de variações patrimoniais aumentativas;

**Intangível:** são mensurados ou avaliados com base no valor de aquisição ou de produção. Entretanto, na ANS, os itens de intangível não estão corretamente classificados entre os que possuem vida útil definida e os que têm vida útil indefinida, além de não estarem corretamente individualizados. Isso impede o conhecimento daquilo que integra esse item de patrimônio, assim como inviabiliza a contabilização da mensuração subsequente (amortização, redução ao valor recuperável e reavaliação). Recentemente, a Coordenadoria de Contabilidade da ANS

procedeu ao levantamento de todos os registros nas contas de intangível, a fim de que a partir daí as áreas responsáveis possam indicar, dado o conjunto de lançamentos, a classificação que deve ser dada a cada valor contabilizado. A partir daí, com base nas informações repassadas, será possível definir a metodologia de amortização adequada aos itens que possuem vida útil definida. Ressalte-se que o Plano de Implantação dos Procedimentos Contábeis Patrimoniais – PICP (anexo à Portaria STN n.º 548/2015), item 3.5.3, estabelece prazo para preparação de sistemas e outras providências até 31/12/2018, com obrigatoriedade dos registros contábeis a partir de 01/01/2019. As variações nesse item de patrimônio foram todas decorrentes de novas aquisições, em decorrência do exposto anteriormente, porém correspondem a fatos permutativos. Seu impacto no resultado foi nulo, haja vista o problema ora relatado (não registro da amortização).

## 6.2 Sistemática de apuração de custos no âmbito da unidade

Atualmente, a ANS acompanha seus gastos através de códigos de unidades gestoras responsáveis (UGR) criados no SIAFI e inseridos em cada empenho. Assim, é possível ao menos ter o controle dos valores colocados à disposição de cada unidade e dos recursos ali consumidos. As informações são passíveis de serem extraídas pelo Tesouro Gerencial.

Reconhecemos, entretanto, a limitação do método. O controle apenas a nível de UGR exclui do acompanhamento variáveis relevantes (como depreciação, amortização e despesas com pessoal), além de agregar a informação em um nível consideravelmente amplo (algumas despesas ficam alocadas totalmente em determinada UGR, sendo que o consumo em si não necessariamente ocorreu ali). Contudo, ressaltamos que algumas iniciativas estão em curso e podem vir a melhorar o nível de informações de custos da ANS para apoio, de fato, à gestão:

**Implantação do SIADS:** no final do exercício passado, a ANS, por meio de sua Gerência de Serviços e Infraestrutura (GEASI), começou a tratar as bases de dados de materiais permanentes e de consumo da Agência com a finalidade de imputar essas informações no novo sistema. Necessariamente, com a implantação do mesmo, passaremos a vincular toda gestão de material a cada unidade organizacional da Agência;

**Definição de objeto de custo e centros de custo, com posterior habilitação da aba “Centro de Custo” no Novo CPR:** para controlar os custos num nível melhor de detalhamento, é preciso que haja um direcionamento com base nas necessidades de controle e acompanhamento da organização, considerando que são múltiplas as possibilidades (exemplos: por ações orçamentárias, programas, unidades, atividades, projetos, etc). Em resumo, para que se comece a apurar os custos visando o apoio à tomada de decisão no âmbito da Agência, falta definição quanto ao objeto de custo (o que será medido e a forma como será estruturada, acumulada e gerada a informação de custo, em conformidade com as necessidades estratégicas da gestão) e, a partir deste, dos centros de custo (a unidade mínima de acumulação de custos, tanto diretos como indiretos, onde são identificados o consumo efetivo do recurso, conforme estruturado na definição do objeto de custo). Há tratativas em curso nesse sentido, a partir das quais será possível a habilitação, para uso no SIAFI, da aba “Centro de Custo”.

**Solicitação para habilitação no SIC (Sistema de Informações de Custos do Governo Federal):** com o modelo de controle de custos definido, será possível ao operador responsável a

solicitação de acesso ao SIC com a finalidade de extrair relatórios visando o apoio à tomada de decisão, prestação de contas, avaliação, comparação, etc.

### **6.3 Demonstrações contábeis exigidas pela Lei 4.320/64 e notas explicativas**

No **anexo 8.4** são apresentados os quadros com as demonstrações contábeis da ANS (balanços financeiro, orçamentário e patrimonial, demonstrações dos fluxos de caixa, das mutações do patrimônio líquido e das variações patrimoniais) e notas explicativas.

## **Capítulo 7:**

# **CONFORMIDADE DA GESTÃO E DEMANDAS DE ORGÃOS DE CONTROLE**

### **EMENTA:**

O objetivo é proporcionar ao leitor do relatório melhor compreensão sobre atendimento a demandas específicas oriundas de legislação específica e dos órgãos de controle.

### **ITENS DO CAPÍTULO:**

- 7.1 Tratamento de determinações e recomendações do TCU
- 7.2 Tratamento de recomendações do órgão de controle interno
- 7.3 Medidas administrativas para apuração de responsabilidade por dano ao Erário
- 7.4 Demonstração da conformidade do cronograma de pagamentos de obrigações com o art. 5º da Lei 8.666/1993
- 7.5 Informações sobre a revisão dos contratos vigentes firmados com empresas beneficiadas pela desoneração da folha de pagamento

## 7 CONFORMIDADE DA GESTÃO E DEMANDAS DE ORGÃOS DE CONTROLE

### 7.1 Tratamento de determinações e recomendações do TCU

**Tabela 7.122:** Tratamento de determinações do TCU

Processo	Acórdão	Item	Comunicação Expedida	Data da Ciência
TC 022.631/2009-0	482/2012 - Plenário	9.6	Ofício 107/2012-TCU/SEMAG, de 19/03/2012.	19/03/2012
<b>Órgão/Entidade Objeto da Determinação e/ou Recomendação</b>				
Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS				
<b>Descrição da Deliberação</b>				
<p>9.6 determinar à Agência Nacional de Aviação Civil, à Agência Nacional do Cinema, à Agência Nacional de Energia Elétrica, à Agência Nacional de Petróleo, à <b>Agência Nacional de Saúde</b>, à Agência Nacional de Transportes Aquaviários, à Agência Nacional de Transportes Terrestres ao Banco Central do Brasil, ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica, à Comissão de Valores Mobiliários, ao Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis e à Superintendência de Seguros Privados que incluam, <u>nos Relatórios Anuais de Gestão referentes aos exercícios de 2012 a 2016</u>, seção específica sobre o tema "arrecadação de multas", contemplando as seguintes informações pertinentes às questões descritas nos subitens 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3 e 9.2 do Acórdão 1817/2010-Plenário:</p> <p>9.6.1 número absoluto e percentual de pessoas físicas ou jurídicas pendentes de inscrição no Cadin, sob sua responsabilidade, nos últimos dois exercícios (subitem 9.1.1 do Ac-1817/2010-P);</p> <p>9.6.2 número absoluto e percentual de processos de cobrança de multas que, em virtude dos prazos legais, sofram maiores riscos de prescrição, nos últimos dois exercícios, bem como as providências adotadas para reduzir esse risco (subitem 9.1.2 do Ac-1817/2010-P);</p> <p>9.6.3 quantidade de multas canceladas ou suspensas em instâncias administrativas, os valores associados a estas multas e os percentuais de cancelamento e suspensão em relação ao total de multas aplicadas anualmente, nos dois últimos exercícios (subitem 9.1.2 - AC-1817/2010-P);</p> <p>9.6.4 percentuais de recolhimento de multas (em valores e em número de multas recolhidas) nos últimos dois exercícios (subitem 9.2 do Ac-1817/2010-P);</p> <p>9.6.5 medidas adotadas e resultados alcançados relativamente às questões descritas nos subitens 9.6.1 a 9.6.4;</p>				
<b>Providências Adotadas</b>				

Síntese da Providência Adotada				
Com a edição do Acórdão nº 1970/2017, tal recomendação passou a ser definitiva, e tem sido atendida, conforme consignado no quadro de acompanhamento da arrecadação de multas no presente Relatório de Gestão.				
Processo	Acórdão	Item	Comunicação Expedida	Data da Ciência
TC 029.688/2016-7	1970/2017 - Plenário	9.1	Ofício 0301/2017-TCU/Semag, de 22/9/2017	03/10/2017
Órgão/Entidade Objeto da Determinação e/ou Recomendação				
Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS				
Descrição da Deliberação				
<p>9.1. determinar ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica, ao Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis, ao Banco Central do Brasil, à Comissão de Valores Mobiliários, à Superintendência de Seguros Privados; às Agências Nacionais de Águas, de Aviação Civil, de Telecomunicações, do Cinema, de Energia Elétrica, do Petróleo, do Gás Natural e Biocombustíveis, de Saúde Suplementar, de Transportes Aquaviários, de Vigilância Sanitária e de Transportes Terrestres que passem a incluir, <b>em definitivo</b>, nos Relatórios Anuais de Gestão, as seguintes informações:</p> <p>9.1.1. número absoluto e percentual de pessoas físicas ou jurídicas pendentes de inscrição no Cadin, sob sua responsabilidade, no último exercício;</p> <p>9.1.2. número absoluto e percentual de processos de cobrança de multas que, em virtude dos prazos legais, sofram maiores riscos de prescrição, no último exercício, bem como as providências adotadas para reduzir esse risco;</p> <p>9.1.3. quantidade de multas canceladas ou suspensas em instâncias administrativas, os valores associados a estas multas e os percentuais de cancelamento e suspensão em relação ao total de multas aplicadas anualmente, no último exercício;</p> <p>9.1.4. percentuais de recolhimento de multas (em valores e em número de multas recolhidas), no último exercício;</p> <p>9.1.5. medidas adotadas e resultados alcançados relativamente às questões descritas nos subitens 9.1.1 a 9.1.4;</p>				
Providências Adotadas				
Síntese da Providência Adotada				
Vide informação sobre item 9.6 do Acórdão nº 482/2012 - Plenário				



Processo	Acórdão	Item	Comunicação Expedida	Data da Ciência
TC 014.782/2017-0	2.328/2017 - Plenário	1.6.4.1	Ofício nº 0341/2017-TCU/Semag	03/11/2017
<b>Órgão/Entidade Objeto da Determinação e/ou Recomendação</b>				
Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS				
<b>Descrição da Deliberação</b>				
<p>1.6.4. recomendar à Agência Nacional de Saúde Suplementar que esclareça, no próximo relatório de gestão:</p> <p>1.6.4.1. o alto índice de multas pendentes de inscrição no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal (Cadin) , que compõem a planilha de arrecadação de multas de que trata o subitem 9.6.1 do Acórdão 482/2012-TCU-Plenário, conforme média dos exercícios de 2014 e 2015;</p>				
<b>Providências Adotadas</b>				
<b>Síntese da Providência Adotada</b>				
<p>Conforme PROCESSO SEI Nº: 33910.024199/2017-12, DESPACHO Nº: 5/2018/PROGE/DICOL:</p> <p><i>“Quanto a esse item, a ANS tem a esclarecer que a planilha de arrecadação de multas dos exercícios de 2014 e 2015, na coluna “Multas não inscritas no CADIN” apresentou um volume alto de créditos devedores a serem inscritos, conforme se pode observar nos Quadros 4.21 e 4.22 do Relatório de Gestão referente ao exercício de 2015 <a href="http://www.ans.gov.br/images/stories/A_ANS/Transparencia_Institucional/Prestacaode-Contas/Relatorios_de_gestao/relatorio-gestao-2015.pdf">http://www.ans.gov.br/images/stories/A_ANS/Transparencia_Institucional/Prestacaode-Contas/Relatorios_de_gestao/relatorio-gestao-2015.pdf</a>.</i></p> <p><i>O processo de inclusão, suspensão ou baixa de registro de devedores no CADIN apresenta algumas características específicas que merecem registro, para fins de esclarecimento geral. Preliminarmente, cumpre informar que, conforme determina o §1º da Portaria nº 685, de 14 de setembro de 2006, da Secretaria do Tesouro Nacional, o devedor deverá ser cadastrado no CADIN uma única vez por órgão ou entidade credora, independentemente da quantidade de débitos existentes em seu nome passíveis de inscrição neste cadastro. Portanto, destaca-se que não há inscrição de multas no CADIN, mas sim o cadastro do devedor no CADIN.</i></p> <p><i>As regras estabelecidas para o CADIN pela Secretária de Tesouro Nacional exigem das entidades credoras a manutenção de um cadastro de inadimplentes paralelo ao do Sisbacen, o qual contenha o registro não só do devedor, mas também de todos os seus débitos pendentes, e que permita a anotação, ao lado de cada débito, das situações que ocasionam suspensão de registro no Cadin, conforme previsto no art. 7º da Lei nº 10.522, de 2002.</i></p> <p><i>É por meio desse controle paralelo que a entidade credora tem condições de saber, diante do total de débitos pendentes e da anotação ou não, ao lado de cada um, de uma das situações acima descritas, qual a operação a realizar no Sisbacen: incluir o devedor no Cadin, suspender seu registro ou baixá-lo, em vista do resultado final da análise do conjunto de seus débitos.</i></p>				

*Na ANS, o fluxo do processo de inclusão, a suspensão e a baixa de registro de devedor no CADIN, segue um rito permeado de controles, buscando imprimir a segurança necessária, haja vista os prejuízos advindos de eventuais equívocos. Assim, nessa esteira, optou-se, para evitar equívocos na inclusão, suspensão e baixa de registro de devedor no CADIN, por efetuar as operações necessárias no Sisbacen quanto ao CADIN no momento da inscrição do débito em dívida ativa da ANS, considerando a diversidade de créditos dos quais está a ANS legalmente incumbida da cobrança, o fato de que a cobrança do ressarcimento ao SUS era realizada por um órgão da ANS em sistema próprio, ao contrário da cobrança dos demais créditos que era feita pela Gerência de Finanças, bem como que a inscrição em dívida ativa é o destino final de todos os débitos líquidos, certos e exigíveis, sendo que, independentemente da natureza do débito, a inscrição em dívida ativa no âmbito da ANS era toda realizada dentro do mesmo sistema (o "SCDA"), reunindo as melhores condições de propiciar o controle paralelo que o CADIN exige da entidade, vez que, como já explicado, no Sisbacen a entidade credora não tem a possibilidade de cadastrar débitos para fins de controle, mas apenas devedores, independentemente do número débitos, conforme informado pela Procuradoria Federal no Memorando nº 15/2014/GEDAT/PROGE (processo nº 33902.200978/2016-31).*

*Embora a adoção desse fluxo tenha proporcionado maior segurança na inclusão, suspensão e baixa de registro de devedor no CADIN, colateralmente acarretou retenção do registro de devedores no CADIN, especialmente nos anos de 2014 e 2015.*

*Entretanto, em 2015, por recomendação da Auditoria Interna (Relatório de Auditoria Interna nº 02/2013/Processo nº 33902.406329/2013-07), após as devidas alterações de sistema e implementação de novo fluxo de trabalho, o registro de devedores no CADIN passou a ser feito anteriormente ao envio do processo administrativo sancionador à Procuradoria Federal junto à ANS-PFANS, na medida em que o registro de devedores no CADIN não pressupõe a prévia inscrição em dívida ativa realizada pela PFANS.*

*Ao mesmo tempo, a Procuradoria procedeu ao registro de devedores no CADIN com débitos pendentes de inscrição em dívida ativa, eliminando definitivamente o estoque verificado em 2015, conforme se pode verificar no Relatório de Gestão de 2016 (Quadros 4.21 e 4.22*

*[http://www.ans.gov.br/images/stories/A\\_ANS/Transparencia\\_Institucional/Prestacaode-Contas/Relatorios\\_de\\_gestao/relatorio-gestao-2016.pdf](http://www.ans.gov.br/images/stories/A_ANS/Transparencia_Institucional/Prestacaode-Contas/Relatorios_de_gestao/relatorio-gestao-2016.pdf)).*

*Além disso, o processo de trabalho de registro de devedores no CADIN no CADIN passou a ser realizado pela Gerência de Finanças- GEFIN da ANS, em conjunto com o processo de cobrança que verifica o correto pagamento do crédito, garantindo, dessa forma, a continuidade o registro de devedores de forma permanente e tempestiva, conforme preconiza a Lei nº 10522, de 2002."*

Processo	Acórdão	Item	Comunicação Expedida	Data da Ciência
TC 014.782/2017-0	2.328/2017 - Plenário	1.6.4.2	Ofício 0341/2017-TCU/Semag	03/11/2017
<b>Órgão/Entidade Objeto da Determinação e/ou Recomendação</b>				
Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS				
<b>Descrição da Deliberação</b>				

1.6.4. Recomendar à Agência Nacional de Saúde Suplementar que esclareça, no próximo relatório de gestão:

1.6.4.2. As razões do crescimento discrepante da quantidade e dos valores das multas canceladas, entre os exercícios de 2014 e 2015, de que trata o subitem 9.6.3 do Acórdão 482/2012-TCU-Plenário;

#### Providências Adotadas

##### Síntese da Providência Adotada

Conforme Despacho nº 875 do Processo SEI nº 33910.020056/2017-23:

*"Contextualizando, o referido item 1.6.4.2 do Acórdão recomenda que a ANS preste esclarecimentos no próximo relatório de gestão acerca das razões do crescimento discrepante da quantidade e dos valores das multas canceladas, entre os exercícios de 2014 e 2015, de que trata o subitem 9.6.3 do mesmo Acórdão.*

3. *Primeiramente, o termo "multas canceladas" não é o mais adequado. O correto seria dizer reforma na íntegra de decisão em 1ª (juízo de reconsideração realizado no âmbito da DIFIS) ou 2ª instância (recurso julgado pela DICOL).*

4. *Feita essa consideração, segue tabela extraída do SIF cuja seção destacada em verde se refere ao atuar da Diretoria de Fiscalização em sede de juízo de reconsideração - ainda em âmbito de 1ª instância):*

Competência	multas aplicadas	Ano de análise do Recurso (1ª instância)				Quantidade de multas canceladas por			
		2013	2014	2015	Total	2013	2014	2015	2016
2013	2.086	117	1.167	317	1.601	6	10	30	2
2014	4.853	0	625	2.167	2.792	0	17	110	20
2015	6.429	0	0	987	987	0	0	76	35

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização – 11/dez/2017

5. *Como visto, a tabela apresenta o total de processos com multas aplicadas, os processos analisados pelo Juízo de Reconsideração e a quantidade de processos com multas canceladas (já esclarecido no item 2 o seu sentido mais adequado).*

6. *Observa-se que 44,7% (2.167) dos processos com multas aplicadas em 2014 foram analisados em 2015 enquanto somente 12,9% (625) foram analisados em 2014.*

7. *Verifica-se que, para os processos com decisão em 2014, 2,7% (17/625) dos processos analisados em 2014 tiveram as multas canceladas pelo Juízo de Reconsideração em 2014 enquanto os processos analisados em 2015, 5,1% tiveram as multas canceladas.*

8. *Assim, o aumento do número de processos cancelados entre os exercícios de 2014 e 2015 é reflexo do aumento de processos analisados durante o exercício de 2015 pelo Juízo de Reconsideração. Esse aumento de processos analisados pelo Juízo é explicado por diversos fatores, sendo certo que os principais são a reorganização do passivo e seu constante acompanhamento, a alocação de significativa quantidade de servidores temporários no setor, a fixação de meta de produtividade mensal com o consequente aumento de produtividade e diminuição do passivo. "*

Processo	Acórdão	Item	Comunicação Expedida	Data da Ciência
----------	---------	------	----------------------	-----------------

TC 022.068/2013-9	8.606/2013 - 1ª Câmara	1.7	Ofício 0569/2013 - TCU/SecexSaude	2013
<b>Órgão/Entidade Objeto da Determinação e/ou Recomendação</b>				
Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS				
<b>Descrição da Deliberação</b>				
1.7. Determinar à ANS que informe, anualmente, no Relatório Gestão, o andamento do Processo Administrativo 33902.861177/2011-31 e da Ação Civil Pública por ato de improbidade administrativa 0010242-65.2010.403.6105, até a resolução definitiva da questão.				
<b>Providências Adotadas</b>				
<b>Síntese da Providência Adotada</b>				
<p>Conforme disposto no Memorando nº: 2/2018/GECON/PROGE/DICOL, de 31/01/2018, Processo SEI nº 33910.001407/2018-88, no que se refere ao andamento da Ação Civil Pública por ato de improbidade administrativa nº 0010242-65.2010.403.6105, tem-se que esta tramita na 6ª Vara Federal da Subseção de Campinas, e encontra-se na fase de apresentação de quesitos complementares pela perita, com posterior encaminhamento dos autos ao MPF e à Procuradoria Regional Federal da 3ª Região, conforme andamento processual obtido em consulta no site da Justiça Federal em São Paulo, em 31/01/2018.</p> <p>Conforme Despacho nº 43 do Processo SEI nº 33910.006910/2017-49, no que tange ao Processo Administrativo nº 33902.861177/2011-31, foi encaminhado ao TCU o Ofício nº 19/2016/AUDIT/ANS, de 26/09/2016, com os seguintes anexos: Memorandos nº 33/2016/GAB/PROGE-SNS/PFF/AGU; nº 92/2016/GGAFI/DIGES/ANS; e nº98/2016/PPCOR/DICOL/ANS.</p> <p>Nesse sentido, cumpre informar que o processo nº 33902.861177/2011-31 foi arquivado, uma vez que foi feita adequação da cobrança em outro procedimento. Logo, o objeto do referido processo foi retomado nos autos do Processo Administrativo de Apuração e Cobrança (PAAC) nº 33902.561874/2015-19. Este processo encontra-se fase de elaboração de decisão em primeira instância, ou seja, os interessados já apresentaram suas defesas-prévias e alegações finais, sendo elaboradas as Notas nº 0410/2016/GEFIN/GGAFI/DIGES/ANS e a nº 5/2017/GGAFI/DIGES/ANS.</p> <p>Cabe registrar que, embora a TCE nº 33902.900289/2014-68 tenha sido instaurada (em atenção a determinação do TCU), o seu trâmite encontra sobrestado até o esgotamento das instâncias administrativas de cobrança, ou seja, até o deslinde do processo de apuração e cobrança, conforme estabelecido pela legislação.</p>				
<b>Processo</b>	<b>Acórdão</b>	<b>Item</b>	<b>Comunicação Expedida</b>	<b>Data da Ciência</b>

TC 021.280/2016-9	3.078/2016- Plenário	9.7.1	Ofício 0677/2016- TCU/SecexSaúde, de 6/12/2016	19/12/2016
<b>Descrição da Deliberação</b>				
Adote, no prazo de 90 (noventa) dias, providências com vistas a revisar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação para o triênio 2016-2018, observando, no que couber, o Guia de Elaboração de Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), em conformidade com o disposto no art. 4º da Instrução Normativo 04/2014-SLTI/MPOG;				
<b>Providências Adotadas</b>				
<b>Síntese da Providência Adotada</b>				
Em 2017, foi encaminhado, com providências alusivas a esse Acórdão, o Ofício nº 011/2017/AUDIT/ANS, de 20 de março de 2017.				
Conforme informação constante do PROCESSO SEI Nº: 33910.006910/2017-49, DESPACHO Nº: 9/2018/GETI/DIRAD-DIGES/DIGES, a ANS já havia publicado em maio de 2016 seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) para o período de 2016-2018. Contudo, em observação às recomendações do Tribunal de Contas da União (TCU), por meio do item 9.7.1 do Acórdão nº 3078/2017, e em atendimento ao disposto na Portaria nº 19, de 17 de maio de 2017, da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPDG), no primeiro semestre de 2017 o PDTI foi revisto e o novo documento foi aprovado pela Diretoria Colegiada em setembro de 2017, tendo sido publicado no DOU através da Portaria nº 9.439 de 19 de dezembro de 2017.				
Ao passo que o Acórdão do TCU indicava a necessidade de adequar o PDTI a uma estrutura mais próxima à proposta contida na versão 2.0 Guia de PDTIC do SISP (Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação), a Portaria nº 19/2017/STI/MPDG, dispõe sobre a implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades pertencentes ao SISP.				
Dessa forma, o novo documento - Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), segue as orientações do TCU e do Ministério do Planejamento para o período de 2017 a 2019.				
<b>Processo</b>	<b>Acórdão</b>	<b>Item</b>	<b>Comunicação Expedida</b>	<b>Data da Ciência</b>
TC 021.280/2016-9	3.078/2016- Plenário	9.7.2	Ofício 0677/2016- TCU/SecexSaúde, de 6/12/2016	19/12/2016
<b>Descrição da Deliberação</b>				
Avalie a conveniência e oportunidade de obter, junto à empresa Destaque Empreendimentos em Informática Ltda., a transferência dos códigos-fonte da plataforma McFile, sem quaisquer ônus, restrições à sua adaptação ou modificação, bem como a cessão de todos os demais				

dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação de suporte físico de qualquer natureza e aplicação, de modo a garantir que a administração pública não tenha dependência tecnológica na customização e no desenvolvimento de módulos complementares, em conformidade com o disposto no art. 111, parágrafo único, da Lei

8.666/1993;

### Providências Adotadas

#### Síntese da Providência Adotada

Em 2017, foi encaminhado, com providências alusivas a esse Acórdão, o Ofício nº 011/2017/AUDIT/ANS, de 20 de março de 2017.

No Relatório de Gestão de 2016 o setor informou que a Nota Técnica nº 89/2017GEIRS/DIDES/ANS informou que, com vistas a mitigar a dependência tecnológica em relação à Plataforma McFile, a GGETI vem estruturando, desde 2016, uma estratégia de migração, que envolve a utilização do Sistema SEI como o gerenciador de documentos e ferramenta de organização processual digital. No último lançamento dos ABIs/APACs todos os processos já foram abertos diretamente no SEI. Atualmente a GGETI está trabalhando na carga de todos os documentos, produzidos e recebidos pelas ANS, dos ABIs/APACs anteriores que foram cobrados no PERSUS.

Atualizando as providências, conforme disposto no PROCESSO SEI Nº: 33910.006910/2017-49, DESPACHO Nº: 9/2018/GETI/DIRAD-DIGES/DIGES, e conforme exposto na Nota Técnica nº 2631/2017/ GEIRS/DIDES/ANS, em parceria com a área de TI, a GEIRS está providenciando o aprimoramento do sistema de protocolo eletrônico de impugnação e recursos com o projeto do PERSUS 2.0.

A evolução do PERSUS tem como principais objetivos: i) desenvolver um sistema baseado em tecnologias abertas e padrões de arquitetura de sistemas e informações da ANS; ii) remover o uso do framework McFile, acabando com a dependência tecnológica nessa ferramenta; e iii) tornar a manutenção e evolução da aplicação mais fácil com a utilização de tecnologias consolidadas no mercado e um conjunto de boas práticas.

Por fim, ressalta-se que, como mencionado na última manifestação constante do Mapa de Monitoramento das Recomendações da Auditoria da ANS (doc. 5120773), o SEI passou a integrar a realidade dos processos administrativos do ressarcimento ao SUS a partir do 58º ABI. Desde então, os processos administrativos gerados a cada ABI são iniciados eletronicamente.

Processo	Acórdão	Item	Comunicação Expedida	Data da Ciência
TC 021.280/2016-9	3.078/2016-Plenário	9.8.1	Ofício 0677/2016-TCU/SecexSaúde, de 6/12/2016	19/12/2016
<b>Descrição da Deliberação</b>				
9.8.1. firmar acordo técnico com o objetivo de promover a integração entre os Sistemas Nacionais de Informação em Saúde, gerenciados pelo Ministério da Saúde, e o Sistema de				

Informação de Beneficiários, gerenciado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, bem como estabelecer regras de compartilhamento de tecnologia e infraestrutura adequadas às diretrizes de segurança da informação, para dar efetividade ao art. 32 da Lei 9.656/1998, em consonância com o disposto no inciso V do art. 10-A do Anexo I do Decreto 8.065/2013;

#### Providências Adotadas

##### Síntese da Providência Adotada

Em 2017, foi encaminhado, com providências alusivas a esse Acórdão, o Ofício nº 011/2017/AUDIT/ANS, de 20 de março de 2017.

Conforme disposto no PROCESSO SEI Nº: 33910.006910/2017-49, DESPACHO Nº: 61/2018/DIRAD-DIDES/DIDES (DOC 5569607): “Após interlocução realizada entre o Diretor da DIDES e o Ministro da Saúde para continuação das tratativas do acordo, a ANS, em 16/01/2018, realizou uma reunião com representantes do DATASUS tratar do tema. Nessa ocasião, observou-se que, diante da entrada em vigor do CMD (Conjunto Mínimo de Dados), prevista para primeiro semestre de 2019, seria ineficiente depositar esforços em melhorias dos sistemas que serão descontinuados. Ficou combinada a suspensão desses itens, dando-se foco à resolução da demanda de valoração de dados e da troca automatizada entre as partes, com elaboração de um cronograma para cessão das bases.

Em relação à valoração de AIHs, foi informado que o DATASUS enviaria as bases para homologação pela ANS.

Quanto à automatização da carga, as equipes técnicas comprometeram-se a trocar informações para viabilização da entrega, e a coordenação do DATASUS realizará os contatos com a área de infraestrutura para providenciar a melhoria do Link dedicado. O tema é objeto do Processo nº 25000.011234/2017-60, no DATASUS.”

Processo	Acórdão	Item	Comunicação Expedida	Data da Ciência
TC 021.280/2016-9	3.078/2016-Plenário	9.9	Ofício 0677/2016-TCU/SecexSaúde, de 6/12/2016	19/12/2016

##### Descrição da Deliberação

Dar ciência, com fundamento no art. 7º da Resolução-TCU 265/2014, à Agência Nacional de Saúde Suplementar que o Comitê de Tecnologia da Informação não funciona adequadamente, o que afronta ao disposto no § 7º do art. 4º da Instrução Normativa 4/2014SLTI/ MPOG;

#### Providências Adotadas

##### Síntese da Providência Adotada

Em 2017, foi encaminhado, com providências alusivas a esse Acórdão, o Ofício nº 011/2017/AUDIT/ANS, de 20 de março de 2017.

Conforme PROCESSO SEI Nº: 33910.006910/2017-49, DESPACHO Nº: 9/2018/GETI/DIRAD-DIGES/DIGES: *“Foi estabelecido e cumprido cronograma de reuniões e acompanhamento processual da pauta e ata da reunião. Em 2017, foram realizadas 4 (quatro) reuniões do CT, nas quais foram acompanhados os projetos e ações e debatidas as estratégias de gestão e governança de TIC na Agência. Os temas mais relevantes de TI (orçamento, PDTIC, diretivas de segurança da informação, entre outros...) são deliberados nas reuniões. As prioridades sistêmicas já estão estabelecidas no PDTIC e o acompanhamento dos projetos e demandas está sendo automatizado para acesso por toda ANS. Assuntos emergenciais são tratados diretamente entre a Gerência e os Diretores, com formalização por email.”*

Processo	Acórdão	Item	Comunicação Expedida	Data da Ciência
TC 023.181/2008-0	502/2009-Plenário	9.6.4	Ofício nº 2173/2009-TCU/SECEX-4	2009

#### Descrição da Deliberação

Redistribua os recursos humanos da Agência, de modo a reforçar o quadro de recursos humanos da Gerência-Geral de Integração com o SUS (GGSUS/DIDES/ANS), unidade que sofreu significativa perda de sua força de trabalho ou, alternativamente, faça gestão ao Ministério da Saúde a fim de obter autorização junto ao Ministério do Planejamento e Gestão para realizar concurso público e, então, ampliar seu quadro de pessoal;

#### Providências Adotadas

#### Síntese da Providência Adotada

Conforme PROCESSO SEI Nº: 33910.006910/2017-49, DESPACHO Nº: 61/2018/DIRAD-DIDES/DIDES (DOC 5569607): *“A GEIRS tem buscado soluções para mitigar os possíveis impactos, no processo do ressarcimento ao SUS, em razão do término do contrato temporário em 2020. Nesse sentido, será iniciado um projeto piloto de treinamento de servidores efetivos da agência, sede e núcleos, para capacitação nas atividades de análise de impugnações e recursos relativos ao ressarcimento, a fim de que não haja descontinuidade do processo de trabalho. O último concurso realizado pela ANS contemplava vagas para os cargos de nível médio, técnico administrativo e técnico e regulação, o mesmo encontra-se válido até 31/05/2018 e a ANS solicitou o aproveitamento do excedente, conforme art. 11 do Decreto 6944/2009, sendo 9 cargos de Técnico em Regulação e 22 cargos de Técnico Administrativos, tal solicitação foi encaminhada para o Ministério da Saúde através do Ofício 251/2017/PRESI/ANS de 31/05/2017, sendo que o mesmo enviou para o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão através do Aviso nº 361/GM/MS de 16 de junho de 2017. Atualmente não há nenhuma solicitação para uma nova realização de concurso público, tende em vista que a ANS está aguardando a tramitação do PL 6.244/2013, criação de 127 vagas de Especialista em Regulação e 87 de Analista Administrativo, para solicitar a realização de concurso que contemple um maior número de vagas.”*



Processo	Acórdão	Item	Comunicação Expedida	Data da Ciência																		
TC 009.174/2012-5	2.879/2012 – Plenário	9.4.2	Ofício nº 3.172/2012-TCU/SECEX-4	09/11/2012																		
<b>Descrição da Deliberação</b>																						
<p>Até que o TCU se manifeste em definitivo acerca do prazo prescricional dos valores devidos ao SUS a título de ressarcimento por parte das operadoras de planos de saúde, priorize o processamento e cobrança dos procedimentos e internações mais recentes, de modo a minimizar possíveis questionamentos judiciais das operadoras relacionados à prescrição de seus débitos.</p>																						
<b>Providências Adotadas</b>																						
<b>Síntese da Providência Adotada</b>																						
<p>Em 2017, foi encaminhado, com providências alusivas a esse Acórdão, o Ofício nº 011/2017/AUDIT/ANS, de 20 de março de 2017.</p> <p>Conforme PROCESSO SEI Nº: 33910.006910/2017-49, DESPACHO Nº: 61/2018/DIRAD-DIDES/DIDES (DOC 5569607):</p> <p><i>“Em cumprimento às determinações os TCU, em 2016, a ANS iniciou estudos e realizou homologações para que fosse possível o estabelecimento de cronograma para notificar APACs relativas aos períodos anteriores ao 54º ABI, isto é, referentes a atendimentos anteriores a dezembro de 2014. Após as alterações necessárias nos sistemas, em 02/05/2017, foi publicado o 60º ABI, referente a atendimentos compreendidos entre abril e junho de 2012. Posteriormente, foram lançados o 62º ABI (jul/ago/set 2012), 64º ABI (out/nov/dez 2012) e 66º ABI (jan/fev/mar 2013), contemplando exclusivamente APACs retroativas. Estima-se que até 2018 seja concluído o lançamento de ABIs referentes a esses procedimentos pretéritos, restando plenamente cumprida a determinação do TCU, segundo cronograma abaixo:</i></p> <table> <tr> <td>68º</td> <td>APAC</td> <td>26/03/2018</td> </tr> <tr> <td>69º</td> <td>Normal</td> <td>28/05/2018</td> </tr> <tr> <td>70º</td> <td>APAC</td> <td>25/06/2018</td> </tr> <tr> <td>71º</td> <td>Normal</td> <td>27/08/2018</td> </tr> <tr> <td>72º</td> <td>APAC</td> <td>24/09/2018</td> </tr> <tr> <td>73º</td> <td>Normal</td> <td>26/11/2018”</td> </tr> </table>					68º	APAC	26/03/2018	69º	Normal	28/05/2018	70º	APAC	25/06/2018	71º	Normal	27/08/2018	72º	APAC	24/09/2018	73º	Normal	26/11/2018”
68º	APAC	26/03/2018																				
69º	Normal	28/05/2018																				
70º	APAC	25/06/2018																				
71º	Normal	27/08/2018																				
72º	APAC	24/09/2018																				
73º	Normal	26/11/2018”																				
Processo	Acórdão	Item	Comunicação Expedida	Data da Ciência																		
TC 023.176/2015-6	79/2017 – Plenário	9.1	Ofício 0066/2017-TCU/SecexSaúde	10/02/2017																		
<b>Descrição da Deliberação</b>																						

Com fundamento, no art. 250, inciso II, do Regimento Interno do TCU, determinar à Agência Nacional de Saúde Suplementar que, no prazo de 90 (noventa) dias, encaminhe plano ação para a retomada da realização de visitas técnicas assistenciais e econômico-financeiras, de modo a cumprir o estabelecido nos arts. 34, inciso VI, e 38, inciso XXII, da Resolução Normativa 197/2009.

#### Providências Adotadas

##### Síntese da Providência Adotada

Encaminhado em 2017 o Ofício nº 029/2017/AUDIT/ANS, de 5 de maio de 2017, com providências alusivas ao referido Acórdão.

Conforme PROCESSO SEI Nº: 33910.006910/2017-49, DESPACHO Nº: 29/2017/GGAME/DIRAD-DIOPE/DIOPE: *“Em atenção ao Despacho nº: 44/2017/AUDIT/DICOL 5123427, referente às recomendações ativas do Tribunal de Contas da União para a ANS, conforme consta no Mapa 5120773, no que concerne à Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras - DIOPE, item 9.1 do Acórdão 79/2017, esclarecemos que as visitas técnicas são realizadas anualmente como parte dos ciclos de acompanhamento econômico-financeiro das operadoras.*

*No ciclo de visitas técnicas de 2016 (de maio/2016 a abril/2017), objeto do processo nº 33902.516063/2016-44, foram visitadas as operadoras: Caixa de Assistência à Saúde - CABERJ (registro nº 32.436-1); CABERJ Integral Saúde S/A (registro nº 41.577-4); Unimed Maceió Cooperativa de Trabalho Médico (registro nº 32.768-9); e Unimed Sergipe Cooperativa de Trabalho Médico (registro nº 33.766-8).*

*No ciclo de visitas técnicas de 2017 (de maio/2017 a abril/2018), em curso, objeto do processo nº 33910.006720/2017-21, foram selecionadas as operadoras: Unimed Nova Iguaçu Cooperativa de Trabalho Médico (registro nº 34.439-7), Sompó Saúde Seguros S/A (registro nº 00.047-7); Care Plus Medicina Assistencial Ltda (registro nº 37.995-6); e Unimed de Santa Bárbara D'Oeste e Americana - Cooperativa de Trabalho Médico (registro nº 36.929-2).*

*Cabe ressaltar que o acompanhamento econômico-financeiro das operadoras setoriais é realizado predominantemente à distância, com base nas informações econômico-financeiras periódicas encaminhadas por elas para a ANS, e que as visitas técnicas têm o objetivo de verificar, por amostragem, in loco, a fidedignidade dessas informações prestadas remotamente pelas operadoras selecionadas, confrontando com seus controles gerenciais.*

*Assim, a aparente pequena amostra de operadoras submetidas a visitas técnicas anualmente se justifica nos escassos recursos humanos disponíveis, conforme corroborado pelo Tribunal de Contas da União - TCU no ACÓRDÃO Nº 79/2017 - TCU, publicado no D.O.U. de 02 de fevereiro de 2017 que, em seu item 9.2.2., evidencia a necessidade de recursos humanos para atender aos processos de trabalho da DIOPE. De fato a Coordenadoria de Acompanhamento das Operadoras - COAOP, responsável pelo acompanhamento regular das operadoras, tanto remotamente quanto por visitas técnicas, é constituída somente por oito Especialistas em Regulação (servidores aptos às análises e visitas técnicas), sendo um o coordenador - ressaltando que os recursos dedicados a cada visita técnica (em média 3 servidores por 3 semanas, considerando o tempo para análise prévia, a visita propriamente, que envolve deslocamentos para outras UF, e elaboração da nota técnica de formalização da análise e recomendação da ação regulatória pertinente ao caso) equivalem ao esforço para a análise técnica individual de cerca de 10 operadoras, elaborada exclusivamente por meio das informações disponibilizadas remotamente. Ou seja, para cada visita técnica a uma operadora, 9 operadoras deixam de ser analisadas individualmente.*

*Ainda em relação à escassez de recursos humanos, cabe ressaltar que apesar da já mencionada manifestação de necessidade de maior quadro de servidores aptos à elaboração de análises econômico-financeiras, no curso de 2017 a área perdeu 2 servidores (um analista administrativo e um especialista em regulação) por advento do concurso interno de remoção.”*

Processo	Acórdão	Item	Comunicação Expedida	Data da Ciência
TC 023.176/2015-6	79/2017 – Plenário	9.2.1	Ofício 0066/2017-TCU/SecexSaúde	10/02/2017
<b>Descrição da Deliberação</b>				
Defina as competências da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos e da Diretoria de Fiscalização, em matéria de visita técnica assistencial e de fiscalização, de forma a não haver sobreposições ou lacunas na execução das atividades de monitoramento e de fiscalização entre as duas diretorias, e avalie a possibilidade de fazer o planejamento dessas atividades de forma integrada.				
<b>Providências Adotadas</b>				
<b>Síntese da Providência Adotada</b>				
Encaminhado em 2017 o Ofício nº 029/2017/AUDIT/ANS, de 5 de maio de 2017, com providências alusivas ao referido Acórdão.				
Conforme PROCESSO SEI Nº: 33910.006910/2017-49, DESPACHO Nº: 70/2018/DIRAD-DIFIS/DIFIS: “Em atenção à recomendação 9.2.1 e à recomendação 9.25, reiteramos novamente a informação prestada no Memo 326/2017/PRESI. Os fluxos e os limites já existentes entre as atividades de fiscalização e monitoramento demonstram que não existe sobreposição de competências entre DIFIS e DIPRO. Também não houve lacunas na transição entre modelos de ações fiscalizatórias in loco. Assim, não há nenhuma ação a ser feita por essa Diretoria quanto a essas recomendações.”				
Processo	Acórdão	Item	Comunicação Expedida	Data da Ciência
TC 023.176/2015-6	79/2017 – Plenário	9.2.2	Ofício 0066/2017-TCU/SecexSaúde	10/02/2017
<b>Descrição da Deliberação</b>				
Realize estudo acerca da real necessidade de recursos humanos para atender aos processos de trabalho da Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras e da Gerência Geral de Tecnologia da Informação, com o objetivo de projetar corretamente a demanda e a capacidade de trabalho, e, a partir desses estudos, avalie a possibilidade de priorizar essas áreas nos próximos concursos para contratação de servidores.				
<b>Providências Adotadas</b>				

Síntese da Providência Adotada				
Encaminhado em 2017 o Ofício nº 029/2017/AUDIT/ANS, de 5 de maio de 2017, com providências alusivas ao referido Acórdão.				
Vide manifestação nesta seção do Relatório de Gestão em relação ao item 9.1 do Acórdão nº 79/2017 – Plenário.				
Processo	Acórdão	Item	Comunicação Expedida	Data da Ciência
TC 023.176/2015-6	79/2017 – Plenário	9.2.3	Ofício 0066/2017-TCU/SecexSaúde	10/02/2017
Descrição da Deliberação				
Elabore estudo detalhado para o desenvolvimento de sistemas, atualização ou compra de soluções de tecnologia da informação disponíveis no mercado, considerando: as necessidades de cada área da ANS; os riscos para o negócio envolvidos caso a demanda não seja atendida; a análise e a comparação entre os custos totais de propriedade das soluções identificadas, levando-se em conta os valores de aquisição dos ativos, insumos, garantias e manutenção; a priorização das demandas em consonância com as análises anteriores; o prazo de entrega de cada produto; as melhores práticas existentes na administração pública e as decisões recentes do Tribunal relativas ao tema.				
Providências Adotadas				
Síntese da Providência Adotada				
Encaminhado em 2017 o Ofício nº 029/2017/AUDIT/ANS, de 5 de maio de 2017, com providências alusivas ao referido Acórdão.				
Conforme PROCESSO SEI Nº: 33910.006910/2017-49, DESPACHO Nº: 9/2018/GETI/DIRAD-DIGES/DIGES: <i>“Os elementos apontados pelo TCU na recomendação são hoje contemplados no processo de trabalho de desenvolvimento de sistemas como segue:</i>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>necessidades de cada área da ANS: todas as solicitações são elencadas e priorizadas por cada uma das diretorias de acordo com as necessidades, e constam do PDTIC 2017-2019;</i></li> <li>- <i>riscos para o negócio envolvidos caso a demanda não seja atendida: durante análise da demanda, são identificados os riscos associados a mesma, inclusive a não execução da demanda. Estes riscos estão documentados no documento de visão, na fase de pré-projeto de acordo com a Metodologia Ágil de Desenvolvimento de Sistemas da ANS.</i></li> <li>- <i>análise e comparação entre os custos totais de propriedade das soluções identificadas, levando-se em conta os valores de aquisição dos ativos, insumos, garantias e manutenção: na fase de pré-projeto, a solicitação da área é analisada, documentada através do documento de visão e a proposta de solução, podendo esta ser um desenvolvimento, uma compra de uma solução de terceiros, ou utilização de software público ou cedido por outras instituições, caso seja possível.</i></li> <li>- <i>priorização das demandas em consonância com as análises anteriores: a priorização da demanda é de responsabilidade das áreas da ANS.</i></li> </ul>				

- prazo de entrega de cada produto: o prazo de entrega dos produtos de cada projeto é calculado tecnicamente e acompanhado pelos fiscais do contrato através de indicadores contratuais e de gestão, ficando registrado no sistema de gestão de TI, que é acompanhado pelo usuário demandante do projeto. Estamos aprimorando a transparência das informações de TI para toda ANS.”

Processo	Acórdão	Item	Comunicação Expedida	Data da Ciência
TC 023.176/2015-6	79/2017 – Plenário	9.2.4	Ofício 0066/2017-TCU/SecexSaúde	10/02/2017
<b>Descrição da Deliberação</b>				
Estabeleça, preferencialmente por meio de ato normativo, periodicidade para a realização de pesquisa de demandas inativas da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) e para a análise periódica, atualmente quinzenal, de todas as demandas recebidas por meio de NIP, definindo as competências dos agentes envolvidos, os critérios de seleção da amostra e as formas de publicação e divulgação dos resultados.				
<b>Providências Adotadas</b>				
<b>Síntese da Providência Adotada</b>				
Encaminhado em 2017 o Ofício nº 029/2017/AUDIT/ANS, de 5 de maio de 2017, com providências alusivas ao referido Acórdão.				
Conforme PROCESSO SEI Nº: 33910.006910/2017-49, DESPACHO Nº: 70/2018/DIRAD-DIFIS/DIFIS: “Quanto à recomendação 9.2.4, novamente reitera-se a resposta dada anteriormente: o Memo 326/2017/PRESI já demonstram o atendimento substancial da recomendação por meio da edição da IN 14/DIFIS/2016, especialmente por conta da ficha técnica do indicador de fiscalização em anexo, que a partir da sua vigência, passou a considerar as demandas inativadas para fins de cálculo.				
Acrescenta-se ainda que quanto às demais questões sugeridas tanto sobre demandas inativas e a análise realizada nas demandas NIPs, por meio de amostra, constituem-se como efetivos mecanismo de gestão, que, embora venham apresentando ótimos resultados desde sua implementação, necessitam ser constantemente aprimorados para que seja possível o acompanhamento da dinâmica do mercado, que rapidamente se amolda às regras estabelecidas pela Agência. A normatização destes mecanismos o engessaria, tornando-os ineficazes.”				
Processo	Acórdão	Item	Comunicação Expedida	Data da Ciência
TC 023.176/2015-6	79/2017 – Plenário	9.2.5	Ofício 0066/2017-TCU/SecexSaúde	10/02/2017

Descrição da Deliberação				
<p>Nas futuras reestruturações e reformulações de programas ou de processos de trabalho relacionados às atividades de fiscalização ou de monitoramento, elabore um plano de transição para evitar que ocorram interrupções ou descontinuidades na realização dessas atividades, a exemplo das observadas nesta auditoria.</p>				
Providências Adotadas				
Síntese da Providência Adotada				
<p>Encaminhado em 2017 o Ofício nº 029/2017/AUDIT/ANS, de 5 de maio de 2017, com providências alusivas ao referido Acórdão.</p> <p>Conforme PROCESSO SEI Nº: 33910.006910/2017-49, DESPACHO Nº: 70/2018/DIRAD-DIFIS/DIFIS: <i>“Em atenção à recomendação 9.2.1 e à recomendação 9.25, reiteramos novamente a informação prestada no Memo 326/2017/PRESI . Os fluxos e os limites já existentes entre as atividades de fiscalização e monitoramento demonstram que não existe sobreposição de competências entre DIFIS e DIPRO. Também não houve lacunas na transição entre modelos de ações fiscalizatórias in loco. Assim, não há nenhuma ação a ser feita por essa Diretoria quanto a essas recomendações.”</i></p>				
Processo	Acórdão	Item	Comunicação Expedida	Data da Ciência
TC 020.966/2016-4	879/2017 – TCU 2ª Câmara	1.8.1	Ofício 0243/2017-TCU/SecexSaúde	24/05/2017
Órgão/Entidade Objeto da Determinação e/ou Recomendação				
Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS				
Descrição da Deliberação				
Classificado como sigiloso pelo TCU.				
Providências Adotadas				
Síntese da Providência Adotada				
Estão sendo adotadas as medidas pertinentes no âmbito da ANS				
Processo	Acórdão	Item	Comunicação Expedida	Data da Ciência
TC 028.373/2017-0	9.501/2017 - TCU 2ª Câmara	1.7.1	Ofício nº 6342/TCU/Sefip, de 13/11/2017	22/11/2017

<b>Órgão/Entidade Objeto da Determinação e/ou Recomendação</b>
Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS
<b>Descrição da Deliberação</b>
Determinar ao órgão/entidade de origem que, no prazo de trinta dias, submeta ao TCU, pelo Sistema de Apreciação e Registro de Atos de Admissão e Concessões (Sisac) , novo ato, livre da falha apontada, com fundamento nos arts. 45, caput, da Lei 8.443/1992, 260, § 6º, do Regimento Interno do TCU, 3º, §§ 6º e 7º, da Resolução - TCU 206/2007 e 15, caput e § 1º, da Instrução Normativa - TCU 55/2007.
<b>Providências Adotadas</b>
<b>Síntese da Providência Adotada</b>
A AUDIT da ANS encaminhou e-mail a SEFIP em 23/11/2017, reportando que conforme entendimentos e orientações por telefone da assessoria daquela Secretaria, dado que os servidores temporários envolvidos já terminaram seu período na ANS e foram desligado, tem-se que as situações de retificação propostas perderam seu objeto, supondo-se que houve um erro formal no referido Acórdão, que determina providências a Agência Nacional de Saúde Suplementar que não seriam possíveis ou consistentes com o resto do processo acostado, o que foi respondido por e-mail de 23/11/2017, da SEFIP, no sentido que o TC 028.373/2017-0 foi encaminhado para correção de erro material no Acórdão nº 9501/2017-TCU-2ª Câmara, e assim que for prolatada a nova decisão, essa Agência será devidamente comunicada. Em relação a esse assunto, foi publicado o Acórdão nº 180/2018 - TCU - 2ª Câmara, que mantém a necessidade de providências, que serão atendidas pela ANS nesse exercício.

## **7.2 Tratamento de recomendações do órgão de controle interno**

Durante o ano de 2017 a CGU desenvolveu os trabalhos na ANS por meio da Ordem de Serviço nº: 201700997 (Auditoria para avaliar a implementação da RN 388 pela DIFIS-vinculada a Auditoria Anual de Contas) e Ordem de Serviço nº: 201700304 (Auditoria Anual de Contas-Verificou controles internos da DIFIS e atuação da PPCOR), e nestas não houve recomendações da Controladoria-Geral da União (CGU).

## **7.3 Medidas administrativas para apuração de responsabilidade por dano ao Erário**

Conforme disposto no Memorando nº: 2/2018/GECON/PROGE/DICOL, de 31/01/2018, Processo SEI n.º 33910.001407/2018-88 , no que se refere ao andamento da Ação Civil Pública por ato de improbidade administrativa n.º 0010242-65.2010.403.6105, tem-se que esta tramita na 6ª Vara Federal da Subseção de Campinas, e encontra-se na fase de apresentação de quesitos complementares pela perita, com posterior encaminhamento dos autos ao MPF e à Procuradoria Regional Federal da 3ª Região, conforme andamento processual obtido em consulta no site da Justiça Federal em São Paulo, em 31/01/2018.

Conforme Despacho nº 43 do Processo SEI nº 33910.006910/2017-49, no que tange ao Processo Administrativo nº 33902.861177/2011-31, foi encaminhado ao TCU o Ofício nº 19/2016/AUDIT/ANS, de 26/09/2016, com os seguintes anexos: Memorandos nº 33/2016/GAB/PROGE-SNS/PFF/AGU; nº 92/2016/GGAFI/DIGES/ANS; e nº 98/2016/PPCOR/DICOL/ANS.

Nesse sentido, cumpre informar que o processo nº 33902.861177/2011-31 foi arquivado, uma vez que foi feita adequação da cobrança em outro procedimento. Logo, o objeto do referido processo foi retomado nos autos do Processo Administrativo de Apuração e Cobrança (PAAC) nº 33902.561874/2015-19. Este processo encontra-se fase de elaboração de decisão em primeira instância, ou seja, os interessados já apresentaram suas defesas-prévias e alegações finais, sendo elaboradas as Notas nº 0410/2016/GEFIN/GGAFI/DIGES/ANS e a nº 5/2017/GGAFI/DIGES/ANS.

Cabe registrar que, embora a TCE nº 33902.900289/2014-68 tenha sido instaurada (em atenção a determinação do TCU), o seu trâmite encontra sobrestado até o esgotamento das instâncias administrativas de cobrança, ou seja, até o deslinde do processo de apuração e cobrança, conforme estabelecido pela legislação.

#### **7.4 Demonstração da conformidade do cronograma de pagamentos de obrigações com o art. 5º da Lei 8.666/1993**

Em conformidade com a Lei nº 8.666, de 1993, a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS editou, em 2011, a Resolução Administrativa nº 47, que dispõe sobre os procedimentos internos relativos à contratação de obras, bens e serviços da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Como regulamento próprio da ANS, a RA nº 47/2011 trouxe disposições na Subseção III, Da Execução dos Contratos, sobre as atribuições do fiscal de contrato:

*Art. 31. São atribuições do fiscal ou comissão:*

*(...)*

*III - lançar o cronograma de execução no SIASG;*

*(...)*

*VIII - acompanhar e controlar a execução financeira do contrato, garantindo sua conformidade com os eventos físicos previstos e sua perfeita **compatibilidade entre dispêndios e prazos estipulados**; (grifo nosso)*

Assim, o órgão da ANS responsável pela conformidade da execução orçamentária e financeira, a saber, a Gerência de Finanças - GEFIN, da Diretoria de Gestão - DIGES, mantém controles próprios, a partir das informações compartilhadas pela Gerência de Contratos e Licitações - GECOL, tais como, disponibilização de cópias digitalizadas dos contratos em pastas/arquivos de acesso comum às duas gerências, e com base no acesso ao subsistema Cronograma/SIASG (medição) com as informações alimentadas pelos fiscais dos contratos/compras, além da atual divulgação dos novos contratos no sítio da ANS.

Sobre os pagamentos, eles são realizados em moeda corrente nacional, respeitando-se os créditos orçamentários, as fontes, naturezas de despesas e exercícios financeiros e o prazo de até 05 (cinco) dias úteis a contar da apresentação da fatura.

Dessa forma, a ANS observa a estrita ordem cronológica de suas exigibilidades, em conformidade com o art. 5º da Lei nº 8.666, de 1993, e disponibiliza em seu sítio na Internet



todos os pagamentos por ordem cronológica, podendo ser acessado através do link <http://www.ans.gov.br/aans/transparencia-institucional/prestacao-de-contas/ordem-cronologica-de-pagamentos>.

## 7.5 Informações sobre a revisão dos contratos vigentes firmados com empresas beneficiadas pela desoneração da folha de pagamento

A nossa análise seguiu a orientação do TCU - Acórdão nº 2859/2013, para que seja efetuada a revisão dos contratos de prestação de serviços ainda vigentes firmados com empresas beneficiadas pela desoneração da folha de pagamento, mediante alteração das planilhas de custo e de formação de preços, atentando-se para os efeitos retroativos às datas de início da aludida desoneração.

Dos contratos que se enquadram nas condições estabelecidas, apenas o contrato 21/2008 estava vigente no momento da aplicação da Lei (Vigência: 26/05/08 a 26/05/13, o impacto ocorreu a partir do mês de abril de 2012, junto à 4ª repactuação de valores do contrato, concedida em setembro daquele ano). Os demais contratos de prestação de serviços firmados com empresas beneficiadas pela desoneração da folha de pagamento já apresentaram a proposta em conformidade com a Lei 12.546/2011, conforme a seguir especificados:

**a) Contrato 55/2012:** Processo nº: 33902.202132/2013-92 – Unidade: GGAFI – Nome/CNPJ: CTIS Tecnologia S/A, 01.644.731/0001-32 – Objeto: Contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de banco de dados de sistemas de TI. – Vigência: 29/10/12 a 29/10/17. Abaixo quadro demonstrativo da economia obtida no ano de 2017 com a desoneração da folha de pagamento:

**Tabela 7.123: Economia obtida em 2017 – Contrato 55/2012**

Mês	Valor sem Desoneração	Valor com Desoneração	Valor de Economia
Janeiro	R\$ 233.495,72	R\$ 220.015,58	R\$ 13.480,14
Fevereiro	R\$ 233.495,72	R\$ 220.015,58	R\$ 13.480,14
Março	R\$ 238.961,49	R\$ 225.134,22	R\$ 13.827,27
Abril	R\$ 238.961,49	R\$ 225.134,22	R\$ 13.827,27
Maio	R\$ 238.961,49	R\$ 225.134,22	R\$ 13.827,27
Junho	R\$ 238.961,49	R\$ 225.134,22	R\$ 13.827,27
Julho	R\$ 238.961,49	R\$ 225.134,22	R\$ 13.827,27
Agosto	R\$ 238.961,49	R\$ 225.134,22	R\$ 13.827,27
Setembro	R\$ 238.961,49	R\$ 225.134,22	R\$ 13.827,27
Outubro	R\$ 230.996,10	R\$ 217.629,75	R\$ 13.366,36
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 137.117,51</b>

**b) Contrato 56/2012:** Processo nº 33902.202102/2013-86 – Unidade: GGAFI – Nome/CNPJ: Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A., 58.069.360/0001-20 – Objeto: Contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços sustentação à segurança da informação – Vigência: 29/10/12 a 29/10/17. Abaixo quadro demonstrativo da economia obtida no ano de 2017 com a desoneração da folha de pagamento:

**Tabela 7.124: Economia obtida em 2017 – Contrato 56/2012**

Mês	Valor sem Desoneração	Valor com Desoneração	Valor de Economia
Janeiro	R\$ 128.014,27	R\$ 121.792,09	R\$ 6.222,18
Fevereiro	R\$ 128.014,27	R\$ 121.792,09	R\$ 6.222,18
Março	R\$ 132.235,23	R\$ 125.714,23	R\$ 6.521,00
Abril	R\$ 132.235,23	R\$ 125.714,23	R\$ 6.521,00
Maio	R\$ 132.235,23	R\$ 125.714,23	R\$ 6.521,00
Junho	R\$ 132.235,23	R\$ 125.714,23	R\$ 6.521,00
Julho	R\$ 132.235,23	R\$ 125.714,23	R\$ 6.521,00
Agosto	R\$ 132.235,23	R\$ 125.714,23	R\$ 6.521,00
Setembro	R\$ 132.235,23	R\$ 125.714,23	R\$ 6.521,00
Outubro	R\$ 127.827,39	R\$ 121.523,76	R\$ 6.303,63
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 64.394,99</b>

**c) Contrato 59/2012:** Processo nº 33902.202108/2013-53 – Unidade: GGAFI – Nome/CNPJ: CTIS Tecnologia S/A, 01.644.731/0001-32 - Objeto: Contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de tecnologia da informação e apoio técnico de atividades de informática - item 03 do objeto previsto no subitem 1.2 do edital do pregão eletrônico nº 11/2012 (Sustentação Operacional das Soluções de Sistemas de TI) – Vigência: 04/12/12 a 04/12/17. Abaixo quadro demonstrativo da economia obtida no ano de 2017 com a desoneração da folha de pagamento:

**Tabela 7.125: Economia obtida em 2017 – Contrato 59/2012**

Mês	Valor sem Desoneração	Valor com Desoneração	Valor de Economia
Janeiro	R\$ 896.854,73	R\$ 845.563,56	R\$ 51.291,17
Fevereiro	R\$ 896.854,73	R\$ 845.563,56	R\$ 51.291,17
Março	R\$ 917.685,24	R\$ 865.074,28	R\$ 52.610,95
Abril	R\$ 917.685,24	R\$ 865.074,28	R\$ 52.610,95
Maio	R\$ 917.685,24	R\$ 865.074,28	R\$ 52.610,95

Junho	R\$	917.685,24	R\$	865.074,28	R\$	52.610,95
Julho	R\$	917.685,24	R\$	865.074,28	R\$	52.610,95
Agosto	R\$	917.685,24	R\$	865.074,28	R\$	52.610,95
Setembro	R\$	917.685,24	R\$	865.074,28	R\$	52.610,95
Outubro	R\$	917.685,24	R\$	865.074,28	R\$	52.610,95
Novembro	R\$	917.685,24	R\$	865.074,28	R\$	52.610,95
Dezembro	R\$	122.358,03	R\$	115.343,24	R\$	7.014,79
<b>TOTAL</b>					<b>R\$</b>	<b>583.095,68</b>

**d) Contrato 60/2012:** Processo nº 33902.202073/2013-52 – Unidade: GGAFI – Nome/CNPJ: CTIS Tecnologia S/A, 01.644.731/0001-32 - Objeto: Contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de tecnologia da informação e apoio técnico de atividades de informática – item 05 do objeto previsto no subitem 1.2 do edital do pregão eletrônico nº 11/2012 (*Business Intelligence e Produção da Informação*). – Vigência: 04/12/12 a 04/12/17. Abaixo quadro demonstrativo da economia obtida no ano de 2017 com a desoneração da folha de pagamento:

**Tabela 7.126: Economia obtida em 2017 – Contrato 60/2012**

Mês	Valor sem Desoneração	Valor com Desoneração	Valor de Economia
Janeiro	R\$ 196.164,85	R\$ 185.273,20	R\$ 10.891,65
Fevereiro	R\$ 196.164,85	R\$ 185.273,20	R\$ 10.891,65
Março	R\$ 200.644,17	R\$ 189.411,04	R\$ 11.233,12
Abril	R\$ 200.644,17	R\$ 189.411,04	R\$ 11.233,12
Maio	R\$ 200.644,17	R\$ 189.411,04	R\$ 11.233,12
Junho	R\$ 200.644,17	R\$ 189.411,04	R\$ 11.233,12
Julho	R\$ 200.644,17	R\$ 189.411,04	R\$ 11.233,12
Agosto	R\$ 200.644,17	R\$ 189.411,04	R\$ 11.233,12
Setembro	R\$ 200.644,17	R\$ 189.411,04	R\$ 11.233,12
Outubro	R\$ 200.644,17	R\$ 189.411,04	R\$ 11.233,12
Novembro	R\$ 200.644,17	R\$ 189.411,04	R\$ 11.233,12
Dezembro	R\$ 26.752,56	R\$ 25.254,81	R\$ 1.497,75
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 124.379,16</b>

**e) Contrato 62/2012:** Processo nº 33902.202155/2013-05 – Unidade: GGAFI – Nome/CNPJ: CPM Braxis Outsourcing S.A, 00.717.511/0005-52 - Objeto: Contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de tecnologia da informação e apoio técnico de atividades de informática – item 01 do objeto previsto no subitem 1.2 do edital do pregão eletrônico nº 11/2012 (*Infraestrutura*). – Vigência: 03/12/12 a 03/12/17. Abaixo quadro

demonstrativo da economia obtida no ano de 2017 com a desoneração da folha de pagamento:

**Tabela 7.127: Economia obtida em 2017 – Contrato 55/2012**

Mês	Valor sem Desoneração	Valor com Desoneração	Valor de Economia
Janeiro	R\$ 551.003,52	R\$ 547.140,69	R\$ 3.862,83
Fevereiro	R\$ 551.003,52	R\$ 547.140,69	R\$ 3.862,83
Março	R\$ 607.999,19	R\$ 556.920,32	R\$ 51.078,86
Abril	R\$ 607.999,19	R\$ 556.920,32	R\$ 51.078,86
Maio	R\$ 608.987,38	R\$ 557.814,32	R\$ 51.173,06
Junho	R\$ 608.987,38	R\$ 557.814,32	R\$ 51.173,06
Julho	R\$ 608.987,38	R\$ 557.814,32	R\$ 51.173,06
Agosto	R\$ 611.770,93	R\$ 560.397,82	R\$ 51.373,11
Setembro	R\$ 608.987,38	R\$ 557.814,32	R\$ 51.173,06
Outubro	R\$ 608.987,38	R\$ 557.814,32	R\$ 51.173,06
Novembro	R\$ 608.987,38	R\$ 557.814,32	R\$ 51.173,06
Dezembro	R\$ 60.898,74	R\$ 55.781,43	R\$ 5.117,31
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 473.412,15</b>

Por tanto, esclarecemos que a ANS utilizou a seguinte metodologia: para os contratos firmados e vigentes na época da aplicação da Lei foi realizada a exclusão do item 'INSS' do grupo 'Encargos Sociais', com a consequente redução proporcional do item 'incidência de A sobre B', e incluído o item 'INSS' no grupo 'Tributos' a devida alíquota e, o contrário, nos casos dos contratos que já apresentaram propostas com a aplicação da Lei.

## **Capítulo 8:**

# **ANEXOS E APÊNDICES**

### **ITENS DO CAPÍTULO:**

- 8.1. Fichas de qualificação das ações, resultados esperados e entregas intermediárias agenda regulatória 2016-2018
- 8.2. Fichas técnicas vigentes em 2017 do contrato de gestão 2015-2017
- 8.3. Relatório de atividades da gerência de recursos humanos
- 8.4. Demonstrações contábeis exigidas pela lei 4.320/64 e notas explicativas

**Anexo 8.1**  
**FICHAS DE QUALIFICAÇÃO DAS AÇÕES,**  
**RESULTADOS ESPERADOS E ENTREGAS**  
**INTERMEDIÁRIAS DA AGENDA REGULATÓRIA**  
**2016-2018**

EIXO TEMÁTICO	
<b>1.</b>	<b>GARANTIA DE ACESSO E QUALIDADE ASSISTENCIAL</b>
MACROPROJETO	
<b>1.1.</b>	<b>Aperfeiçoamento do modelo de prestação dos serviços e seu financiamento na saúde suplementar, com foco na qualidade</b>
AÇÃO	
Propor novas formas de incentivos para o desenvolvimento de programas efetivos e de maior escala de promoção à saúde e prevenção de riscos e doenças	
O QUE É?	
<p>O objetivo desta ação é encontrar novos caminhos para o estímulo às ações de promoção e prevenção praticadas pelas operadoras, de forma a garantir o acesso, a continuidade e a qualidade do cuidado e a sustentabilidade do setor, em conformidade com os produtos contratados, conforme o objetivo geral da GMOA e o previsto no seu planejamento estratégico.</p> <p>Os incentivos dizem respeito às iniciativas da ANS para que as operadoras atuem de forma a prevenir as doenças e promover a saúde de seus beneficiários, implantando Programas para tal. Dizem respeito também aos benefícios regulatórios: pontuações no Programa de Qualificação das Operadoras - PQO e monitoramento do risco assistencial, bem como benefícios atrelados à constituição de margem de solvência.</p> <p>Há previsão de elaboração de novo normativo que revogue os que estão em vigor, ou que altere somente alguns dispositivos nos que estão em vigor. Para tal, está em curso uma análise “ex-post” para a verificação da melhor alternativa.</p> <p>O resultado esperado não é o normativo em si, e sim o aumento, tanto do número de programas de PROMOPREV quanto do número de beneficiários participando de tais Programas, a partir dos incentivos dispostos na possível nova regulamentação. Este resultado será medido ao longo do tempo, após a implantação das novas medidas dispostas no normativo.</p>	
RESULTADO ESPERADO	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Análise ex post das RNs 264 e 265 e suas instruções normativas</li> <li>2) Propostas de novas formas de incentivo.</li> <li>3) Publicação de diretrizes para o enfrentamento da obesidade na saúde suplementar (produto dos trabalhos do GT de OBESIDADE).</li> <li>4) Elaboração e publicação do VIGITEL 2016.</li> </ol>	

ENTREGAS INTERMEDIÁRIAS	Prazo
Oficinas com o setor (GT PROMOPREV)	2016/2017
Workshops regionais de PROMOPREV para indução e coleta de subsídios para a revisão dos normativos	2016/2017
Projeto de Enfrentamento da OBESIDADE na Saúde Suplementar	Dezembro/ 2017
VIGITEL 2015– Saúde suplementar - concluído e publicado	2017
Análise ex post das RNs 264 e 265	2018

Elaboração de proposta com as novas formas de incentivo para Programas	2018
<b>EIXO TEMÁTICO</b>	
<b>1. GARANTIA DE ACESSO E QUALIDADE ASSISTENCIAL</b>	
<b>MACROPROJETO</b>	
<b>1.1. Aperfeiçoamento do modelo de prestação dos serviços e seu financiamento na saúde suplementar, com foco na qualidade</b>	
<b>AÇÃO</b>	
Criar mecanismos regulatórios para incentivar a adoção de boas práticas na atenção à saúde	
<b>O QUE É?</b>	
<p>A criação de mecanismos regulatórios para incentivar a adoção de boas práticas na atenção à saúde é parte dos compromissos assumidos pela GGRAS em seu planejamento estratégico 2015/2017, decorrentes de seu objetivo geral que é o de regular a assistência, definindo a cobertura assistencial dos produtos e as diretrizes assistenciais e monitorar a prestação da assistência, desenvolvendo ações preventivas e corretivas e induzir um modelo assistencial centrado no paciente, com estímulo às ações de promoção e prevenção, de forma a garantir o acesso, a continuidade e a qualidade do cuidado e a sustentabilidade do setor, em conformidade com os produtos contratados.</p> <p>Estes mecanismos regulatórios dizem respeito tanto ao estabelecimento de diretrizes clínicas a serem observadas pelo setor na prestação dos serviços de saúde, quanto à formulação de sugestão de produtos a serem comercializados pelas operadoras que levem em consideração o cuidado integrado em saúde. Tais mecanismos não necessariamente estarão previstos em resoluções normativas (regulação prescritiva) e sim em manuais de utilização e modelos propositivos de boas práticas baseados em atenção primária (regulação indutiva). Desta forma, para o desenvolvimento e conclusão deste projeto foram planejadas:</p> <p>A elaboração de um plano estratégico para incentivo a adoção de boas práticas assistenciais, com a oferta pelas operadoras de produtos que visem o “Cuidado integrado em Saúde – CIS” - Projeto CISaúde (eixos: gerenciamento do cuidado; promoção e prevenção e TI).</p> <p>A organização de um projeto piloto, com operadoras voluntárias.</p> <p>Elaboração de projeto “diretrizes clínicas” em parceria com entidades médicas e Ministério da Saúde.</p>	
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	
<p>1) Projeto piloto (com operadoras voluntárias) que trabalhem o modelo de atenção primária.</p> <p>2) Publicação de manuais de utilização e modelos propositivos de boas práticas baseados em atenção primária.</p> <p>3) Projeto diretrizes clínicas.</p>	

<b>ENTREGAS INTERMEDIÁRIAS</b>	<b>Prazo</b>
Constituição de GT do laboratório de inovações da OPAS em atenção primária	Julho/2017
Publicação do edital de experiências inovadoras em APS na saúde suplementar	Agosto
Nota técnica contendo a descrição, escopo e cronograma para 2018 do projeto “diretrizes clínicas na saúde suplementar”	Dezembro/2017
Adesão das operadoras voluntárias ao Projeto Piloto	2018



EIXO TEMÁTICO	
<b>1.</b>	<b>GARANTIA DE ACESSO E QUALIDADE ASSISTENCIAL</b>
MACROPROJETO	
<b>1.2.</b>	<b>Aprimoramento do monitoramento do acesso, das notificações de intermediação preliminar e racionalização com integração dos indicadores de qualidade.</b>
AÇÃO	
Promover o aprimoramento do monitoramento do risco assistencial das operadoras	
O QUE É?	
<p>O monitoramento do risco assistencial tem por objetivo prevenir anormalidades que ponham em risco a continuidade ou a qualidade da assistência à saúde prestada pelas operadoras aos seus beneficiários. Por isso é necessário o seu aprimoramento, que também contribui para facilitar o trabalho da área técnica responsável por esse processo de trabalho.</p> <p>Para a implantação da nova metodologia do monitoramento do risco assistencial foi editada a RN 416, em dezembro de 2016.</p>	
RESULTADO ESPERADO	
Nova metodologia do monitoramento do risco assistencial das operadoras implementada, com a publicação dos novos normativos RN 416 e IN 53.	

ENTREGAS INTERMEDIÁRIAS	Prazo
Nova proposta de metodologia	2016
Publicação do novo normativo – RN 416	Dezembro/2016
NOVO MONITORAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL	1º semestre/2017

<b>EIXO TEMÁTICO</b>	
<b>1.</b>	<b>GARANTIA DE ACESSO E QUALIDADE ASSISTENCIAL</b>
<b>MACROPROJETO</b>	
<b>1.2.</b>	<b>Aprimoramento do monitoramento do acesso, das notificações de intermediação preliminar e racionalização com integração dos indicadores de qualidade.</b>
<b>AÇÃO</b>	
Promover a estruturação das redes assistenciais e o aprimoramento dos critérios de alteração de rede hospitalar a partir da revisão e normatização dos critérios para substituição de entidade hospitalar e redimensionamento de rede por redução.	
<b>O QUE É?</b>	
<p>A ANS não acompanha todas as alterações de rede assistencial realizadas pelas operadoras de planos de saúde e a regulamentação atual permite que as operadoras façam alterações na rede de prestadores sem um critério técnico específico, o que pode prejudicar o acesso à rede e à cobertura contratadas pelos beneficiários.</p> <p>Nesse sentido, é necessário revisar e normatizar os critérios para substituição de entidade hospitalar e redimensionamento de rede por redução.</p>	
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	
Regulamentação do artigo 17 da Lei 9.656/98, no que diz respeito a substituição de entidade hospitalar e redimensionamento de rede por redução, proporcionando que a análise das alterações ocorridas na rede assistencial hospitalar seja precursora de avanços no setor suplementar de saúde, bem como impulse as operadoras de planos de saúde a organizarem a rede assistencial de forma eficiente, a fim de garantir a cobertura contratada	

<b>ENTREGAS INTERMEDIÁRIAS</b>	<b>Prazo</b>
Debate no Comitê de Regulação da Estrutura dos Produtos	Abril a agosto de 2017
Elaboração de proposta preliminar	Agosto de 2017
Audiência Pública	Setembro de 2017
Publicação de Normativo	Dezembro de 2017

EIXO TEMÁTICO	
<b>1.</b>	<b>GARANTIA DE ACESSO E QUALIDADE ASSISTENCIAL</b>
MACROPROJETO	
<b>1.2.</b>	<b>Aprimoramento do monitoramento do acesso, das notificações de intermediação preliminar e racionalização com integração dos indicadores de qualidade.</b>
AÇÃO	
Aprimorar o relacionamento entre operadoras e beneficiários, no atendimento às solicitações de procedimentos ou serviços de cobertura assistencial, ampliando o espectro regulatório da RN nº 395 e trazendo também a previsão de atendimento aos beneficiários/consumidores para os casos não assistenciais.	
O QUE É?	
Elaboração de Resolução Normativa, com vistas a alterar e ampliar o espectro regulatório da RN nº 395, trazendo, inclusive, a previsão de atendimento aos beneficiários/consumidores para os casos não assistenciais.	
Realização de ações fiscalizatórias periódicas e previamente planejadas, com o intuito de monitorar o cumprimento das disposições contidas na RN nº 395 de 2016, por parte das Operadoras.	
RESULTADO ESPERADO	
Com a edição da nova RN, as Operadoras terão que qualificar ainda mais suas centrais de atendimento aos beneficiários/consumidores.	
A Implementação de ações fiscalizatórias mais efetivas, com a realização de diligências <i>in loco</i> , para acompanhamento periódico das Operadoras e a verificação das centrais de atendimento que ainda não estão adequadas à norma.	

ENTREGAS INTERMEDIÁRIAS	Prazo
Elaboração de minuta de norma que traz alterações à RN nº 395 de 2016	Agosto de 2017
Elaboração de exposição de motivos	Agosto de 2017
Realização de audiência pública	Agosto de 2017
Elaboração de AIR	Outubro de 2017
Aprovação do normativo que altera a RN nº 395 de 2016	Dezembro de 2017

<b>EIXO TEMÁTICO</b>	
<b>1.</b>	<b>GARANTIA DE ACESSO E QUALIDADE ASSISTENCIAL</b>
<b>MACROPROJETO</b>	
<b>1.2.</b>	<b>Aprimoramento do monitoramento do acesso, das notificações de intermediação preliminar e racionalização com integração dos indicadores de qualidade.</b>
<b>AÇÃO</b>	
Aprimorar a estruturação e a realização das ações fiscalizatórias realizadas pela ANS, com a implementação de um novo modelo fiscalizatório, a partir da revisão completa do modelo vigente.	
<b>O QUE É?</b>	
Elaboração de Resolução Normativa - RN que estabelece os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias, bem como as penalidades aplicáveis às infrações às normas legais e/ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar.	
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	
Tornar a fiscalização ainda mais justa (razoável, proporcional e equânime), célere e indutora de boas práticas regulatórias.	

<b>ENTREGAS INTERMEDIÁRIAS</b>	<b>Prazo</b>
Conclusão de GT	Julho de 2017
Elaboração de minuta de RN	Julho de 2017
Elaboração de AIR	Agosto de 2017
Elaboração de Exposição de Motivos	Agosto de 2017
Realização de Consulta Pública	Agosto de 2017
Aprovação e publicação da RN	Dezembro de 2017
Elaboração de treinamento com os fiscais	Julho de 2018
Desenvolvimento de um novo sistema eletrônico de fiscalização	Julho de 2018
Entrada em vigor do novo modelo fiscalizatório	Julho de 2018

<b>EIXO TEMÁTICO</b>	
<b>1. GARANTIA DE ACESSO E QUALIDADE ASSISTENCIAL</b>	
<b>MACROPROJETO</b>	
<b>1.2.</b>	<b>Aprimoramento do monitoramento do acesso, das notificações de intermediação preliminar e racionalização com integração dos indicadores de qualidade.</b>
<b>AÇÃO</b>	
Regulamentar as informações prestadas ao beneficiário/consumidor no momento da venda/contratação de plano privado de assistência à saúde.	
<b>O QUE É?</b>	
Elaboração de instrumento normativo que regule as informações prestadas ao beneficiário/consumidor no momento da venda/contratação de plano privado de assistência à saúde.	
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	
Reduzir assimetria de informação no momento da venda/contratação de planos privados de assistência à saúde, com vistas a uniformizar o material fornecido pelas operadoras.	
Espera-se que as Operadoras sejam responsáveis pelas informações prestadas ao beneficiário/consumidor no momento da venda/contratação, qualificando as informações e conferindo maior transparência.	

<b>ENTREGAS INTERMEDIÁRIAS</b>	<b>Prazo</b>
Abertura e estruturação de GT	Até janeiro de 2018
Elaboração de minuta de RN	Junho de 2019
Elaboração de AIR	Junho de 2019
Elaboração de Exposição de Motivos	Junho de 2019
Aprovação e publicação de Normativo	Até dezembro de 2019

<b>EIXO TEMÁTICO</b>	
<b>1. SUSTENTABILIDADE DO SETOR</b>	
<b>MACROPROJETO</b>	
<b>2.1. Aprimoramento das regras para comercialização dos planos individuais e coletivos</b>	
<b>AÇÃO</b>	
Realizar estudos sobre o aprimoramento dos critérios de elegibilidade para planos coletivos, visando conferir maior transparência e segurança na contratação de planos de saúde	
<b>O QUE É?</b>	
<p>A realização de estudos sobre o aprimoramento dos critérios de elegibilidade para planos coletivos tem a finalidade de reduzir a seleção de risco e evitar que sejam firmados contratos coletivos que possuam beneficiários com vínculo frágil e precário, conferindo maior transparência e segurança na contratação de planos de saúde.</p> <p>Observa-se que o rol de elegibilidade definido nos artigos 5º e 9º da RN 195/2009 ainda dá margem à contratação de planos por pessoas jurídicas que mantêm vínculos frágeis com seus associados. Esses vínculos frágeis permitem que a pessoa jurídica exclua determinado beneficiário do contrato, caso tenha um índice de utilização elevado que irá representar um aumento de reajuste ao contrato.</p> <p>Como a ANS não possui ingerência sobre as pessoas jurídicas contratantes e como a operadora não pode ser responsabilizada pelas ações praticadas pelas PJs, o beneficiário fica desamparado pela regulação.</p> <p>Dessa maneira, sugere-se que o rol de elegibilidade dos planos coletivos seja estudado, discutido e revisado, de modo a não deixar brechas à entrada de beneficiários cujo vínculo com a pessoa jurídica contratante é pouco consistente.</p> <p>No momento, encontra-se em processo de consulta pública a minuta de resolução normativa que regulamenta a contratação de planos privados de assistência à saúde coletivos empresariais por empresários individuais. Essa norma tem o objetivo de trazer clareza quanto à regulamentação da contratação de planos de saúde coletivos, contribuindo para aumentar a segurança na contratação de planos de saúde coletivos.</p>	
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	
Ao final do ano de 2018, deseja-se que esteja em vigor a Resolução Normativa que regulamenta a contratação de planos coletivos por empresários individuais, e que estejam concluídos os estudos do Grupo de Trabalho para rever os róis de elegibilidade dos planos coletivos constantes da RN 195/2009.	

<b>ENTREGAS INTERMEDIÁRIAS</b>	<b>Prazo</b>
Consulta Pública da RN que regulamenta a contratação de planos coletivos por empresários individuais.	Setembro de 2017
Publicação da RN que vai alterar a RN 186/2009 e a IN/DIPRO 19/2009, que disciplinam a Portabilidade de Carências e o Guia ANS de Planos de Saúde.	Dezembro de 2017

<b>EIXO TEMÁTICO</b>	
<b>2.</b>	<b>SUSTENTABILIDADE DO SETOR</b>
<b>MACROPROJETO</b>	
<b>2.1.</b>	<b>Aprimoramento das regras para comercialização e dos planos individuais e coletivos</b>
<b>AÇÃO</b>	
Verificar o impacto da configuração das carteiras das operadoras no cumprimento do pacto intergeracional do setor de saúde suplementar brasileiro	
<b>O QUE É?</b>	
Avaliação do pacto intergeracional existente na saúde suplementar, com foco no financiamento entre as diferentes faixas etárias, mensurando a participação de cada idade (ou grupo de idades) neste pacto e avaliando a adequação das atuais normas de variação entre as faixas etárias à realidade observada no mercado.	
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	
Avaliação do comportamento das receitas e das despesas nas diferentes idades e estimativa de como se dá a participação de cada idade ou grupo etário no financiamento do setor de saúde suplementar, comparando-se o resultado obtido com as regras atuais de precificação.	
Além disso, serão apresentadas alternativas para aprimoramento das regras do pacto intergeracional existente na saúde suplementar, seja em relação à composição das faixas etárias e/ou à variação de preço entre elas.	

<b>ENTREGAS INTERMEDIÁRIAS</b>	<b>Prazo Total (8 meses)</b>
Requisição, pela ANS, dos dados às operadoras sobre os valores pagos e despesas individualizadas dos beneficiários por idade, sexo e tipo de contratação	09/07/2017
Fornecimento dos dados aos pesquisadores para análise de receitas e despesas de operadoras de planos de saúde, segregadas por faixa etária e tipo de contratação	Dados abertos já disponibilizados. Aguardando informações adicionais das operadoras.
Produto 1 – Relatório Preliminar com dados obtidos	25/08/2017
Produto 2 – Relatório Comparativo do Produto 1 com as regras atuais de precificação	23/11/2017
Produto 3 – Relatório Final	31/12/2017

<b>EIXO TEMÁTICO</b>	
<b>2.</b>	<b>SUSTENTABILIDADE DO SETOR</b>
<b>MACROPROJETO</b>	
<b>2.2.</b>	<b>Estímulo à eficiência, à concorrência e à transparência no setor suplementar, bem como a escolha empoderada dos consumidores</b>
<b>AÇÃO</b>	
Remodelar o Guia ANS de Planos de Saúde com mais informações, maior acessibilidade e com uma linguagem mais amigável ao consumidor, incluindo uma pesquisa de opinião sobre a utilização do instrumento de Portabilidade de Carências.	
<b>O QUE É?</b>	
O Guia ANS de Planos de Saúde é a principal ferramenta que o beneficiário possui para realizar a Portabilidade de Carências. Quando do seu lançamento, em abril de 2009, já estavam previstos aperfeiçoamentos que não puderam ser implementados à época e que ainda não foram completamente implementados. Ao longo dos anos, verificou-se que o beneficiário encontra muitos problemas ao acessar o Guia, como a dificuldade em identificar seu próprio plano, o excesso de filtros e termos técnicos e a falta da informação da rede hospitalar dos planos em comercialização. Por isso, se faz necessária a modernização e reformulação do Guia ANS de Planos de Saúde, incluindo mais informações dos planos, dando maior acessibilidade e com uma linguagem mais amigável ao consumidor. Também se faz necessária a inclusão de uma pesquisa de opinião no Guia, para que o beneficiário possa deixar a sua impressão sobre o aplicativo e dar a sua opinião para o aprimoramento do Guia e da Portabilidade.	
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	
Até o final do ano de 2018, deseja-se que um novo Guia ANS de Planos de Saúde, com as alterações planejadas, seja disponibilizado no site da ANS e em forma de aplicativo para celular.	

<b>ENTREGAS INTERMEDIÁRIAS</b>	<b>Prazo</b>
Pesquisa sobre a utilização da Portabilidade de Carências	Agosto de 2017
Consulta Pública da RN que vai alterar a RN 186/2009 e a IN/DIPRO 19/2009, que disciplinam a Portabilidade de Carências e o Guia ANS de Planos de Saúde	Setembro de 2017
Publicação da RN que vai alterar a RN 186/2009 e a IN/DIPRO 19/2009, que disciplinam a Portabilidade de Carências e o Guia ANS de Planos de Saúde	Dezembro de 2017
Formação de Grupo de Trabalho para remodelar o Guia ANS de Planos de Saúde	Dezembro de 2017



EIXO TEMÁTICO	
<b>2.</b>	<b>SUSTENTABILIDADE DO SETOR</b>
MACROPROJETO	
<b>2.2.</b>	<b>Estímulo à eficiência, à concorrência e à transparência no setor suplementar, bem como a escolha empoderada dos consumidores.</b>
AÇÃO	
Estabelecer parâmetros para compartilhamento de riscos de mercado	
O QUE É?	
Regulamentar a operação de compartilhamento de riscos entre operadoras com o objetivo de diluir os riscos financeiros associados à operação de planos privados de assistência à saúde.	
RESULTADO ESPERADO	
RN de compartilhamento de risco	

ENTREGAS INTERMEDIÁRIAS	Prazo
Instauração da Câmara Técnica de Compartilhamento de Risco	03/17
Minuta de RN	08/2017

EIXO TEMÁTICO	
<b>2.</b>	<b>SUSTENTABILIDADE DO SETOR</b>
MACROPROJETO	
<b>2.2.</b>	<b>Estímulo à eficiência, à concorrência e à transparência no setor suplementar, bem como a escolha empoderada dos consumidores</b>
AÇÃO	
Aprimorar as regras econômico-financeiras de solvência do mercado	
O QUE É?	
Criação de mecanismos para fortalecer a solvência do mercado para viabilizar a continuidade da assistência à saúde dos beneficiários.	
RESULTADO ESPERADO	
RN Programa de Escala Adequada; RN de boas práticas de governança corporativa no setor de saúde suplementar e RN com nova regra de capital.	

ENTREGAS INTERMEDIÁRIAS	Prazo
Reabertura da Comissão Permanente de Solvência	03/2017
Publicada IN 54	04/2017
Minuta do Programa de Escala Adequada	09/2017
Questionário de risco enviado para as OPS	03/2017
Questionário de teste de adequação do passivo para as OPS	12/2017
Parametrização do risco de subscrição do mercado	05/2018
Estabelecimento de política de incentivo às boas práticas de governança corporativa	11/2017

EIXO TEMÁTICO	
<b>3. INTEGRAÇÃO DA SAÚDE SUPLEMENTAR COM O SUS</b>	
MACROPROJETO	
<b>3.2. Análise regionalizada da prestação dos serviços</b>	
AÇÃO	
Aprofundar os estudos de dispersão de prestadores de serviços privados de saúde, para aprimoramento da regulamentação da estrutura das redes assistenciais	
O QUE É?	
<p>Durante a Agenda Regulatória 2011/2012, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) promoveu o estudo sobre a dispersão de rede e garantia de acesso – projeto que inicialmente tinha o escopo de “definir critérios para análise de suficiência de rede”. O referido estudo evoluiu-se para a necessidade de desenvolvimento de novo modelo de monitoramento de rede assistencial, onde fossem considerados critérios relativos ao monitoramento do acesso, da dispersão, do georreferenciamento e dos mecanismos de regulação.</p> <p>O projeto da Agenda Regulatória 2013/2014 evoluiu para o estudo do acesso, dando origem ao estudo denominado “DIAGNÓSTICO DA DISPERSÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS PRIVADOS DE SAÚDE NO BRASIL”. Com isso, examinou-se a existência de estabelecimentos para internação e urgência, Serviço de Apoio à Diagnose e Terapia – SADT e médico clínico para a saúde suplementar, nos municípios, regiões de saúde e estados do Brasil.</p> <p>Espera-se, portanto, efetuar o aprofundamento do estudo em questão, realizado levantamentos a partir da base de dados de cadastro de prestadores na ANS, por meio do Sistema RPS.</p>	
RESULTADO ESPERADO	
<p>Estudo, a partir de dados de prestadores cadastrados pelas operadoras no Sistema RPS, de forma a apontar dispersão de prestadores no país, fomentando a discussão sobre a distribuição de regional dos serviços de saúde, estimulando a avaliação de formas de garantir que os consumidores de planos privados de saúde tenham acesso às coberturas assistenciais contratadas e que as operadoras tenham todas as condições necessárias para atingir esse objetivo, a fim de que a rede assistencial seja precursora de qualidade no setor, além de ampliar o acesso à informação e a transparência.</p>	

ENTREGAS INTERMEDIÁRIAS	Prazo
Não é possível pensar em entregas intermediárias que serão propostas a partir dos achados do estudo	

<b>EIXO TEMÁTICO</b>	
<b>4.</b>	<b>Aprimoramento das Interfaces Regulatórias</b>
<b>MACROPROJETO</b>	
4.1. Desenvolvimento do processo de gestão de riscos institucionais	
<b>AÇÃO</b>	
Implantação e acompanhamento da Gestão de Riscos na ANS	
<b>O QUE É?</b>	
Conclusão da implantação junto às Diretorias e unidades vinculadas da gestão de risco na ANS, monitorando as etapas e evoluções.	
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	
1 - Dois processos por Diretoria até 2018. 2 - Dez Processos institucionais, sendo pelo menos um em cada Diretoria.	

<b>ENTREGAS INTERMEDIÁRIAS</b>	<b>Prazo</b>
Elaboração do manual de gestão de Riscos da ANS	Dezembro/2017
Treinamento	Dezembro/2017
Apresentação dos processos indicados pelas diretorias	Dezembro/2017
Apresentação dos status da implantação e acompanhamento	Dezembro/2017
Treinamento	Julho/2018
Apresentação dos status da implantação e acompanhamento	Julho/2018
Treinamento	Dezembro/2018
Apresentação dos status da implantação e acompanhamento	Dezembro/2018
Relatório de monitoramento de 10 processos nos quais foi realizada a gestão de Risco	Dezembro/2018

<b>EIXO TEMÁTICO</b>	
<b>4. Aprimoramento das Interfaces Regulatórias</b>	
<b>MACROPROJETO</b>	
<b>4.3. Fortalecimento da articulação com os órgãos do Sistema Nacional de Defesa dos Consumidores, Ministério Público, Defensoria Pública e com o Poder Judiciário</b>	
<b>AÇÃO</b>	
Construir mecanismos para aprimorar a relação entre a ANS e órgãos/entidades que compõem o SNDC, no escopo do Programa Parceiros da Cidadania.	
<b>O QUE É?</b>	
<p>Ampliar as ações de cooperação, o número de acordos celebrados, com a finalidade de conferir maior eficácia na proteção e defesa dos beneficiários/consumidores de planos privados de assistência à saúde.</p> <p>Criar mecanismos para aprimorar quantitativamente e qualitativamente o intercâmbio de informações entre os agentes pactuantes, de modo a fortalecer o papel do órgão regulador.</p>	
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	
<p>Ampliar a relação entre a instituição e os órgãos/entidades componentes do SNDC, com vistas a reduzir a assimetria de informação entre os consumidores/beneficiários de planos privados de assistência à saúde.</p> <p>Com a ampliação desses acordos, espera-se uma redução dos conflitos, uma redução da insatisfação com os serviços prestados nesse setor e, conseqüentemente, uma redução das demandas judiciais relacionadas à saúde suplementar.</p> <p>Além disso, a ampliação desses acordos possibilita uma relevante troca de informações estratégicas entre os órgãos/entidades pactuantes e traz uma melhor orientação dos órgãos/entidades componentes do SNDC, acerca do papel desempenhado pelo órgão regulador.</p>	

<b>ENTREGAS INTERMEDIÁRIAS</b>	<b>Prazo</b>
Aprimorar o acesso aos dados do programa parceiros da cidadania no site da ANS	Dezembro de 2017
Adotar medidas para uma maior divulgação do programa.	Dezembro de 2017
Aprimorar o conteúdo dos boletins periódicos enviados aos órgãos e entidades signatários.	Dezembro de 2017
Disponibilização dos boletins periódicos em ambiente virtual (site da ANS).	Dezembro de 2017

EIXO TEMÁTICO	
<b>4. APRIMORAMENTO DAS INTERFACES REGULATÓRIAS</b>	
MACROPROJETO	
<b>4.4. Aprimoramento da qualidade regulatória</b>	
AÇÃO	
Criar iniciativa de revisão do estoque regulatório	
O QUE É?	
<p>Propor iniciativa a ser adotada no âmbito da ANS de revisão do estoque regulatório para cada ciclo de construção da Agenda Regulatória. A proposta é que seja estabelecida uma sistemática de avaliação pelas unidades finalísticas indicando a necessidade de revisão das normas vigentes e revogação de normas caducas.</p>	
RESULTADO ESPERADO	
Definida iniciativa de gestão do estoque regulatório	

ENTREGAS INTERMEDIÁRIAS	Prazo
Necessário pactuar as entregas com todas as Diretorias	

## **Anexo 8.2**

### **FICHAS TÉCNICAS VIGENTES EM 2017 DO CONTRATO DE GESTÃO 2015-2017**

## **FICHAS TÉCNICAS VIGENTES EM 2017**

### **CONTRATO DE GESTÃO 2015-17**

#### **Indicadores**

- 1.1.1** Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 60%
- 1.1.2** Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar
- 2.1.1** Taxa de Resolutividade da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) - referente às demandas de natureza assistencial\*
- 2.1.2** Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS
- 2.1.3** Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS
- 2.2** Execução das Campanhas Publicitárias\*
- 2.3** Eficácia na Divulgação da rede credenciada das operadoras aos beneficiários\*
- 2.4** Acompanhamento das Informações de Produtos (SIP), no âmbito da Atenção à Saúde.
- 2.5.1** Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras
- 2.7** Monitoramento do Agrupamento de Contratos
- 3.1** Articulação com o Judiciário e órgãos do SNDC
- 3.2.1** Previsibilidade Regulatória
- 3.2.2** Produção de atos normativos com Análise de Impacto Regulatório (AIR)
- 3.3.1** Participação prévia
- 3.3.2** Aperfeiçoamento do processo de Relacionamento
- 3.4.** Disponibilidade de serviços críticos de TI
- 4.3.1** Índice de acompanhamento do passivo de processamento dos atendimentos identificados para fins de ressarcimento ao SUS.



- 
- 4.3.2** Percentual de processos de trabalho mapeados
  - 4.3.3** % de Receita Própria arrecadada (0174) em relação à Previsão de Arrecadação (0174)
  - 4.3.4** Tempo Médio despendido nos Processos de contratação por Pregão Eletrônico abertos em sessão pública com tempo medido a partir de sua autuação
  - 4.4** Modicidade das aquisições por licitações eletrônicas
    - 4.5.1** % de Empenhamento da Despesa segundo as ações do PPA\*
    - 4.5.2** Implantação da gestão socioambiental sustentável das atividades administrativas e operacionais
  - 4.6** Esforço de capacitação em cursos relacionados aos objetivos estratégicos da ANS

<b>1.1.1 Nome do Indicador:</b> Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 0,6	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Resultados (Qualificação da Saúde Suplementar)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Promover a Qualidade Setorial
<b>Iniciativa Estratégica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Estimular a qualidade setorial;</li> <li>❖ Customizar a consulta dos índices de avaliação;</li> <li>❖ Transformar os bônus em indicadores.</li> </ul>
<b>Benefício da ação</b>	<p>Sensibilização das operadoras para a importância do envio das informações; monitoramento e cobrança do envio de dados consistentes aos sistemas de informações da ANS.</p> <p>Com a divulgação dos resultados do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, o beneficiário pode avaliar e comparar os desempenhos e, com isso, escolher a empresa de maior qualidade. A qualidade das operadoras pode ser detalhada em termos assistenciais, econômico-financeiros, operacionais e de satisfação dos beneficiários, sendo uma poderosa ferramenta de apoio à decisão do beneficiário, assim como para busca de maior qualidade por parte da operadora.</p>
<b>Usos</b>	Acompanhar e avaliar a evolução da proporção de inclusão de beneficiários vinculados a operadoras classificadas nas faixas superiores pelo IDSS. Reflete o esforço do programa em incluir o maior número de operadoras avaliadas completamente e, conseqüentemente, do respectivo percentual de beneficiários. Reflete o esforço da operadoras em sua qualificação.
<b>Método de cálculo</b>	(Número de beneficiários em operadoras ativas avaliadas nas quatro dimensões com IDSS superior a 0,6/ Total de beneficiários vinculados a todas as operadoras ativas e aptas a serem avaliadas no ano) X 100
<b>Meta 2015</b>	70% de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 0,6
<b>Meta 2016</b>	75% de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 0,6
<b>Meta 2017 (final)</b>	75% de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 0,6
<b>Conceituação</b>	O indicador mede o percentual de beneficiários vinculados a operadoras que enviaram corretamente os dados e puderam ser

	<p>avaliadas nas quatro dimensões e classificadas pelo IDSS, em relação ao total de beneficiários vinculados a todas as operadoras ativas e aptas a serem avaliadas pelo Programa de Qualificação da Saúde Suplementar em seu componente - Qualificação das Operadoras, incluindo aquelas que não enviaram dados ou enviaram dados inconsistentes e não puderam ter seu desempenho aferido nas quatro dimensões avaliadas pelo IDSS.</p> <p>Operadoras ativas e aptas a serem avaliadas pelo Programa de Qualificação da Saúde Suplementar em seu componente - Qualificação das Operadoras, consistem nas operadoras que têm registro ativo junto à ANS e executaram suas atividades durante todo o ano avaliado, excetuando, portanto, as operadoras que tiveram suas atividades encerradas ou iniciaram suas atividades durante o ano avaliado.</p>
<b>Interpretação</b>	Demonstra o grau de qualidade obtido pelas operadoras e a distribuição dos beneficiários segundo o desempenho destas operadoras.
<b>Fonte dos dados</b>	Dados informados pelas operadoras e extraídos de Sistemas gerenciais da ANS: SIB, SIP, SIF, DIOPS
<b>Limitações e vieses do indicador</b>	
<b>Normativos</b>	RN 139, RN 193 , IN/DIDES 15

<b>1.1.2 Nome do Indicador:</b> Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar.	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Resultados (Qualificação da Saúde Suplementar)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Promover a Qualidade Setorial
<b>Iniciativa Estratégica</b>	❖ Incentivar os programas de Promoção e prevenção.
<b>Benefício da ação</b>	O indicador mede a iniciativa da ANS no sentido de estimular o desenvolvimento de programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças na Saúde Suplementar, o incremento da cobertura e o envio de informações à ANS.
<b>Usos</b>	O planejamento das ações da ANS voltadas à indução de desenvolvimento de Programas de Promoção e Prevenção pelas operadoras requer informações a respeito das ações desenvolvidas assim como nivelamento de conhecimentos nos aspectos técnicos envolvidos.
<b>Método de cálculo</b>	% de execução do projeto - workshops regionais e reuniões com representantes do setor.
<b>Meta 2015</b>	Realização de 5 workshops regionais e pelo menos uma reunião com representantes do setor
<b>Meta 2016</b>	Realização de 5 workshops regionais e pelo menos uma reunião com representantes do setor
<b>Meta 2017 (final)</b>	Realização de 5 workshops regionais e pelo menos uma reunião com representantes do setor
<b>Conceituação</b>	O indicador refere-se ao projeto de incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção e Prevenção, com o acompanhamento da execução de suas atividades
<b>Interpretação</b>	Esse indicador mede a iniciativa da ANS no sentido de conhecer e estimular o desenvolvimento de programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças
<b>Fonte dos dados</b>	O monitoramento será realizado por meio de relatórios gerenciais

<b>Limitações e vieses do indicador</b>	O indicador denota o esforço da área no incentivo ao desenvolvimento e qualificação dos programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças no âmbito da Saúde Suplementar. O sistema de informações de Promoprev é bastante limitado, necessitando de aprimoramento.
<b>Normativos</b>	Instrução Normativa conjunta nº 07, de 2011  RN 264/2011 e RN 265/2011  IN DIPRO 35/2011 e 36/2011

<b>2.1.1 Nome do Indicador:</b> Taxa de Resolutividade da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) - referente às demandas de natureza assistencial.	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Cliente (Sustentabilidade do Setor)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas de reclamação e informação
<b>Iniciativas Estratégicas</b>	Elaborar relatórios periódicos de acompanhamento de desempenho das Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios na NIP; realizando reuniões com as Operadoras que apresentem resultados abaixo do esperado ou que não apresentem evolução positiva na resolução de conflitos, visando o aprimoramento de suas performances; realização de pesquisas qualitativas junto aos consumidores visando o aprimoramento de sua atuação no mercado de saúde suplementar. Realizar pesquisa qualitativa junto aos consumidores, visando aumentar a taxa de formulários NIP respondidos, identificar possíveis falhas de comunicação junto ao consumidor e estimular sua maior participação no processo de mediação.
<b>Benefício da ação</b>	Diminuição do número de procedimentos administrativos, com a adoção de sistema eletrônico; Solução imediata do conflito entre Operadoras e beneficiários; Correção de condutas infrativas por parte das Operadoras; Melhoria da imagem institucional; Aumento da capacidade preditiva através da análise da tendência de comportamento das Operadoras; Promoção de maior transparência e informação para consumidores e Operadoras.
<b>Conceituação</b>	Comunicação da ANS com as operadoras e consumidores para a resolução de demandas de reclamação objetos de NIP antes da instauração do processo administrativo.  O presente indicador mede a capacidade de resolução das demandas, de natureza assistencial, objetos de NIP, sem a necessidade de abertura de processo administrativo.
<b>Usos</b>	Avaliar o instrumento NIP na dimensão da resolutividade dos conflitos de natureza assistencial apresentados pelos beneficiários; aperfeiçoamento constante da NIP.
<b>Método de cálculo</b>	$\frac{\text{*Demandas NIP classificadas – enviadas Núcleo - Exceção}}{\text{Demandas NIP concluídas}} \times 100$ <p>*Para fins de cálculo desse indicador, serão utilizadas as demandas de natureza assistencial.</p>
<b>Situação atual</b>	73,24%

<b>(3º trimestre/2014)</b>	
<b>Meta (2014)</b>	60%
<b>Meta 2015</b>	65%
<b>Meta 2016</b>	65%
<b>Meta 2017 (final)</b>	65%
<b>Interpretação</b>	Este indicador permite avaliar a eficácia da NIP na resolução dos conflitos de natureza assistencial instaurados.
<b>Fontes de dados</b>	Sistema Integrado de Fiscalização
<b>Limitações e vieses</b>	Falta de governabilidade da ANS sobre a decisão da operadora em responder positivamente às notificações; Utilização da NIP como mecanismo de regulação por parte das operadoras, o que aumenta o resultado do indicador; Impacto na NIP de normativos editados pela própria agência ou por outras instituições; Falta de governabilidade da ANS no interesse do consumidor em realizar novo contato, após a abertura da demanda, para informar que o problema não foi solucionado pela operadora; Possibilidade de erro de cadastro sobre a classificação do assunto/tema da demanda que deu origem à denúncia.
<i>Normativos</i>	RN nº 343, de 17 de dezembro de 2013, que regulamenta a forma de processamento das demandas de reclamação; o procedimento de Notificação de Intermediação Preliminar - NIP; altera a Resolução Normativa - RN nº 48, de 19 de setembro de 2003; e revoga a RN nº 226, de 5 de agosto de 2010.

<b>2.1.2 Nome do Indicador:</b> Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Cliente (Sustentabilidade do Setor)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas de reclamação e informação
<b>Iniciativas Estratégicas</b>	Acompanhamento remoto em tempo real da operação por meio de aplicativo; acompanhamentos periódicos <i>in loco</i> ; reuniões periódicas de monitoramento, controle e ajustes operacionais; elaboração de relatórios gerenciais; constante revisão do processo de trabalho; treinamentos periódicos de reciclagem e realização de pesquisas qualitativas junto aos consumidores visando identificar fatores que influenciam o processo de percepção da qualidade do serviço.
<b>Linha de ação</b>	Aperfeiçoamento da Central de Relacionamento
<b>Benefício da ação</b>	Garantir a qualidade do serviço prestado aos cidadãos
<b>Conceituação</b>	Percentual de ligações atendidas em até 30 segundos pelo Disque ANS.
<b>Usos</b>	Avaliação e aperfeiçoamento constante do atendimento prestado pelo Disque ANS.
<b>Método de cálculo</b>	$(\text{Número de ligações atendidas em até 30 segundos} / \text{total de ligações que chegam ao Disque ANS}) * 100$
<b>Situação atual</b> <b>(3º trimestre/2014)</b>	88,67%
<b>Meta (2014)</b>	80%
<b>Meta 2015</b>	80%
<b>Meta 2016</b>	80%
<b>Meta 2017 (final)</b>	80%
<b>Interpretação</b>	O indicador mostra a capacidade do Disque ANS em atender as ligações recebidas em até 30 segundos.
<b>Fontes de dados</b>	Relatórios de índices e métricas do Disque ANS.
<b>Limitações e vieses</b>	O serviço do Disque ANS é prestado por empresa terceirizada para



	prestação de serviço de <i>contact center</i> . Assim sendo, a GGART não possui governabilidade total sobre o processo de trabalho do atendimento prestado ao cidadão. Apesar da GGART atuar de forma efetiva visando ao cumprimento das cláusulas contratuais, há diversos fatores operacionais que podem influenciar no nível de serviço, gerando sua flutuação e consequentemente a variação do referido índice.
<i>Normativos</i>	RN nº 292/2012, sobre as competências da Gerência Geral de Articulação Interinstitucional - GGART.

<b>2.1.3 Nome do Indicador:</b> Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Cliente (Sustentabilidade do Setor)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas de reclamação e informação
<b>Iniciativas Estratégicas</b>	Acompanhamento remoto em tempo real da operação por meio de aplicativo; acompanhamentos periódicos <i>in loco</i> ; reuniões periódicas de monitoramento, controle e ajustes operacionais; elaboração de relatórios gerenciais; constante revisão do processo de trabalho; treinamentos periódicos de reciclagem e realização de pesquisas qualitativas junto aos consumidores visando identificar fatores que influenciam o processo de percepção da qualidade do serviço.
<b>Linha de ação</b>	Aperfeiçoamento da Central de Relacionamento
<b>Benefício da ação</b>	Garantir a qualidade do serviço prestado aos cidadãos
<b>Conceituação</b>	O indicador mede o percentual de usuários do serviço que avaliaram como satisfatório o atendimento prestado pelo Disque ANS. A pesquisa de satisfação é habilitada ao final de todas as ligações atendidas pelo Disque ANS. O atendimento é considerado satisfatório quando o usuário informa que ficou satisfeito ou muito satisfeito com o serviço recebido. A resposta à pesquisa é opcional ao usuário do serviço.
<b>Usos</b>	Avaliação e aperfeiçoamento constante do atendimento prestado pelo Disque ANS.
<b>Método de cálculo</b>	$(\text{Número de ligações classificadas como atendimento satisfatório} / \text{número de ligações que responderam a pesquisa de satisfação}) * 100$
<b>Situação atual</b> <b>(3º trimestre/2014)</b>	85,05%
<b>Meta (2014)</b>	70%
<b>Meta 2015</b>	70%
<b>Meta 2016</b>	70%
<b>Meta 2017 (final)</b>	70%
<b>Interpretação</b>	Análise do acolhimento realizado pela Central de Relacionamento

<b>Fontes de dados</b>	Relatórios de índices e métricas do Disque ANS.
<b>Limitações e vieses</b>	A pesquisa de satisfação inclui somente a visão dos usuários que utilizaram os serviços da ANS, devendo ser analisada em conjunto com a pesquisa, realizada em relação aos serviços da ANS. Possíveis limitações incluem o fato de que a resposta à pesquisa é opcional. Assim sendo, a pesquisa é amostral e não censitária. Existe o grau de subjetividade inerente ao que pode ser considerado satisfatório e o processo de percepção de qualidade do usuário ainda é desconhecido.
<i>Normativos</i>	RN nº 292/2012, sobre as competências da Gerência Geral de Articulação Interinstitucional - GGART

<b>2.2 Nome do Indicador:</b> Execução de Campanhas Publicitárias	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Cliente (Sustentabilidade do Setor)
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>Reduzir a assimetria de informação</i>
<b>Iniciativas Estratégicas</b>	1. Incluir temas selecionados (a partir de estudos) nas campanhas publicitárias  2. Homogeneizar debates com foco nas campanhas  3. Aprofundar a educação para o consumo, tratada no programa parceiros da cidadania e a importância do beneficiário na aquisição e utilização do plano
<b>Benefício da ação</b>	Publicidade de Utilidade Pública, para o aprimoramento da regulação e fiscalização da Saúde Suplementar
Usos	Acompanhamento físico da ação de Publicidade de Utilidade Pública, do programa Aperfeiçoamento do SUS*
<b>Conceituação</b>	O indicador busca medir o esforço da ANS em planejar, executar e divulgar os resultados das suas campanhas publicitárias anualmente.
<b>Método de cálculo</b>	Execução das etapas previstas, conforme cronograma. É importante ressaltar que haverá, na fase de planejamento, etapa de construção dos temas das campanhas, com a possibilidade de participação e sugestão por parte dos servidores.
<b>Situação atual (3º tri/2014)</b>	75%
<b>Meta (2014)</b>	100%
<b>Meta 2015</b>	100%

<b>Meta 2016</b>	100%
<b>Meta 2017 (final)</b>	100%
Interpretação	O número de campanhas realizadas demonstrará o alcance da iniciativa, de acordo com as etapas planejadas.
Fontes de dados	GCOMS
<b>Limitação e vieses</b>	Embora o indicador não mensure a qualidade das campanhas, há diversas etapas que buscam essa qualificação.
<b>Normativos</b>	Não há normativos referentes a esse tema.

\*Descrição da ação do PPA: A ação se desenvolverá por meio de divulgação de conteúdos vinculados a objetivos sociais de interesse público, que assuma caráter educativo, informativo, de mobilização ou de orientação social, ou ainda que contenha uma orientação à população que a habilite ao usufruto de bens ou serviços públicos e que expresse, com objetividade e clareza, mediante a utilização de linguagem de fácil entendimento para o cidadão

Finalidade: Propiciar o atendimento ao princípio constitucional da publicidade, mediante ações que visam informar, esclarecer, orientar, mobilizar, prevenir ou alertar a população ou segmento da população para adotar comportamentos que lhe tragam benefícios sociais, com o fim de melhorar a sua qualidade de vida.

<b>2.3 Nome do indicador:</b> Eficácia na divulgação da Rede credenciada das operadoras aos beneficiários.	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Sustentabilidade do Setor
<b>Objetivo Estratégico</b>	Monitorar os aspectos relativos à garantia de acesso à assistência
<b>Iniciativa Estratégica</b>	1. DESENVOLVER O NOVO RPS
<b>Benefício da ação</b>	Melhorar o acesso dos beneficiários de planos de saúde aos prestadores de serviço através da disponibilização eficaz da rede assistencial das operadoras em seus portais corporativos, de forma atualizada e georreferenciada, em cumprimento à Resolução Normativa - RN nº 285, de 23 de dezembro de 2011.
<b>Conceituação</b>	O indicador reflete a atuação da Agência frente à forma de divulgação da rede credenciada no sítio das operadoras de planos privados de assistência à saúde, no sentido de aumentar a eficácia regulatória no cumprimento, em atenção à Resolução Normativa - RN nº 285, de 23 de dezembro de 2011.
<b>Usos</b>	Acompanhar a implementação da RN nº 285, de 2011, e identificar possíveis melhorias no normativo.
<b>Método de cálculo</b>	(Número de etapas realizadas/Número de etapas previstas)*100
<b>Situação atual</b>	A norma está em vigor para as operadoras de grande porte desde junho de 2012 e desde dezembro de 2012, para as operadoras de pequeno e médio porte.  Nos anos de 2013 e 2014 foi realizado monitoramento das operadoras de grande porte. Nesta nova fase, pretende-se ampliar o monitoramento incluindo-se as operadoras de pequeno e médio porte.
<b>Meta</b>	100% (10 etapas)
<b>Meta 2015</b>	30% (3 etapas)
<b>Meta 2016</b>	60% (3 etapas)
<b>Meta 2017 (final)</b>	100% (4 etapas)
<b>Interpretação</b>	Este indicador representa a proporção das etapas de ações realizadas, frente ao total previsto para o período. Foram

	<p>planejadas dez (10) etapas a serem cumpridas:</p> <p>1ª Etapa: Orientação às operadoras do setor (1º trimestre/2015)</p> <p>2ª Etapa: Verificação posterior do cumprimento do normativo pelas operadoras (3º trimestre/2015)</p> <p>3ª Etapa: Elaboração de Nota Técnica avaliando o resultado do cumprimento do normativo, com os encaminhamentos pertinentes (4º trimestre/2015)</p> <p>4ª Etapa: Orientação às operadoras do setor (1º trimestre/2016)</p> <p>5ª Etapa: Verificação posterior do cumprimento do normativo pelas operadoras (3º trimestre/2016)</p> <p>6ª Etapa: Elaboração de Nota Técnica avaliando o resultado do cumprimento do normativo, com os encaminhamentos pertinentes (4º trimestre/2016)</p> <p>7ª Etapa: Orientação às operadoras do setor (1º trimestre/2017)</p> <p>8ª Etapa: Verificação posterior do cumprimento do normativo pelas operadoras (3º trimestre/2017)</p> <p>9ª Etapa: Elaboração de Nota Técnica avaliando o resultado do cumprimento do normativo, com os encaminhamentos pertinentes (4º trimestre/2017)</p> <p>10ª Etapa: Relatório Geral do Período (4º trimestre/2017)</p>
<b>Fonte dos dados</b>	SIB; CADOP; Internet.
<b>Limitações e vieses do indicador</b>	O indicador em si não mede diretamente a eficácia na divulgação, ele estabelece ações para que a eficácia seja atingida.
<b>Normativos</b>	RN 285, de 2011

<b>2.4 Nome do indicador:</b> Acompanhamento das Informações de Produtos (SIP), no âmbito da Atenção à Saúde.	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Sustentabilidade do Setor (Cliente)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Monitorar o risco assistencial e a qualificação assistencial das operadoras
<b>Iniciativa Estratégica</b>	Acompanhar a transição das informações do SIP para a TISS.
<b>Benefício da ação</b>	Melhorar a qualidade das informações enviadas pelas operadoras.
<b>Conceituação</b>	O indicador reflete o percentual de beneficiários em operadoras que enviaram o Sistema de Informações de Produtos (SIP) e tiveram as informações incorporadas na base de dados, após o processamento de diversas críticas que têm como objetivo qualificar os dados assistenciais antes da entrada destes na ANS, no que se refere ao eixo da Atenção à Saúde, em relação ao total de beneficiários da Saúde Suplementar.
<b>Usos</b>	O envio das informações sobre Atenção à Saúde permite avaliar e monitorar a qualidade da atenção e da assistência prestada pelas operadoras de planos e seguros privados de saúde.
<b>Método de cálculo</b>	$(\text{Número de beneficiários em operadoras que enviaram o SIP e tiveram os dados incorporados} / \text{Total de beneficiários da Saúde Suplementar no período analisado}) \times 100$
<b>Meta 2015</b>	75%
<b>Meta 2016</b>	80%
<b>Meta 2017 (final)</b>	90%
<b>Interpretação</b>	Esse indicador representa o percentual de beneficiários sobre os quais a ANS tem informação sobre a assistência prestada
<b>Fonte dos dados</b>	SIP SIB
<b>Limitações e vieses do indicador</b>	O indicador não permite aferir a qualidade da atenção prestada. Quando houver a compatibilização das informações enviadas pelo TISS com as informações enviadas pelo SIP, serão elaborados estudos com vistas à mudança na forma do envio das informações assistenciais à ANS.
<b>Normativos</b>	De acordo com a Resolução Normativa - RN nº. 229, de 3 de setembro de 2010, que altera a Resolução Normativa – RN nº 205, de 8 de outubro de 2009, a partir do período de competência do 1o



	<p>trimestre de 2010, as operadoras de planos de saúde deverão enviar as informações assistenciais, considerando os seguintes prazos e períodos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- competências do primeiro e segundo trimestres: prazo até o último dia útil de agosto;</li><li>- competências do terceiro e quarto trimestres: prazo até o último dia útil de fevereiro.</li></ul> <p>Dessa forma, não é possível obter a informação do total de operadoras ativas que enviaram o SIP por mês.</p>
--	--

<b>2.5.1 Nome do Indicador:</b> Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Cliente (Sustentabilidade do Setor)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Estimular a eficiência do setor
<b>Iniciativa Estratégica</b>	1. Aperfeiçoamento do monitoramento econômico-financeiro, incluindo características setoriais, questões demográficas, índices de reclamações e eficiência 2. Proceder à aferição da eficiência
<b>Benefício da ação</b>	Manter um mercado de saúde suplementar saudável.
<b>Conceituação</b>	A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) deve realizar um acompanhamento econômico-financeiro de todas as operadoras ativas no mercado, priorizando as análises de maior alcance social, que se refletem nas operadoras com maior número de vínculos de beneficiários e cuja situação econômico-financeira demande esforços de análise mais intensos.  Este indicador identifica a proporção de vínculos de beneficiários das operadoras que foram analisadas no período de competência (12 meses).
<b>Usos</b>	Reflete o fluxo do acompanhamento econômico-financeiro das operadoras.
<b>Método de cálculo</b>	$I_{AO} = \frac{\text{Quantidade de vínculos de beneficiários das operadoras analisadas}}{\text{Quantidade de vínculos de beneficiários das operadoras ativas}}$
<b>Situação atual (3º trimestre/2014)</b>	74,04%
<b>Meta (2014)</b>	60%

<b>Meta 2015</b>	60%
<b>Meta 2016</b>	60%
<b>Meta 2017 (final)</b>	60%
<b>Interpretação</b>	Quanto maior o indicador, mais alta a capacidade da Agência de acompanhar as operadoras com maior relevância no setor
<b>Fontes de dados</b>	DIOPS (O DIOPS, Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Saúde, permite o monitoramento da situação econômico-financeira e cadastral das operadoras. Todas as operadoras devem enviar os dados pelo DIOPS, inclusive as sociedades seguradoras especializadas em saúde)
<b>Limitações e vieses</b>	A definição depende do tamanho e da capacitação da equipe de especialistas envolvidos em acompanhamento econômico-financeiro.  Variabilidade do número de operadoras de grande e médio portes que serão alcançadas pelos níveis 3 e 4 no acompanhamento regular
<b>Normativos</b>	RDC 38, RN 160, RN 75 e RN 136

<b>2.7 Nome do indicador:</b> Monitoramento do Agrupamento de Contratos	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Cliente (Sustentabilidade do Setor)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Estimular a concorrência no setor
<b>Iniciativa Estratégica</b>	2. ESTUDAR E CRIAR INCENTIVOS PARA A COMERCIALIZAÇÃO DOS PLANOS INDIVIDUAIS  3. CRIAR MECANISMOS PARA EQUILIBRAR A REGULAÇÃO DOS PLANOS COLETIVOS, FRENTE AOS INDIVIDUAIS
<b>Benefício da ação</b>	Obter um panorama dos resultados aferidos após a edição e vigência da RN 309/13, em relação ao nível de reajuste que é aplicado aos contratos. Os benefícios da ação são: maior transparência para os percentuais aplicados a planos coletivos com menos de 30 beneficiários. Incentivo à concorrência no setor. Empoderamento do beneficiário.  Nota-se que, até a edição do normativo os contratos coletivos com menos de 30 vidas possuíam reajustes concentrados nas faixas de reajustes mais elevados, comparativamente aos demais, que estão isentos de carência.
<b>Conceituação</b>	O indicador reflete o percentual dentre operadoras selecionadas que enviaram informações referentes aos percentuais de reajustes aplicados em seus contratos, frente àqueles passíveis de elegibilidade ao Agrupamento de Contratos (contratos coletivos com menos de 30 beneficiários).
<b>Usos</b>	O monitoramento do reajuste aplicado aos contratos com menos de 30 beneficiários possibilita à ANS medir a efetividade da diluição do risco trazida pela norma.
<b>Método de cálculo</b>	(Número de operadoras monitoradas/Número de operadoras selecionadas)*100
<b>Situação atual (3º trimestre/2014)</b>	Ainda sem resultados
<b>Meta (2014)</b>	80%
<b>Meta 2015</b>	80%

<b>Meta 2016</b>	80%
<b>Meta 2017 (final)</b>	80%
<b>Interpretação</b>	Este indicador representa o índice de resposta de operadoras selecionadas à consulta formulada pela ANS sobre os seus contratos reajustados pelo Agrupamento (RN 309).
<b>Fonte dos dados</b>	Realização de pesquisa junto às operadoras  Este indicador será aferido ao longo do ano, dado que os percentuais só serão divulgados pelas operadoras a partir de 1º de maio de cada ano.
<b>Limitações e vieses do indicador</b>	O indicador traduz somente a ação do monitoramento. Os resultados advindos das análises dos percentuais aplicados, do número de beneficiários atingidos, do sub agrupamento adotado pelas operadoras, da correta divulgação dos percentuais nos sites das operadoras, também trazem importantes insumos para análise da política regulatória da ANS.
<b>Normativos</b>	RN 309/13 Será realizada uma proposta de alteração da Instrução Normativa DIPRO nº 13 à DICOL, prevendo a coleta de informações via sistema RPC – Reajuste de Planos Coletivos.

<b>3.1 Nome do Indicador:</b> Articulação com o Judiciário e órgãos do SNDC	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Processos Internos (Articulação Institucional com o setor)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Promover a disseminação de conhecimento do setor
<b>Iniciativa Estratégica</b>	Ampliar a participação social Estudar os resultados da judicialização, como subsídios à regulação (coerência com os atos regulatórios e motivação) - em articulação com as Secretarias Estaduais de Saúde.
<b>Benefício da ação</b>	Promover a troca de informações, ampliar a participação regional em câmaras e grupos técnicos; Estabelecer articulações sólidas regionais e nacionais; Reduzir a judicialização
<b>Conceituação</b>	O indicador mede a evolução dos processos de articulação, de forma regional e nacional.
<b>Usos</b>	Mensuração da capacidade de articulação entre a ANS/PJ/SNDC, de forma a possibilitar resultados mais efetivos às demandas dos beneficiários
<b>Método de cálculo</b>	<p align="center"><b>Articulação com PJ e SNDC = <math>\Sigma P \div N</math></b></p> <p><b>Onde:</b></p> <p><b>P</b> = Pontuação obtida de acordo com a resposta em cada item avaliado;</p> <p><b>N</b> = Número total de itens avaliados</p> <p>Os itens a serem avaliados serão, de forma nacional e loco-regional, 1) eventos de capacitação; 2) troca de informações, entendimentos e apoio à tomada de decisões e 3) compartilhamento de fluxos de trabalho que agilizem a solução das demandas dos beneficiários.</p> <p>[0] Não existem planos de implantação;</p> <p>[0,25] Planejadas para o futuro;</p> <p>[0,50] Estão em processo de implantação;</p> <p>[0,75] Já estão implantadas;</p> <p>[1,0] Já estão implantadas e apresentando resultados importantes, relevantes e mensuráveis;</p>
<b>Situação atual</b>	A maioria dos Núcleos apresenta atividades com os órgãos do SNDC, mas em diferentes estágios. Do ponto de vista nacional, a ANS apresenta acordos e atividades de articulação com os órgãos do

	Judiciário, inclusive na formulação de entendimentos e apoio à tomada de decisões.
<b>Meta 2015</b>	25%
<b>Meta 2016</b>	50%
<b>Meta 2017</b>	75%
<b>Interpretação</b>	O resultado varia de 0 (zero) a 1 (um), sendo que quanto mais próximo de 1 (um), maior será a eficácia do processo de articulação e mais efetiva para a resolução de demandas do beneficiário
<b>Fontes de dados</b>	Site ANS/GCOMS; SEGER/PRESI; DIFIS e Núcleos da ANS
<b>Limitações e vieses</b>	Não avalia a qualidade e a padronização dos diferentes níveis, mas permite um panorama de sua evolução.
<b>Normativos</b>	Lei 9.961/2000; Decreto 3.327; RN 197; RN 242; RA 49/2012.

<b>3.2.1 Nome do Indicador:</b> Previsibilidade Regulatória	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Processos Internos (Articulação Institucional com o setor)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Aprimorar a Qualidade Regulatória
<b>Iniciativas Estratégicas</b>	1. Aprimorar as técnicas legislativas e a coerência dos atos normativos 2. Implementar a AIR e a utilização do Guia de Boas Práticas (ampliado e aperfeiçoado)
<b>Benefício da ação</b>	Conferir maior previsibilidade às partes interessadas, em relação aos normativos publicados
<b>Conceituação</b>	Atos normativos previstos no planejamento regulatório que foram adotados pela instituição no período de um ano.
<b>Usos</b>	Planejamento regulatório aperfeiçoado, com a existência de instrumento(s) formal(is), elaborado(s) e adotado(s) sistematicamente pela instituição, com divulgação e periodicidade previamente estabelecida perante a sociedade.
<b>Método de cálculo</b>	$GP_{REG} = AN_{PR} \div AP \times 100$ <p><b>Onde:</b></p> <p><b>GP<sub>REG</sub></b> → Grau de previsibilidade regulatória;</p> <p><b>AN<sub>PR</sub></b> → Número de atos normativos publicados no ano, previstos no planejamento regulatório;</p> <p><b>AP</b> → Número total de atos normativos publicados no ano.</p>
<b>Situação atual</b>	Em torno de 50%, excluindo os normativos relativos ao Regimento Interno. Execução da Agenda Regulatória (1ª foi de 86%; 2ª em torno de 81% em nov/14)
<b>Meta 2015</b>	50%
<b>Meta 2016</b>	60%
<b>Meta 2017</b>	70%



<b>Interpretação</b>	<p>Indica a proporção, em relação ao total de atos normativos publicados no ano, dos atos que foram previstos no instrumento de planejamento regulatório, inferindo-se a capacidade institucional para gestão regulatória em termos de previsibilidade e efetividade do instrumento.</p> <p>O resultado varia de 0 (zero) a 1 (um), sendo que quanto mais próximo de 1 (um) maior será o grau de previsibilidade, conforme escala de valores a seguir</p> <p><math>[0 \leq GP_{REG} \leq 0,20]</math> → <b>MUITO BAIXO</b>: indica ausência ou ínfima previsibilidade regulatória denotando ausência ou grau muito baixo de capacidade institucional para promover a execução do planejamento regulatório.</p> <p><math>[0,20 &lt; GP_{REG} \leq 0,40]</math> → <b>BAIXO</b>: indica previsibilidade regulatória inferior à metade dos compromissos previstos, denotando baixa capacidade institucional para promover a execução do planejamento regulatório.</p> <p><math>[0,40 &lt; GP_{REG} \leq 0,60]</math> → <b>MODERADO</b>: indica previsibilidade regulatória pouco inferior, igual ou pouco superior à metade dos compromissos previstos, denotando moderada capacidade institucional para promover a execução do planejamento regulatório.</p> <p><math>[0,60 &lt; GP_{REG} \leq 0,80]</math> → <b>ALTO</b>: indica previsibilidade regulatória superior à metade dos compromissos previstos, denotando alta capacidade institucional para promover a execução do planejamento regulatório.</p> <p><math>[0,80 &lt; GP_{REG} \leq 1]</math> → <b>MUITO ALTO</b>: indica previsibilidade regulatória equivalente ou muito próxima da totalidade dos compromissos previstos, denotando máxima capacidade institucional para promover a execução do planejamento</p>
<b>Fontes de dados</b>	GPLAN/PRESI
<b>Limitações e vieses</b>	Trata-se de indicador que não avalia o mérito das propostas regulatórias, mas sua inclusão em instrumentos estratégicos.
<b>Normativos</b>	Lei 9.961/2000; Decreto 3.327; RN 197; RN 242; RA 49/2012.

<b>3.2.2 Nome do Indicador:</b> Produção de atos normativos com Análise de Impacto Regulatório (AIR):	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Processos Internos (Articulação Institucional com o setor)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Aprimorar a Qualidade Regulatória
<b>Iniciativas Estratégicas</b>	1. Aprimorar as técnicas legislativas e a coerência dos atos normativos 2. Implementar a AIR e a utilização do Guia de Boas Práticas (ampliado e aperfeiçoado)
<b>Benefício da ação</b>	Conferir maior qualificação no debate e na elaboração de normativos
<b>Conceituação</b>	O indicador é numérico e será calculado pela divisão entre o número de atos normativos publicados que contaram com AIR, e o número total de atos normativos publicados no ano, excluídos os casos específicos definidos pela instituição, tais como os que apresentem baixo impacto esperado e os de urgência em que não haja tempo hábil para a realização da AIR
<b>Usos</b>	Munir as partes interessadas com estudos que qualifiquem sua participação e possibilidades de que suas contribuições sejam relevantes aos resultados finais do processo regulatório.
<b>Método de cálculo</b>	$GI\_AIR = AP\_AIR \div (Nt - Nnd)$ <p>Onde:</p> <p><b>GI_AIR</b> → Grau de incorporação de AIR como suporte à atividade de regulamentação;</p> <p><b>AP_AIR</b> → Número de atos normativos publicados no ano com AIR realizada;</p> <p><b>Nt</b> → Número total de atos normativos publicados no ano;</p> <p><b>Nnd</b> → Número de atos normativos dispensados de AIR pela instituição.</p>
<b>Situação atual</b>	
<b>Meta 2015</b>	40%
<b>Meta 2016</b>	50%
<b>Meta 2017</b>	60%

<b>Interpretação</b>	<p>Indica a proporção de atos normativos que foram submetidos a procedimento de AIR.</p> <p>O resultado varia de 0 (zero) a 1 (um), sendo que quanto mais próximo de 1 (um) maior será o grau de incorporação de AIR como suporte à atividade de regulamentação e mais favorável será a capacidade institucional para promover consistência ao processo regulatório, conforme escala de valores a seguir:</p> <p><b>[0 ≤ GI_ AIR ≤ 0,20 → MUITO BAIXO:</b> indica ausência ou proporção muito ínfima de atos normativos com AIR, denotando grau muito baixo de incorporação de técnicas e métodos de AIR como suporte à atividade de regulamentação.</p> <p><b>[0,20 &lt; GI_ AIR ≤ 0,40] → BAIXO:</b> indica proporção reduzida de atos normativos com AIR, denotando grau baixo de incorporação de técnicas e métodos de AIR como suporte à atividade de regulamentação.</p> <p><b>[0,40 &lt; GI_ AIR ≤ 0,60] → MODERADO:</b> indica proporção de atos normativos com AIR igual ou muito próxima à metade do universo considerado, denotando grau moderado de incorporação de técnicas e métodos de AIR como suporte à atividade de regulamentação.</p> <p><b>[0,60 &lt; GI_ AIR ≤ 0,80] → ALTO:</b> indica proporção de atos normativos com AIR acima da metade do universo considerado, denotando grau alto de incorporação de técnicas e métodos de AIR como suporte à atividade de regulamentação.</p> <p><b>[0,80 &lt; GI_ AIR ≤ 1] → MUITO ALTO:</b> indica proporção de atos normativos com AIR igual ou muito próxima da totalidade do universo considerado, denotando grau muito alto de incorporação de técnicas e métodos de AIR como suporte à atividade de regulamentação.</p>
<b>Fontes de dados</b>	GPLAN/PRESI
<b>Limitações e vieses</b>	Trata-se de indicador que avalia a inclusão do estudo de AIR; em seus diferentes níveis, sendo que sua eficácia só poderá ser avaliada no futuro.
<b>Normativos</b>	Lei 9.961/2000; Decreto 3.327; RN 197; RN 242; RA 49/2012.

<b>3.3.1 Nome do Indicador:</b> Participação prévia	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Processos Internos (Articulação Institucional com o setor)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Intensificar o relacionamento com os públicos de interesse, inclusive o público interno
<b>Iniciativa Estratégica</b>	Apresentar propostas em linguagem acessível e com a inclusão dos resultados Ampliar a participação social
<b>Benefício da ação</b>	Aprimorar os mecanismos de participação social existentes e verificar com as partes interessadas o atendimento às suas expectativas Ampliar a participação efetiva e qualificada do cidadão e das demais partes interessadas no processo regulatório, bem como o acesso às informações resultantes desse processo, a fim de promover o diálogo e transparência, identificar demandas e assegurar a legitimidade e eficácia da regulação
<b>Conceituação</b>	Percentual de propostas regulatórias com participação social em etapa prévia à realização de consulta pública
<b>Usos</b>	Avaliação da Qualidade Regulatória, na dimensão da participação social.
<b>Método de cálculo</b>	$PP = \frac{PPS}{PA}$ <p>onde:</p> <p><b>PP</b> → Propostas com participação prévia;</p> <p><b>PPS</b> → Número de atos regulatórios publicados ou arquivados no ano com participação social prévia à divulgação em consulta pública ou deliberação final;</p> <p><b>PA</b> → Número de atos regulatórios publicados ou arquivados no ano.</p>
<b>Situação atual</b>	Em 2012, cerca de 60% dos projetos estratégicos foram submetidos a pré-consulta e/ou consulta pública. Em 2013, o resultado foi de

	67% Resultado de 70% no 3º trimestre de 2014
<b>Meta atual</b>	60% (incluídas as consultas públicas)
<b>Meta 2015</b>	50%
<b>Meta 2016</b>	60%
<b>Meta 2017</b>	70%
<b>Interpretação</b>	<p>Indica a proporção dos atos regulatórios com participação dos interessados durante a etapa de formulação (por exemplo, realização de reuniões, grupo de trabalho, agenda regulatória, questionários etc.), prévia ao processo de consulta pública ou, na inexistência desse, à tomada de decisão final (publicação do ato ou arquivamento da proposta).</p> <p>O resultado do indicador varia de 0 (zero) a 1 (um), sendo que:</p> <p><b>[PP = 0] → SEM PARTICIPAÇÃO PRÉVIA:</b> indica ausência de participação prévia dos interessados durante a etapa de formulação;</p> <p><b>[0 &lt; PP ≤ 0,5] → BAIXA PARTICIPAÇÃO PRÉVIA:</b> Indica participação prévia dos interessados em menos da metade dos atos regulatórios publicados ou arquivados no ano pela instituição;</p> <p><b>[0,5 &lt; PP ≤ 0,75] → MODERADA PARTICIPAÇÃO PRÉVIA:</b> Indica participação prévia dos interessados em fração superior à metade e inferior a 75% dos atos regulatórios publicados ou arquivados no ano pela instituição;</p> <p><b>[0,75 &lt; PP ≤ 1] → ALTA PARTICIPAÇÃO PRÉVIA:</b> Indica participação prévia dos interessados em fração superior a 75% e inferior ao total dos atos regulatórios publicados ou arquivados no ano pela instituição;</p>
<b>Fontes de dados</b>	Site ANS/GCOMS e GPLAN/PRESI
<b>Limitações e vieses</b>	Não avalia a qualidade dos mecanismos de consultas, nem os mecanismos para sua divulgação.
<b>Normativos</b>	Lei 9.961/2000; Decreto 3.327; RN 197; RN 242; RA 49/2012.

<b>3.3.2 Nome do Indicador:</b> Aperfeiçoamento do processo de Relacionamento	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Processos Internos (Articulação Institucional com o setor)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Intensificar o relacionamento com os públicos de interesse, inclusive o público interno
<b>Iniciativa Estratégica</b>	Ampliar a participação social Ampliar o acesso à informação Induzir o engajamento institucional
<b>Benefício da ação</b>	Amplificar a cobertura de temas relevantes em diferentes mídias; contribuir para a melhoria do clima organizacional; oferecer soluções às demandas de diferentes públicos com abordagens customizadas e em rede. Interação entre os canais de relacionamento e amplificação dos resultados
<b>Conceituação</b>	O indicador mede a evolução do processo de relacionamento organizacional
<b>Usos</b>	Mensuração da capacidade de relacionamento interno e externo, de forma a possibilitar resultados mais efetivos às demandas dos beneficiários, em organização com ambiência favorável..
<b>Método de cálculo</b>	<p align="center"><b>Aperfeiçoamento do Relacionamento = <math>\Sigma P \div N</math></b></p> <p><b>Onde:</b></p> <p><b>P</b> = Pontuação obtida de acordo com a resposta em cada item avaliado;</p> <p><b>N</b> = Número total de itens avaliados</p> <p>Os itens a serem avaliados serão: 1) Melhoria do acesso à informação para diferentes públicos; 2) Engajamento dos servidores com participação e contribuições nos projetos regulatórios e de gestão e 3) Estreitamento entre os diferentes canais de relacionamento (Central de Relacionamento/Mídias sociais/LAI/Ouvidoria).</p> <p>[0] Não existem planos de implantação;</p> <p>[0,25] Planejadas para o futuro;</p> <p>[0,50] Estão em processo de implantação;</p> <p>[0,75] Já estão implantadas;</p> <p>[1,0] Já estão implantadas e apresentando resultados importantes, relevantes e mensuráveis;</p>

<b>Situação atual</b>	
<b>Meta 2015</b>	25%
<b>Meta 2016</b>	50%
<b>Meta 2017</b>	75%
<b>Interpretação</b>	O resultado varia de 0 (zero) a 1 (um), sendo que quanto mais próximo de 1 (um), maior será a eficácia do processo de relacionamento e mais efetiva para a resolução de demandas do beneficiário, em ambiência favorável
<b>Fontes de dados</b>	Site ANS/Intrans/GCOMS e áreas da ANS (especialmente PRESI; OUVID e DIFIS/GGART)
<b>Limitações e vieses</b>	Não avalia a qualidade das interações pretendidas
<b>Normativos</b>	Lei 9.961/2000; Decreto 3.327; RN 197; RN 242; RA 49/2012.

<b>3.4 Nome do indicador:</b> Disponibilidade de serviços críticos de TI	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Articulação Institucional com o setor Processos Internos
<b>Objetivo Estratégico</b>	Mapa estratégico: Ampliar a efetividade do uso das soluções de TI PDTI: 001 - Aperfeiçoar as informações e os serviços prestados
<b>Iniciativas Estratégicas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar arquitetura de TI orientada a serviços</li> <li>2. Implementar Política de Segurança da Informação</li> <li>3. Aprimorar os ambientes colaborativos e ferramentas web</li> <li>4. Viabilizar soluções de tecnologia para o teletrabalho* (questões normativas e mapeamento de processos de trabalho são necessários)</li> <li>5. Aprimorar serviço de gestão de identidades para os sistemas de informação</li> <li>6. Capacitar os usuários internos para conhecimento dos sistemas institucionais e extração de informações</li> </ol>
<b>Benefício da ação</b>	Avaliar a disponibilidade de serviços de TI considerados críticos para operadoras e consumidores
<b>Conceituação</b>	<p>Este indicador medirá a disponibilidade para acesso dos seguintes sistemas e ativos de tecnologia da informação, descontadas as paradas programadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A. Banco de dados corporativo (ORACLE)</li> <li>B. Link de internet da sede</li> <li>C. Rede de dados dos núcleos (Rede MPLS)</li> <li>D. SIF <ol style="list-style-type: none"> <li>D.1. Servidor de aplicação</li> <li>D.2. Portal ANS – Espaço da Operadora/Consumidor - Espaço NIP</li> <li>D.3 Call Center</li> <li>D.4 Aplicativo interno</li> </ol> </li> <li>E. Portal ANS (Ambiente Joomla + Banco de dados MySQL)</li> </ol>
<b>Usos</b>	Gestão dos serviços de tecnologia da informação e insumo para os processos de trabalho da ANS que são baseados nestes serviços.
<b>Método de cálculo</b>	Média aritmética das taxas mensais de disponibilidade dos serviços (%disponível/ %esperado)
<b>Situação atual (3º tri/2014)</b>	--
<b>Meta 2015</b>	90%
<b>Meta 2016</b>	90% e acrescentar mais um sistema crítico
<b>Meta 2017 (final)</b>	90% e acrescentar mais um sistema crítico
<b>Fonte de dados</b>	Relatórios de disponibilidade da COSIT.



<b>Interpretação</b>	Taxa de Disponibilidade $\geq 90\%$ → desejável 85% $\leq$ Taxa de Disponibilidade $< 90\%$ → atenção Taxa de Disponibilidade $< 85\%$ → inaceitável
----------------------	--

<b>4.3.1 Nome do Indicador:</b> Índice de acompanhamento do passivo de processamento dos atendimentos identificados para fins de ressarcimento ao SUS	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Desenvolvimento Institucional (Aprendizado e Crescimento)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Promover a Qualificação Institucional
<b>Iniciativa Estratégica</b>	<p>Promover a integração entre as áreas da ANS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar a política de gestão documental e iniciar a implantação da gestão eletrônica de documentos</li> <li>• Iniciar a gestão de processos</li> <li>• Iniciar a gestão de projetos</li> <li>• Debater a atualização e inclusão de fórmula de cálculo em relação à taxa de saúde suplementar.</li> </ul>
<b>Benefício da ação</b>	Esta medida faz parte da proposta de implementação de melhorias no processo de Ressarcimento ao SUS com vistas a medir nossa capacidade de manter regularidade nos próximos anos no que diz respeito ao cumprimento da própria legislação em vigor, ou seja, ao determinado pela Lei 9656/98 em seu artigo 32. Nos últimos 5 anos, saímos de um patamar de passivo processamento dos atendimentos de 42 meses para a meta ideal de 12 meses.
<b>Usos</b>	Incentivo à transparência e ao controle social; articulação com os Gestores do SUS; estímulo à interação entre os atores do setor e destes com a ANS; desenvolvimento de interfaces com a Ouvidoria e Central de Relacionamento para conhecimento das demandas dos atores do setor; produção, análise e disseminação de informações e conhecimento, especialmente sobre as condições de atenção à saúde dos beneficiários de planos de saúde; fornecimento de insumos ao planejamento integrado do Sistema de Saúde Brasileiro; incentivo à melhoria da qualidade dos dados fornecidos pelas operadoras; monitoramento e avaliação da gestão dos processos assistenciais; aperfeiçoar os processos internos de trabalho; promover a interoperabilidade de bases de dados internas e externas; reestruturação do Cadastro de Beneficiários com os objetivos de identificação unívoca dos beneficiários e melhoria de performance, entre outros.
<b>Método de cálculo</b>	Quantidade acumulada atual de competências de AIH não processadas / Intervalo Mínimo de Meses entre a Competência do Atendimento e o Processamento do Ressarcimento (12meses)
<b>Meta 2015</b>	<p>Manutenção do Intervalo Temporal entre as Etapas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Processamento dos Atendimentos Identificados nas Autorizações de Internação Hospitalar (AIH) do</li> </ul>

	<p>atendimento realizado na rede SUS e</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a autuação destes atendimentos para fins de Ressarcimento ao SUS.</li> </ul> <p>Pretende-se, em 2015, manter a meta ideal (12 meses=1,0).</p>
<b>Meta 2016</b>	<p>Manutenção do Intervalo Temporal entre as Etapas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Processamento dos Atendimentos Identificados nas Autorizações de Internação Hospitalar (AIH) do atendimento realizado na rede SUS e</li> <li>- a autuação destes atendimentos para fins de Ressarcimento ao SUS.</li> </ul> <p>Pretende-se, em 2016, manter a meta ideal (12 meses=1,0).</p> <p>OBS: É possível que este indicador seja revisto, caso verificarmos que a meta ideal de 12 meses está sendo atingida com tranquilidade.</p>
<b>Meta 2017 (final)</b>	<p>Manutenção do Intervalo Temporal entre as Etapas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Processamento dos Atendimentos Identificados nas Autorizações de Internação Hospitalar (AIH) do atendimento realizado na rede SUS e</li> <li>- a autuação destes atendimentos para fins de Ressarcimento ao SUS.</li> </ul> <p>Pretende-se, em 2017, manter a meta ideal (12 meses=1,0).</p>
<b>Conceituação</b>	<p>O indicador expressa as ações a serem desenvolvidas no sentido de manter o tempo ideal de 12 meses entre a realização do procedimento de internação registrado através da AIH, pelo DATASUS e a identificação deste procedimento para fins de ressarcimento ao SUS. Obs: considera-se que a base encaminhada pelo DATASUS é a base fechada de registro de atendimentos</p>
<b>Interpretação</b>	<p>Esse indicador mede a capacidade da ANS de manter a periodicidade de envio de ABI sem permitir a criação de novo passivo..</p>
<b>Fonte dos dados</b>	<p>DIDES:</p> <p>GG SUS – Gerência-Geral de Ressarcimento ao SUS;</p> <p>DIGES:</p> <p>GG ISS – Gerência-Geral de Informação e Sistemas;</p> <p>MINISTÉRIO DA SAÚDE:</p> <p>DATASUS</p> <p>Secretaria de Atenção à Saúde</p> <p>Secretaria Executiva</p>
<b>Limitações e vieses do indicador</b>	<p>Podem ocorrer atrasos na liberação de ABIs devido à falhas técnicas na homologação dos mesmos ou por problemas nos sistemas do DATASUS, que servem de base para homologação dos arquivos de ABI</p>
<b>Normativos</b>	<p>Art. 32 da Lei 9656/98</p>

<b>4.3.2 Nome do Indicador:</b> Percentual de processos de trabalho mapeados	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Aprendizado e Crescimento (Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Promover a Qualificação Institucional da ANS
<b>Iniciativas Estratégicas</b>	Iniciar a gestão de processos
<b>Benefício da ação</b>	A gestão de processos permitirá uma alocação mais racional dos recursos da ANS, que resultará num aumento da eficiência de cada processo e, conseqüentemente, da atuação do órgão como um todo.
<b>Conceituação</b>	O indicador mede o percentual de processos mapeados em relação ao total de processos de trabalho da Agência
<b>Usos</b>	Monitora a execução da implementação da gestão de processos na ANS
<b>Método de cálculo</b>	% de processos prioritários de trabalho mapeados/total de processos prioritários de trabalho da ANS
<b>Situação atual (3º tri/2014)</b>	Não se aplica
<b>Meta (2014)</b>	Não se aplica
<b>Meta 2015</b>	20%
<b>Meta 2016</b>	40%
<b>Meta 2017 (final)</b>	40%
<b>Interpretação</b>	O resultado do indicador mostra o estágio de execução da implementação da gestão de processos na ANS
<b>Fontes de dados</b>	GEQCO
<b>Limitações e vieses</b>	Depende da colaboração das demais áreas da ANS para o atingimento da meta final estabelecida. Pré-requisitos:

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Contratação de consultoria para o mapeamento;</li><li>- aumento da equipe da GEQCO dedicada ao mapeamento</li><li>- Estabilidade dos processos de trabalho</li><li>- Aquisição de ferramenta para gestão de processos</li></ul>
<b>Normativos</b>	Não há

<b>4.3.3 Nome do Indicador:</b> % de Receita Própria arrecadada (0174) em relação à Previsão de Arrecadação (0174)	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Aprendizado e Crescimento (Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Promover a qualificação institucional
<b>Iniciativa Estratégica</b>	Aprimorar os processos internos com vistas ao aumento da arrecadação
<b>Benefício da ação</b>	Permitir o planejamento dos gastos efetuados com recursos próprios
<b>Conceituação</b>	O Indicador mensura a efetividade da arrecadação de receitas (multas e taxas) de fontes próprias em relação à arrecadação prevista (multas e taxas).
<b>Usos</b>	Custear as despesas correntes e de capital da ANS não concorrendo com os recursos liberados pela STN via Ministério da Saúde
<b>Método de cálculo</b>	$(\text{Receita realizada nas fontes próprias multas e taxas} / \text{previsão da arrecadação multas e taxas}) \times 100$
<b>Situação atual (3º trimestre/2014)</b>	não se aplica
<b>Meta (2014)</b>	Não se aplica
<b>Meta 2015</b>	85%
<b>Meta 2016</b>	85%
<b>Meta 2017 (final)</b>	85%
<b>Interpretação</b>	Aferir o grau de atingimento do indicador mediante apuração do percentual da previsão da arrecadação de receitas nas fontes próprias efetivamente realizadas.

<b>Fontes de dados</b>	Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI
<b>Limitações e vieses</b>	Depende do movimento das operadoras e da atuação de diversos atores do processo. Pode ser prejudicado pela judicialização da Saúde Suplementar.
<b>Normativos</b>	Lei nº 9.961/2000; RN 328/2013; LDO e LOA

<b>4.3.4 Nome do Indicador:</b> Tempo Médio despendido nos Processos de contratação por Pregão Eletrônico abertos em sessão pública com tempo medido a partir de sua autuação	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Aprendizado e Crescimento (Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Promover a qualificação institucional
<b>Iniciativa Estratégica</b>	Aprimorar o processo de contratação
<b>Linha de ação</b>	Gestão de Recursos Financeiros, Logísticos e Patrimoniais
<b>Benefício da ação</b>	Controle do tempo médio desde a autuação do processo até a abertura da sessão pública dos procedimentos licitatórios na modalidade pregão eletrônico, excetuados os regidos pela IN SLTI/MPOG 04/2010
<b>Conceituação</b>	O Indicador mensura o tempo médio despendido nas contratações desde a autuação do processo à abertura da sessão pública do pregão eletrônico.
<b>Usos</b>	Medir o tempo médio desde a autuação do processo até a abertura da sessão pública dos procedimentos licitatórios na modalidade pregão eletrônico
<b>Método de cálculo</b>	<p><math>IND = 190 - TM</math> onde <math>0 \leq TM \leq 100</math> e</p> <p>TM = Tempo médio dispendido pelos processos de contratação por pregão eletrônico</p> <p>Se TM = 120; IND = 70% Se TM = 90, IND vale 100%; Se TM = 190, IND = 0.</p>
<b>Situação atual</b> <b>(3º trimestre/2014)</b>	Não se aplica
<b>Meta</b>	Não se aplica
<b>Meta 2015</b>	70%
<b>Meta 2016</b>	70%
<b>Meta 2017 (final)</b>	70%
<b>Interpretação</b>	Garantir o prazo estabelecido em normativo interno, identificando os prazos de permanência dos processos nas diversas áreas da



	ANS.
<b>Fontes de dados</b>	GECOL
<b>Limitações e vieses</b>	Processo de contratação transversal envolvendo diversas áreas da ANS
<b>Normativos</b>	Lei nº 8666/93; Lei nº 10520/02; Decreto nº 5555/00, Decreto 5450/05 e RA 47/2011

<b>4.4 Nome do Indicador:</b> Modicidade das aquisições por licitações eletrônicas	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Aprendizado e Crescimento (Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a Dispensas, Inexigibilidades, Licitações e Contratos
<b>Iniciativa Estratégica</b>	1. Aprimorar processo de contratação
<b>Benefício da ação</b>	Garantir modicidade de preços de aquisição nos procedimentos licitatórios.
<b>Conceituação</b>	<p>O indicador mede a economicidade obtida com a implantação do pregão eletrônico nos segmentos de serviço, bens de consumo e permanentes.</p> <p>Todo e qualquer procedimento licitatório, em relação a sua instrução processual, deve ser precedido de pesquisa mercadológica junto ao mercado do objeto a ser licitado, visando à obtenção de valor médio estimado* da contratação/aquisição, com vista à disponibilidade orçamentária.</p>
<b>Usos</b>	Medir a economia decorrente da realização da pesquisa prévia de preços nas licitações na modalidade de pregão da ANS.
<b>Método de cálculo</b>	$(\text{Valor estimado}^* - \text{Valor contratado}) / \text{Valor estimado}^*$
<b>Periodicidade</b>	
<b>Situação atual</b> <b>(3º trimestre/2014)</b>	<p>26,18%</p> <p>1. Manter a redução do tempo de contratação</p> <p>2. Aprimorar a gestão de contratos</p>
<b>Meta (2014)</b>	Mínimo de 15%
<b>Meta 2015</b>	Mínimo de 15%
<b>Meta 2016</b>	Mínimo de 15%

<b>Meta 2017 (final)</b>	Mínimo de 15%
<b>Interpretação</b>	Garantir para a Agência economicidade nos segmentos de serviços e de pequenas compras.
<b>Fontes de dados</b>	GECOL
<b>Limitações e vieses</b>	Vinculação a regras de mercado; variação cambial
<b>Normativos</b>	Lei nº 8666/93; Lei nº 10520/02; Decreto nº 5555/00, Decreto 5450/05, e RDC nº 09

<b>4.5.1 Nome do Indicador:</b> % de Empenhamento da Despesa segundo as ações do PPA	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Aprendizado e Crescimento (Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Aprimorar a qualidade do gasto público
<b>Iniciativa Estratégica</b>	1. Fortalecer e tornar mais participativo o GT do orçamento 2. Disseminar as informações relativas ao orçamento - proposta e execução (transparência e possibilidade de informações centro de custos/responsabilidade)
<b>Benefício da ação</b>	Monitorar e avaliar a execução orçamentária
<b>Conceituação</b>	O indicador apura a proporção entre o montante liquidado e o empenhado, que reflete de modo mais preciso a qualidade do planejamento e da execução orçamentários.
<b>Usos</b>	Executar as ações da ANS programadas no orçamento aprovado para o exercício corrente.
<b>Método de cálculo</b>	$(\text{Despesa liquidada} / \text{Despesa Empenhada}) \times 100$
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Situação atual</b> <b>(3º trimestre/2014)</b>	91,88%  1. Aprimorar o planejamento e a execução do orçamento 2. Aprimorar o planejamento das contratações
<b>Meta (2014)</b>	90%
<b>Meta 2015</b>	85%
<b>Meta 2016</b>	85%
<b>Meta 2017 (final)</b>	85%
<b>Interpretação</b>	Apurar a efetivação da execução orçamentária efetiva, ao

	comparar as despesas liquidadas com as empenhadas.
<b>Fontes de dados</b>	Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI
<b>Limitações e vieses</b>	O indicador só pode ser aferido em definitivo após a data limite estabelecida para empenho da despesa.
<b>Normativos</b>	Lei nº 4.320/64, LDO, LOA e afins

<b>4.5.2 Nome do Indicador:</b> Implantação da gestão socioambiental sustentável das atividades administrativas e operacionais	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Aprendizado e Crescimento (Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Aprimorar a Qualidade do Gasto Público
<b>Iniciativa Estratégica</b>	Implantar Programa de Educação Ambiental na ANS, de forma que seus servidores e colaboradores adotem práticas ambientalmente sustentáveis no ambiente de trabalho. Implantar ações que promovam o uso racional dos recursos naturais e dos bens públicos
<b>Benefício da ação</b>	Desenvolvimento socioambiental Aquisições de produtos que causem menos impactos ao meio ambiente em seu processo de fabricação. Melhoria da qualidade de vida no ambiente de trabalho
<b>Conceituação</b>	O indicador mede a evolução do projeto intermediário de gestão socioambiental
<b>Usos</b>	Conformidade com a responsabilidade ambiental Criação de indicadores para aferir e possibilitar a evolução na redução do consumo dos diferentes recursos naturais e bens públicos
<b>Método de cálculo</b>	% de execução física do projeto
<b>Situação atual</b>	91% (projeto inicial - Agenda Regulatória)
<b>Meta 2015</b>	30%
<b>Meta 2016</b>	60%
<b>Meta 2017</b>	100%
<b>Interpretação</b>	O indicador denota a evolução física do projeto, em relação às seguintes etapas: <b>Promover a Gestão Socioambiental Sustentável</b> 1) Manutenção do Plano de Logística Sustentável 2) Realizar novo acordo de cooperação técnica 3) Estimular a coleta seletiva solidária 4) Estimular compras sustentáveis 5) Incentivar novas ações de TI Verde

	<ul style="list-style-type: none"><li>6) Incentivar o uso consciente de copos plásticos</li><li>7) Incentivar o uso consciente do papel</li><li>8) Estimular o uso da área de convivência e do espaço de livre leitura</li><li>9) Incentivar o uso consciente da energia</li><li>10) Incentivar o uso consciente da água</li><li>11) Divulgar ideias e ações socioambientais dos funcionários</li><li>12) Manter as ações do PLS articuladas com ações do programa de Saúde e Qualidade de Vida</li></ul>
<b>Fontes de dados</b>	PWA Coordenadoria de Saúde e Qualidade de Vida/GERH Comissão Gestora do Plano de Gestão de Logística Sustentável.
<b>Limitações e vieses</b>	O projeto permitirá a construção de indicadores, de forma a aferir a eficácia do programa, ao longo de sua evolução. A métrica inicial avalia apenas a execução, não permitindo avaliar a eficácia nem a conformidade.
<b>Normativos</b>	PLS

<b>4.6 Nome do Indicador:</b> Esforço de capacitação em cursos relacionados aos objetivos estratégicos da ANS	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	<i>Aprendizado e Crescimento (Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional)</i>
<b>Objetivo Estratégico</b>	Promover a gestão estratégica de pessoas.
<b>Iniciativa Estratégica</b>	2. Implementar a gestão por competências (talentos; mobilidade; capacitação)
<b>Benefício da ação</b>	A ação visa a racionalizar e aumentar a efetividade dos investimentos com capacitação, para prover as competências requeridas dos servidores para a consecução dos objetivos das instituições. Está em consonância com o objetivo estratégico de promover a gestão estratégica de pessoas, com vistas à melhoria da eficiência, da eficácia e da qualidade dos serviços públicos, prestados ao cidadão.
<b>Conceituação</b>	A gestão estratégica de pessoas na ANS possui como um de seus pré-requisitos a capacitação crescente dos servidores em temas alinhados com os objetivos estratégicos definidos para o triênio 2015-2017.
<b>Usos</b>	Atender às diretrizes do Decreto 5.707/2006;  Avaliar o grau em que as ações de capacitação realizadas estão correlacionadas aos objetivos estratégicos da ANS, de forma que o desenvolvimento dos servidores esteja vinculado ao desenvolvimento da organização  Qualificação das ações de capacitação;  Avaliar a capacidade de planejamento das Diretorias da ANS – executado x planejado
<b>Método de cálculo</b>	Número de vagas oferecidas em cursos relacionados aos objetivos estratégicos/ Número total de vagas oferecidas
<b>Situação atual (3º tri/2014)</b>	Não se aplica



<b>Meta (2014)</b>	Não se aplica
<b>Meta 2015</b>	35%
<b>Meta 2016</b>	
<b>Meta 2017 (final)</b>	
<b>Interpretação</b>	O percentual obtido representa o grau de vinculação das ações de capacitação aos objetivos estratégicos da ANS definidos no Planejamento Estratégico e na Agenda Regulatória
<b>Fontes de dados</b>	Plano Anual de Capacitação elaborado pelo Grupo de Trabalho para Elaboração do PAC – GT-PAC, com a coordenação da CODPT, a partir do levantamento de necessidades realizados junto às diretorias Planilha de Controle de Capacitações Realizadas da CODPT
<b>Limitações e vieses</b>	O indicador só poderá começar a ser calculado a partir da aprovação do Plano Anual de Capacitação pela Diretoria Colegiada.
<b>Normativos</b>	Decreto 5.707/2006; RA 11/2006; IS 9/2008; IS 10/2008; IS 11/2008

## **Anexo 8.3**

### **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

### **GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS**

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

---

## **GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**Período: Janeiro a Dezembro de 2017**

## **DIRETORIA DE GESTÃO**

José Carlos de Souza Abrahão - Diretor da DIGES –de 02/06/2016 a 11/05/2017

Leandro Fonseca da Silva - Diretor da DIGES –de 12/05/2017 a 24/07/2017

Simone Sanches Freire - Diretora da DIGES –de 25/07/2017 a 30/12/2017

Rodrigo Rodrigues de Aguiar - Diretor da DIGES –de 31/12/2017 até a presente data

Wladimir Ventura de Souza – Diretor Adjunto – de 17/10/2016 a 16/01/2018

## **GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS – GERH**

Carlos Alberto Silva Lima – Gerente - de 12/04/2012 a 01/10/2017

Berenice Vallota Pantaleão – Gerente – a partir de 05/10/2017

Cláudio da Cruz Mendes – Assessor CA III

Jaqueline Velloso Martins Rizzo - Secretária

## **Coordenadoria de Administração de Pessoal – CODAP**

Luciana Fonseca Yacoub – Analista Administrativo – Coordenadora – CCT V

Clívia de Sousa Ferreira Farias – Analista Administrativo

Fernando Meda Torres – Técnico Administrativo

Guilherme Semião Pereira – Auxiliar de Serviços Operacionais

João Paulo Correa da Cunha - Técnico Administrativo

Julliana Casaes de Paula - Auxiliar de Serviços Operacionais

Lucineiva Rosa da Silveira Ranquino - Técnico Administrativo

Nathalya Dalmarco de Arruda - Auxiliar de Serviços Operacionais

Rogers Silva Rossi – Auxiliar de Serviços Operacionais

Suellen Pereira Tudesco – Auxiliar de Serviços

## **Coordenadoria de Legislação e Benefícios - COLEB**

Andréa Campos dos Reis - Analista Administrativo - Coordenadora – CCT V

Vinícius Martins Trugilho dos Santos – Técnico Administrativo

Gabriela Coelho Portella – Técnico Administrativo

Janaína Pacheco Dutra de Farias - Auxiliar de Serviços Operacionais

Juliana Cristina Ferreira - Auxiliar de Serviços Operacionais

Pablo Enéas de Oliveira Rodrigues – Técnico Administrativo

### **Coordenadoria de Saúde e Qualidade de Vida - COSAQ**

Lisete Mann Medeiros – Enfermeira – Coordenadora – CCT V

Monique Antunes Barreira – Técnico Administrativo

Istvan de Oliveira Bacsá - Técnico Administrativo

Janaína Soriano Santiago - Auxiliar de Serviços Operacionais

Vitor Veiga Borges - Técnico Administrativo

### **Coordenadoria de Carreira e Desenvolvimento - CCADE**

Isabel Oliveira Nariño - Analista Administrativo – Coordenadora – CCT V

Aline Paz Beserra – Auxiliar de Serviços Operacionais

Amauri Barbosa Junior - Auxiliar de Serviços Operacionais

Augusto Meira Homrich – Analista Administrativo

Daniel Ishen Maia Fu – Técnico Administrativo

Fabiane Silva Nunes de Oliveira – Auxiliar de Serviços Operacionais

Gabriel da Silva Parada – Técnico Administrativo

Idnara Ferreira Santos – Auxiliar de Serviços Operacionais

Laila Moreira Nogueira dos Santos – Analista Administrativo

Lais de Carvalho Arueira – Auxiliar de Serviços Operacionais

Maria da Penha Padilha Tsuboi – Analista Administrativo

Mariana Correa de Carvalho Melim – Técnico Administrativo

Patrícia Maria Lopes Vieira Peixoto – Analista Administrativo

Viviane Möller de Carvalho – Analista Administrativo

# Sumário

<b>I - INTRODUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>II - GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS - GERH .....</b>	<b>6</b>
<b>A. Coordenadoria de Administração de Pessoal – CODAP .....</b>	<b>7</b>
1. Força de Trabalho da ANS.....	7
2. Folha de Pagamento .....	15
3. Declarações de Bens e Rendas.....	16
4. Concurso Público .....	16
<b>B. Coordenadoria de Legislação e Benefícios – COLEB .....</b>	<b>18</b>
1. Serviço de Apoio Administrativo .....	18
2. Comissão de Avaliação de Conflito de Interesses .....	21
3. Concessão de Aposentadoria, Abono de Permanência e Pensão. ....	21
4. Processos sobre concessões de direitos e vantagens.....	22
5. Acompanhamento das atualizações da legislação de Gestão de Pessoas .....	23
6. Acompanhamento do cadastro de currículos de candidatos ao exercício da função de diretor fiscal, técnico ou liquidante .....	24
7. Programa de Assistência à Saúde .....	24
<b>C. Coordenadoria de Saúde e Qualidade de Vida – COSAQ .....</b>	<b>27</b>
1. Atendimentos Ambulatoriais: médico e de enfermagem .....	27
2. Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO.....	28
3. Avaliação Ergonômica.....	28
4. Aulas de Ginástica Laboral.....	29
5. Atendimento Psicossocial .....	29
6. Convênio com o SIASS (Sistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor) .....	30
7. Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida .....	30
8. Atividades Sociais.....	31
9. Campanhas .....	32
10. Certificação da sala de apoio à amamentação.....	34
11. Programa de Apoio ao Gestor .....	34
12. Programa Novo Ciclo – Educação para a aposentadoria.....	35

<b>13. Convênio com a Creche Albert Sabin.....</b>	<b>35</b>
<b>14. Agenda Cultural e de Integração .....</b>	<b>36</b>
<b>15. Espaço de Livre Leitura.....</b>	<b>37</b>
<b>16. Informações Adicionais – Participação .....</b>	<b>37</b>
<b>D. Coordenadoria de Carreira e Desenvolvimento – CCADE .....</b>	<b>37</b>
<b>1. Avaliação de Desempenho para Progressão e Promoção .....</b>	<b>38</b>
<b>2. Progressão e Promoção .....</b>	<b>39</b>
<b>3. Avaliação de Desempenho para Gratificação .....</b>	<b>39</b>
<b>4. Comissão de Avaliação de Desempenho - CAD e Comissão de Avaliação de Estágio Probatório e Estabilidade - CAEPE .....</b>	<b>40</b>
<b>5. Avaliação de Desempenho dos Contratados Temporários .....</b>	<b>40</b>
<b>6. Clima Organizacional .....</b>	<b>41</b>
<b>7. Mapeamento de Competências .....</b>	<b>41</b>
<b>8. Banco de Talentos.....</b>	<b>42</b>
<b>9. Integração dos Novos Servidores .....</b>	<b>44</b>
<b>10. Ações de Capacitação .....</b>	<b>50</b>
<b>11. Licença para Capacitação.....</b>	<b>59</b>
<b>12. Contrato de Infraestrutura .....</b>	<b>61</b>
<b>13. Execução Orçamentária .....</b>	<b>62</b>

## **I - INTRODUÇÃO**

O presente relatório tem por objetivo apresentar as principais atividades desempenhadas pela equipe da Gerência de Recursos Humanos - GERH de acordo com a divisão técnica de trabalho e os resultados alcançados no ano de 2017.

Vale ressaltar os impactos trazidos pela alteração regimental e alternâncias de diretores, que influenciam diretamente nas atividades desempenhadas pelas equipes técnicas.

Em março de 2017 com a edição da Resolução Regimental – RR 01/2017 a estrutura técnica e as linhas de subordinação de algumas áreas da Diretoria de Gestão – DIGES foram modificadas.

Na Gerência de Recursos Humanos – GERH destaca-se como principais alterações promovidas pela RR01/2017 a extinção da Gerência Geral de Desenvolvimento Institucional – GGDIN, na qual a GERH estava subordinada, passando a responder diretamente à Diretoria Adjunta da DIGES, a nomenclatura da

Gerência de Administração de Pessoal – GEAPE voltou a ser, como na forma pretérita, Gerência de Recursos Humanos – GERH, inclusive com a recomposição de sua equipe, sendo reintegrada à gerência a Coordenadoria de Carreira e Desempenho – COCAD, que passou a ser denominada Coordenadoria de Carreira e Desenvolvimento – CCADE.

Em 12 de maio de 2017 terminou o mandato do Diretor-Presidente Sr. José Carlos de Souza Abrahão, que também era o Diretor da Diretoria de Gestão – DIGES, sendo designado para responder pela DIGES o Diretor da Diretoria de Normas de Habilitação das Operadoras - DIOPE, o Diretor Leandro Fonseca da Silva, conforme Portaria nº 8.934 de 11 de maio de 2017, publicada no DOU de 12 de maio de 2017, permanecendo no cargo até o dia 24 de julho de 2017, quando foi designada para responder pela Diretoria de Gestão a Diretora Simone Sanches Freire, Diretora de Fiscalização – DIFIS, através da Portaria nº 9.093 de 24 de julho de 2017, publicada no DOU de 25 de julho de 2017, permanecendo no cargo até 31 de dezembro de 2017, quando assumiu o Diretor Rodrigo Rodrigues de Aguiar da Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES, respondendo pela DIGES conforme determinou a Portaria nº 9.470 de 22 de dezembro de 2017, publicada no DOU de 27 de dezembro de 2017.

## **II - GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS - GERH**

O objetivo da gerência, conforme Resolução Regimental 01/2017, é planejar, coordenar e avaliar a execução das atividades relativas à administração e desenvolvimento dos recursos humanos, no âmbito da ANS, compreendendo, cadastro e folha de pagamento; operacionalização de concurso público para provimento de cargos efetivos e de contratos por tempo determinado; operacionalização de atos de nomeação e vacância; concessão de aposentadoria, pensão e benefícios previdenciários; concessão de benefícios, direitos e vantagens previstas em lei; saúde e qualidade de vida; orientação e movimentação de pessoal e controle de vagas; carreira e desenvolvimento e capacitação de servidores. Além disso, compete a GERH orientar e acompanhar o cumprimento da legislação de administração de pessoal; planejar e gerenciar o Programa de Saúde e Qualidade de Vida; controlar e supervisionar o cadastro de currículos de candidatos ao exercício da função de diretor fiscal, técnico ou liquidante; coordenar o processamento das análises de conflitos de interesses; orientar e apoiar os gestores e os servidores da ANS em assuntos sob responsabilidade da Gerência; gerenciar os sistemas informatizados de administração de pessoal, zelando pela qualidade dos dados e pela



atualização tempestiva; propor políticas de recursos humanos integradas às necessidades institucionais; propor e aplicar políticas, normas, procedimentos e manuais necessários à sua área de competência; propor a forma de aplicação das políticas e diretrizes governamentais para administração de pessoal; propor e coordenar a execução de convênios e protocolos de cooperação técnica para a operacionalização de ações de atenção à saúde do servidor e gerenciar ações referentes ao clima organizacional e a mediação de conflitos internos.

Destaca-se em 2017 a autorização pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão – MPDG da nomeação de 102 vagas de nível médio. Os primeiros servidores ingressaram no dia 02 de junho de 2017 e atualmente, após 06 convocações, o quadro do concurso público de 2015 está completo.

## **A. Coordenadoria de Administração de Pessoal – CODAP**

A CODAP tem como principais competências planejar, coordenar e executar as atividades de cadastro e registros funcionais dos servidores ativos, aposentados e pensionistas; processamento da folha de pagamento, de consignações e de benefícios de natureza social e operacionalização de atos de nomeação e vacância. Propor e aplicar normas, procedimentos e manuais necessários à execução de atividades de cadastro e pagamento de pessoas na ANS. Emitir e controlar as identificações funcionais da força de trabalho da ANS, orientar e apoiar os gestores e os servidores da ANS em assuntos referentes as atribuições de todos os procedimentos relacionados ao registro e controle dos fatos relativos à vida funcional do Quadro de Pessoal da ANS, incluindo os diferentes tipos de vínculo com a Administração Pública.

O relatório referente à CODAP apresenta informações sobre a situação da força de trabalho da ANS, sua remuneração, bem como relata os processos de trabalho desenvolvidos para a eficácia das ações relacionadas à coordenadoria no ano de 2017.

### **1. Força de Trabalho da ANS**

A força de trabalho da ANS, conforme Quadro 1, é composta por profissionais com vínculos de cargos efetivos, comissionados, cedidos/requisitados, em exercício descentralizado de carreira, contratados temporários, estagiários e provenientes de

contratos de terceirização, totalizando 1462 (um mil, quatrocentos e sessenta e dois) colaboradores em dezembro de 2017 e o Quadro 2 demonstra a distribuição dos 212 (duzentos e doze) cargos comissionados na ANS por unidade da federal, cargos efetivos.

**Quadro 1 - Total do Quadro de Pessoal da ANS em Dezembro de 2017**

Vínculo/Lotação	DIRETORIAS RJ	NUCLEOS-COINQ/SP e CADs da ANS												TOTAL
		RJ	SP	DF	BA	CE	MG	MT	PA	PE	PR	RP	RS	
<b>Ativo Permanente</b>	<b>440</b>	<b>9</b>	<b>42</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>650</b>
Especialista em Regulação de Saúde Suplementar	192	6	28	11	8	9	17	2	6	13	8	9	8	317
Analista Administrativo	73	0	1	3	2	2	3	1	1	2	2	1	3	94
Técnico em Regulação	52	1	7	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	84
Técnico Administrativo	118	2	6	3	4	2	3	0	1	2	1	1	2	145
Quadro Específico - Redistribuído	5	0	0	1	0	1	0	0	2	0	1	0	0	10
<b>Cedidos / Exercício Provisório</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
Especialista em Regulação de Saúde	1	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	1	5
Analista Administrativo	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Técnico em Regulação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Técnico Administrativo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Quadro Específico - Redistribuído	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Aposentados</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26</b>
<b>Exercício Descentralizado de Carreira</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26</b>
<b>Exercício Provisório</b>	<b>2</b>													<b>2</b>
<b>Requisitados da Adm. Pública Federal</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>
<b>Requisitados de Outros Órgãos</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Sem vínculo com a União</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
<b>Contrato Temporário</b>	<b>154</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>160</b>
Atividades Técnicas de Complexidade Intelectual	115	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	116
Atividades Técnicas de Suporte	39	0	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	44
<b>TOTAL DE SERVIDORES</b>	<b>672</b>	<b>11</b>	<b>46</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>899</b>
<b>TOTAL DE SERVIDORES</b>														<b>899</b>
<b>Estagiários</b>	<b>42</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>78</b>
Nível Superior	36	4	5	4	1	5	3	0	4	3	0	0	0	65
Nível Médio	6	1	0	0	1	2	1	1	1	0	0	0	0	13
<b>Terceirizados/Colaboradores</b>	<b>402</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>485</b>
Terceirizados (Apoio Arquivo/Biblioteca)	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
Terceirizados (Apoio Administrativo)	172	5	20	20	5	5	4	1	4	6	4	2	5	253
Terceirizados (Contratos)	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
Terceirizados (Eventos)	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Terceirizados (GGSUS - Suporte)	39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
Terceirizados (Suporte em Informática)	125	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	127
Terceirizados (Comunicação Social)	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Terceirizados (SAÚDE DO TRABALHADOR)	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Terceirizados (MATUTENÇÃO)	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Terceirizados (REPROGRAFIA)	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Terceirizados (TELEFONIA)	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1116</b>	<b>21</b>	<b>72</b>	<b>48</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>34</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>1462</b>

## Quadro 2 – Cargos Comissionados da ANS em Dezembro de 2017.

COMISSIONADOS – ANS														
Vínculo/Lotação	DIRETORIAS RJ	NUCLEOS-COINQ/SP e CADs da ANS												TOTAL
		RJ	SP	DF	BA	CE	MG	MT	PA	PE	PR	RP	RS	
<b>Ativo Permanente</b>	<b>156</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>175</b>
Especialista em Regulação de Saúde Suplementar	96	2	1	4	0	1	1	1	1	1	1	1	1	111
Analista Administrativo	26	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
Técnico em Regulação	9	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11
Técnico Administrativo	23	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
Quadro Específico - Redistribuído	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
<b>Exercício Descentralizado de Carreira</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
<b>Requisitados da Adm. Pública Federal</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>
<b>Requisitados de Outros Órgãos</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Sem Vínculo com a União</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>212</b>

Fonte: Quadro Gerencial de Dezembro de 2017 – GERH/DIGES.

### 1.1 Consolidação da Força de Trabalho da ANS

A consolidação da força de trabalho da ANS foi destacada no Quadro 3, demonstrando a distribuição dos diversos vínculos de trabalho em cada diretoria e o Quadro 4 apresenta a distribuição de cargos comissionados por diretoria, em dezembro de 2017.

No gráfico 1, pode-se verificar a força de trabalhado da Agência por gênero

### Quadro 3 - Quantitativo da ANS por Diretoria em Dezembro de 2017

Vínculo/Lotação	SEGER	DICOL	PRESI	DIDES	DIOPE	DIPRO	DIFIS	DIGES	PROGE	OUVID	PPCOR	AUDIT	TOTAL
<b>Ativo Permanente</b>	<b>225</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>66</b>	<b>60</b>	<b>76</b>	<b>66</b>	<b>126</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>650</b>
Especialista em Regulação de Suplementar	128	2	4	41	31	49	36	19	1	3	3	0	317
Analista Administrativo	27	0	3	7	8	4	3	39	0	1	1	1	94
Técnico em Regulação	33	0	1	11	9	9	19	1	1	0	0	0	84
Técnico Administrativo	33	0	2	6	12	12	7	65	5	0	2	1	145
Quadro Específico - Redistribuído	4	0	0	1	0	2	1	2	0	0	0	0	10
<b>Cedidos / Exercício Provisório</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
Especialista em Regulação de Suplementar	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5
Analista Administrativo	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Técnico em Regulação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Técnico Administrativo	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Quadro Específico - Redistribuído	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aposentados	6	0	0	6	1	4	1	6	0	0	1	1	26
Exercício Descentralizados de Carreira	0	0	0	2	0	2	1	1	19	0	0	1	26
Exercício Provisório	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Requisitados da Adm. Pública Federal	1	2	2	1	5	0	0	4	0	0	0	1	16
Requisitados de Outros Órgãos	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3
Sem vínculo com a União	2	0	3	0	1	0	0	2	0	0	0	0	8
Contrato Temporário	26	0	0	84	4	6	13	11	16	0	0	0	160
Atividades Técnicas de Complexidade Intelectual	21	0	0	60	4	6	10	7	8	0	0	0	116
Atividades Técnicas de Suporte	5	0	0	24	0	0	3	4	8	0	0	0	44
<b>TOTAL DE SERVIDORES</b>													<b>899</b>
<b>Estagiários</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>78</b>
Nível Superior	30	0	1	7	4	0	9	6	7	0	0	1	65
Nível Médio	7	0	0	0	0	1	0	0	5	0	0	0	13
Terceirizados/Colaboradores	94	0	13	61	21	14	26	232	21	1	1	1	485
Terceirizados (Apoio Arquivo/Biblioteca)	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	14
Terceirizados (Apoio Administrativo)	82	0	9	17	21	14	26	67	14	1	1	1	253
Terceirizados (Contratos)	0	0	0	0	0	0	0	23	0	0	0	0	23
Terceirizados (Eventos)	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Terceirizados (GGSUS - Suporte)	1	0	0	31	0	0	0	0	7	0	0	0	39
Terceirizados (Suporte em Informática)	2	0	0	13	0	0	0	112	0	0	0	0	127
Terceirizados (Comunicação Social)	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Terceirizados (SAÚDE DO TRABALHADOR)	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	8
Terceirizados (MATUTENÇÃO)	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Terceirizados (REPROGRAFIA)	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Terceirizados (TELEFONIA)	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
<b>TOTAL POR DIRETORIA</b>	<b>396</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>227</b>	<b>96</b>	<b>103</b>	<b>118</b>	<b>392</b>	<b>75</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1462</b>

**Quadro 4 - Quantitativo de cargos comissionados da ANS por Diretoria em  
Dezembro de 2017**

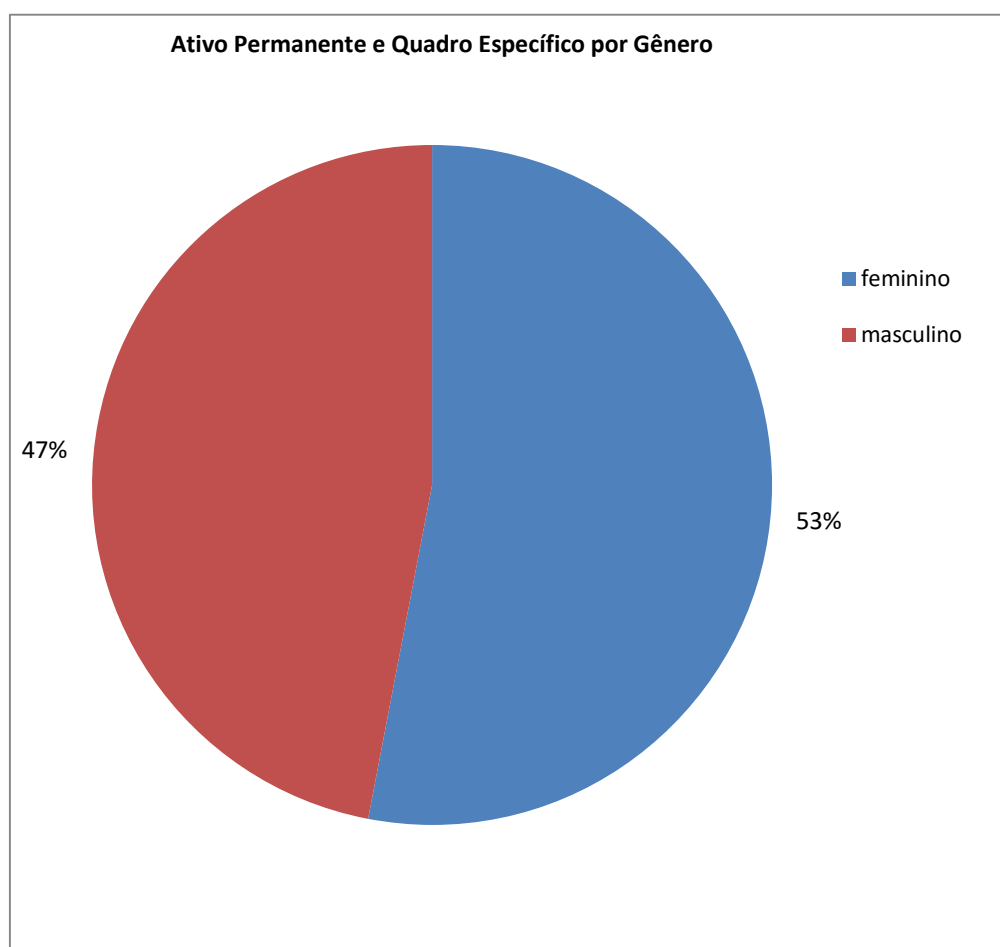
TOTAL DO QUADRO DA ANS - COMISSIONADOS POR DIRETORIA													
Vínculo/Lotação	SEGER	DICOL	PRESI	DIDES	DIOPE	DIPRO	DIFIS	DIGES	PROGE	OUVID	PPCOR	AUDIT	TOTAL
<b>Ativo Permanente</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>29</b>	<b>27</b>	<b>40</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>175</b>
Especialista em Regulação de Saúde Suplementar	17	2	3	15	22	25	14	9	0	3	1	0	111
Analista Administrativo	1	0	1	3	1	1	3	17	0	0	0	0	27
Técnico em Regulação	2	0	0	1	0	0	8	0	0	0	0	0	11

Técnico Administrativo	2	0	0	2	1	2	2	13	1	0	1	0	24
Quadro Específico – Redistribuído	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
<b>Exercício Descentralizado de Carreira</b>	0	0	0	1	0	0	1	0	7	0	0	1	<b>10</b>
<b>Requisitados da Adm. Pública Federal</b>	1	2	2	1	5	0	0	4	0	0	0	1	<b>16</b>
<b>Requisitados de Outros Órgãos</b>	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	<b>3</b>
<b>Sem Vínculo com a União</b>	2	0	3	0	1	0	0	2	0	0	0	0	<b>8</b>
<b>TOTAL POR DIRETORIA</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>212</b>

Fonte: Quadro Gerencial de Dezembro de 2017 – GERH/DIGES

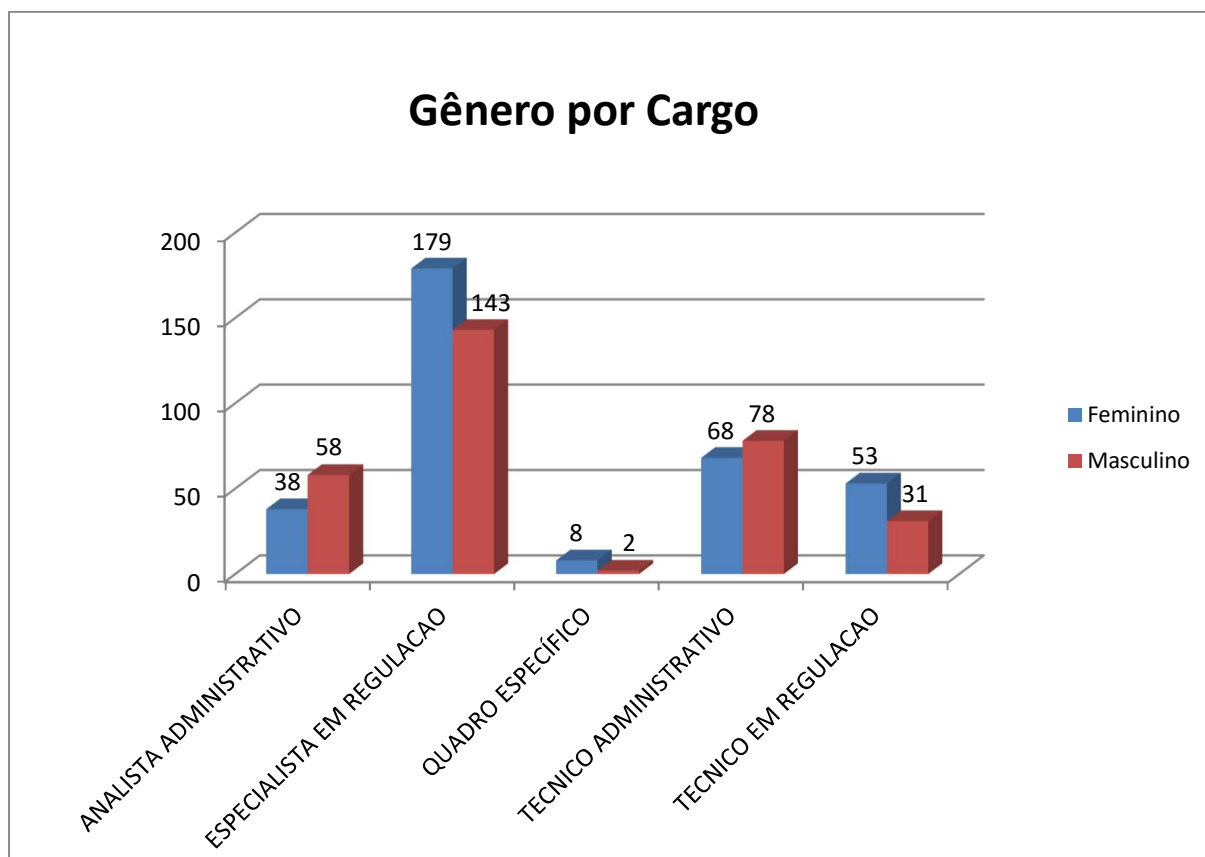
Os gráficos a seguir apresentam a distribuição dos servidores ativos permanentes da Agência, Gráfico 1 distribuição geral dos servidores por gênero, Gráfico 2 por gênero e por cargo, Gráfico 3 por faixa etária, Gráfico 4 por faixa etária e por cargo.

**Gráfico 1 - Distribuição Geral de Servidores por Gênero**



Fonte: Quadro Gerencial de Dezembro de 2017 – GERH/DIGES

**Gráfico 2 - Gênero por Cargo**

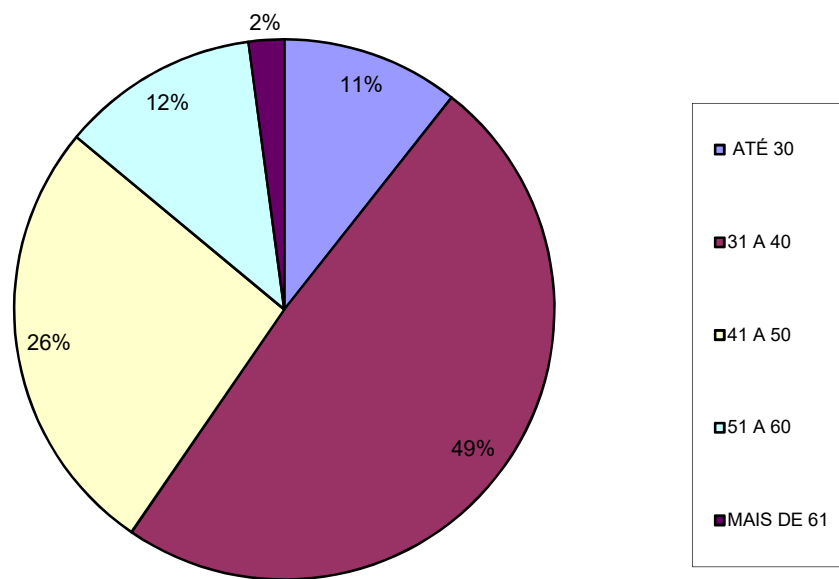


Fonte: Quadro Gerencial de Dezembro de 2017 – GERH/DIGES

**Gráfico 3 - Distribuição de Servidores por Faixa Etária**

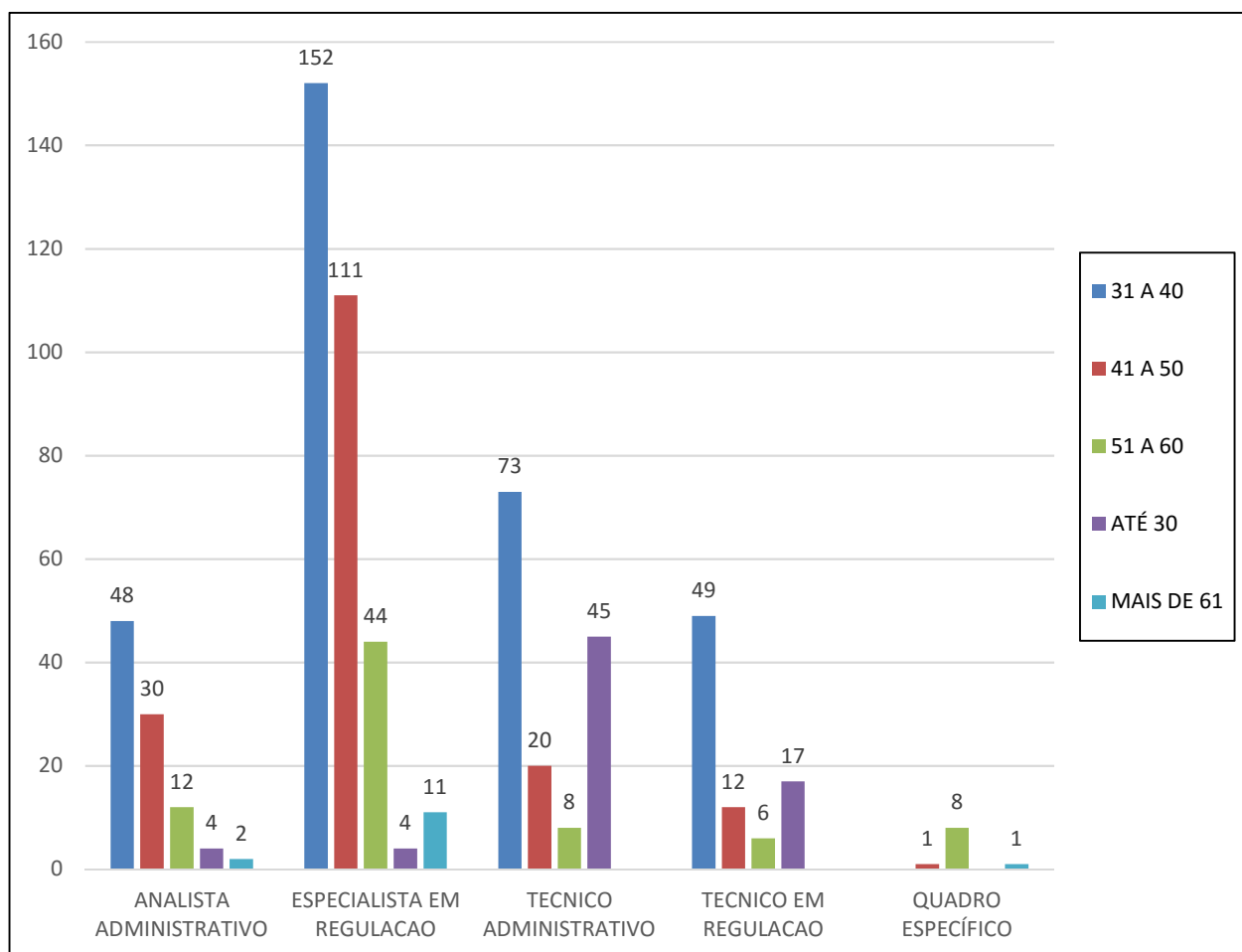
Destaca-se nesse quadro, que do total de servidores da Agência 11% (onze por cento) estão na faixa etária entre 51 (cinquenta e um) e 60 (sessenta) anos e 2% (dois por cento) acima de 61 (sessenta e um) anos, ou seja 13% (treze por cento) do quadro de servidores poderá se aposentar nos próximos anos.

### Ativos Permanentes e Quadro Específico por Faixa Etária



Fonte: Quadro Gerencial de Dezembro de 2017 – GERH/DIGES

**Gráfico 4 - Faixa Etária por Cargo – Cargos Efetivos**



Fonte: Quadro Gerencial de Dezembro de 2017 – GERH/DIGES

No ano de 2013, foi publicada a Lei nº 12.823 que aumentou o quantitativo de vagas de Técnico Administrativo e Técnico em Regulação. Assim o novo quantitativo de vagas da Lei nº 10.871/2004, está especificado no Quadro 5.

**Quadro 5 - Total de Vagas Estabelecidas para o Quadro Efetivo**

	Cargos	Quadro aprovado Lei 10871/2004	Efetivo Dez/2017	Déficit
<b>ANS</b>	Especialista em Regulação de Saúde Suplementar	<b>340</b>	322	18
	Técnico em Regulação de Saúde Suplementar	<b>94</b>	84	10
	Analista Administrativo	<b>100</b>	96	4
	Técnico Administrativo	<b>169</b>	146	23
<b>TOTAIS</b>		<b>703</b>	<b>648</b>	<b>55</b>

Fonte: Lei n.º 10.871, de 20 de maio de 2004.



Existe um déficit de 55 (cinquenta e cinco) servidores no quadro de pessoal da Agência. Não há previsão de um novo concurso público para a ANS.

## 2. Folha de Pagamento

As informações prestadas, no quadro seguinte, referem-se ao demonstrativo de despesas com pessoal (DDP), incluindo os servidores de cargos efetivos (ativos e aposentados), comissionados, cedidos/requisitados, contratados temporários, estagiários e pensionistas, extraído do Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos – SIAPE. O Quadro 6 demonstra a os dispêndios com a folha de pagamento da ANS, no período de 01 de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2017.

**Quadro 6 - Demonstrativo de Despesa com Pessoal – DDP**

<b>EXERCÍCIO</b>	<b>FOLHA DE PAGAMENTO VALOR BRUTO (ativos e aposentados)</b>	<b>FOLHA DE PAGAMENTO VALOR BRUTO (pensionista)</b>
JAN/2017	R\$ 12.603.933,56	R\$ 50.053,85
FEV/2017	R\$ 12.378.110,71	R\$ 50.045,04
MAR/2017	R\$ 12.440.137,25	R\$ 50.277,42
ABR/2017	R\$ 12.222.798,70	R\$ 50.045,04
MAIO/2017	R\$ 12.055.760,23	R\$ 50.045,04
JUN/2017	R\$ 16.237.472,87	R\$ 74.954,54
JUL/2017	R\$ 12.570.374,14	R\$ 53.136,34
AGO/2017	R\$ 12.714.504,43	R\$ 50.045,04
SET/2017	R\$ 8.639.447,75	R\$ 50.045,04
OUT/2017	R\$ 8.693.068,33	R\$ 50.045,04
NOV/2017	R\$ 8.693.479,81	R\$ 99.864,05
DEZ/2017	R\$ 8.640.515,31	R\$ 50.045,20
<b>Total</b>	<b>R\$ 137.889.603,09</b>	<b>R\$ 678.601,64</b>

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos – SIAPE

### **3. Declarações de Bens e Rendas**

Em cumprimento à Instrução Normativa do Tribunal de Contas da União nº 67, de 06 de julho de 2011, que dispõe sobre os procedimentos referentes às Declarações de Bens e Rendas a serem apresentadas pelas autoridades e Servidores Públicos Federais, informa-se terem sido recebidas 852 (oitocentas e cinquenta e duas) autorizações de acesso eletrônico às Declarações de Bens e Rendas e 5 (cinco) cópias das Declarações de Bens e Rendas.

### **4. Concurso Público**

#### **4.1 Nomeação de 102 (cento e duas) vagas de nível médio**

A Portaria nº 100 de 19 de abril de 2017, publicada no DOU de 20 de abril de 2017, autorizou a nomeação de 102 (cento e duas) vagas de nível médio, distribuídas em 66 (sessenta e seis) Técnicos Administrativos e 36 (trinta e seis) Técnicos em Regulação de Saúde Suplementar criadas por intermédio da Lei nº 12.823, de 5 de junho de 2013.

Foram feitas 6 (seis) convocações estando, atualmente, o quadro efetivo de nível deste concurso completo, conduzido no quadro da Agência como um todo, referente a outros concursos existe um déficit de servidores.

Foi encaminhado ao Ministério da Saúde o Ofício nº 251/2017/PRESI/ANS, de 31/05/2017, informando que, conforme Lei 10871/04, combinada com o adicional de 50% do Decreto 6.944/2009, existe a vacância de 31 postos de concursos anteriores, sendo 9 (nove) técnicos em regulação e 22 (vinte e dois) técnicos administrativos. O Ministério da Saúde encaminhou, em 16/06/2017, o Aviso nº 361/GM/MS ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão – MPDG, ocasião em que foi aberto o Processo Administrativo nº 03000001615201706, segundo o sistema de Protocolo Geral do Governo Federal, sendo recepcionado pela Divisão de Concursos Públicos/CGCOM-SGP/DEPRO-SGP/MPDG, em 26/06/2017, contudo, sem movimentação até o momento.

## **4.2 Processo Seletivo Simplificado**

### **4.2.1 PSS – 2013 - Convocação dos candidatos do processo Seletivo Simplificado para o Provimento de 200 (duzentas) Vagas**

A Portaria nº 140, de 25 de abril de 2013, autorizou a contratação de 200 (duzentos) servidores temporários para desempenhar atividades relacionadas à análise e aos processamentos administrativos decorrentes de demandas pendentes de ressarcimento ao Sistema Único de Saúde - SUS, para a resolução dos passivos acumulados de processos de autorização de funcionamento de operadoras, representação, cancelamento, planos de recuperação e regimes especiais de direção fiscal e de liquidação extrajudicial e para as atividades relacionadas ao passivo dos processos sancionadores decorrentes da atividade de fiscalização da ANS, assim como de arrecadação e cobrança das penalidades pecuniárias respectivas, inscrição dos créditos na Dívida Ativa da ANS e dos devedores no CADIN, e promover a reorganização da área de Tecnologia da Informação.

O prazo de duração dos contratos é de um ano, com possibilidade de prorrogação até o limite máximo de cinco anos. Como a primeira turma ingressou em 01/11/2013, o encerramento desse processo seletivo está previsto para 31/10/2018.

### **4.2.2 PSS – 2015 - Convocação dos candidatos remanescentes no processo Seletivo Simplificado para o Provimento de 89 (oitenta e nove) Vagas**

A Portaria Interministerial nº 304 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG e do Ministério da Saúde, autorizou a realização de processo seletivo simplificado o provimento de 89 (oitenta e nove), distribuídas em 60 (sessenta) vagas de Técnico em Complexidade (S 03 e S04) e 29 (vinte e nove) vagas de Técnico em Suporte (S 02 e S02).

Durante o ano de 2017 fizemos as convocações para compor o quadro aprovado, devido aos pedidos de rescisões de contrato.

O prazo de duração dos contratos é de um ano, com possibilidade de prorrogação até o limite máximo de quatro anos. Como a primeira turma ingressou em 14/12/2015, o encerramento desse processo seletivo está previsto para 13/12/2019.

### **4.3 Acompanhamento do Projeto de Lei 6.244**

A ANS acompanha a solicitação para a criação de mais 214 (duzentas e catorze) vagas de nível superior através do Projeto de Lei nº 6.244, sendo 127 (cento e vinte e sete) para Especialista em Regulação de Saúde Suplementar e 87 (oitenta e sete) para Analista Administrativo.

## **B. Coordenadoria de Legislação e Benefícios – COLEB**

Coordenadoria criada em 05/02/2016 pela RN 397/2016, tendo como principais atividades: acompanhamento das atualizações das legislações referentes à administração de pessoal; concessão de aposentadoria, pensão, benefícios e vantagens; concessão e operacionalização de todo o benefício de ressarcimento à saúde; operacionalização e controle do cadastro de currículos de candidatos ao exercício da função de diretor fiscal, técnico ou liquidante; dar apoio administrativo à Comissão de Avaliação de Conflito de Interesses; e realizar a gestão de contratos de terceirização de mão-de-obra de apoio administrativo para atendimento de toda a sede da ANS e do Núcleo do Rio de Janeiro.

### **1. Serviço de Apoio Administrativo**

A execução desse serviço refere-se ao apoio administrativo, com disponibilidade de mão de obra exclusiva, conforme descrições de atividades predeterminadas, nas funções de Auxiliar de Serviços Operacionais, Secretária I, Secretária II, Recepcionista, Telefonista e Contínuo para atendimento à sede e ao Núcleo da ANS no Rio de Janeiro, com 227 (duzentos e vinte e sete) postos de trabalho.

Cabe ressaltar que no ano de 2016 houve novo processo licitatório, tendo em vista a impossibilidade legal de prorrogação do contrato com a empresa Fundação Bençãos do Senhor – FBS tendo em vista o disposto no inciso II do Art. 57. Tendo em vista que a conclusão da licitação não ocorreu no prazo previsto, foi realizada a prorrogação em caráter excepcional do contrato com a FBS, devidamente justificada e mediante autorização da autoridade superior, nos termos do § 4º do Art. 57.

Em 19/09/2016, deu-se início à contratação com a empresa G&E, vencedora do processo licitatório, sendo o contrato com validade de 1 ano.

### 1.1. Gestão do Contrato

A gestão do contrato administrativo do serviço de apoio administrativo é feita através do acompanhamento e fiscalização administrativa contínua da contratada, incluindo também fiscalização no tocante ao cumprimento da legislação trabalhista. Nesse cenário se inclui a conferência da folha de pagamento, dos recolhimentos de FGTS e INSS, de depósito bancário para pagamento de salário e de pagamento de Vale transporte e Vale refeição.

Além disso, é feito mensalmente controle das retenções realizadas na fatura da contratada para depósito em conta vinculada.

### 1.2. Quantitativos

A prestação do serviço de apoio administrativo compreende as funções já mencionadas e está distribuída quantitativamente pela ANS da seguinte forma:

#### **Quadro 7 – Demonstrativo de Cargos Terceirizados (até 16/09/2016).**

TERCEIRIZADOS – FBS	
FUNÇÕES	QUANTIDADE DE POSTOS
SECRETARIA I	31
SECRETARIA II	19
SECRETARIA DE DIRETORIA	8
AUXILIAR DE SERVIÇOS OPERACIONAIS	174
RECEPCIONISTA	4
TELEFONISTA	2
CONTÍNUO	15
<b>TOTAL DE TERCEIRIZADOS</b>	<b>253</b>

Fonte: COLEB/GEAPE/DIGES

**Quadro 8 – Demonstrativo de Cargos Terceirizados  
(a partir de 19/09/2016)**

<b>TERCEIRIZADOS – G&amp;E</b>	
<b>FUNÇÕES</b>	<b>QUANTIDADE DE POSTOS</b>
SECRETARIA I	48
SECRETARIA II	5
AUXILIAR DE SERVIÇOS OPERACIONAIS	155
RECEPCIONISTA	4
TELEFONISTA	2
CONTÍNUO	13
<b>TOTAL DE TERCEIRIZADOS</b>	<b>227</b>

Fonte: COLEB/GEAPE/DIGES

**1.3. Despesas do Contrato**

Mensalmente, realiza-se a conferência das folhas de ponto enviadas pela empresa, de onde são coletadas as informações de faltas, atestados médicos e licenças, assim como dos comprovantes de salários, benefícios (VT e VA) e das obrigações trabalhistas. Insta mencionar que são realizados os devidos descontos quando não ocorre substituição de posto de trabalho pela contratada nos casos de afastamentos dos terceirizados.

As informações apresentadas no quadro abaixo se referem ao valor pago pela Administração à empresa contratada pelos serviços prestados de apoio administrativo no ano de 2016, já abatidos os valores verificados conforme parágrafo anterior:

**Quadro 9 – Despesa Total com Terceirizados – FBS (2016)**

<b>MÊS</b>	<b>VALOR (R\$)</b>
Janeiro	<b>1.306.820,39</b>
Fevereiro	<b>1.363.083,82</b>
Março	<b>1.350.856,97</b>
Abril	<b>1.381.103,54</b>
Maio	<b>1.346.845,73</b>
Junho	<b>1.314.621,47</b>
Julho	<b>1.282.392,08</b>
Agosto	<b>1.297.653,08</b>
Setembro	<b>682.593,11</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11.325.970,19</b>

Fonte: COLEB/GEAPE/DIGES

### **Quadro 10 – Despesa Total com Terceirizados – G&E (2016)**

<b>MÊS</b>	<b>VALOR (R\$)</b>
Setembro	460.491,70
Outubro	1.169.082,39
Novembro	1.192.322,34
Dezembro	1.177.531,56
<b>TOTAL</b>	<b>3.999.427,99</b>

Fonte: COLEB/GEAPE/DIGES

#### **1.4. Ações Judiciais decorrentes do Contrato nº 16/11 – PH Service**

Foram produzidos 178 documentos, englobando memorandos com o encaminhamento de subsídios para defesa da ANS e cartas com a indicação de prepostos. Os representantes da Agência nestas audiências incluem os servidores da COLEB, bem como outros servidores da Gerência de Administração de Pessoal nos casos em que ocorrem mais de uma audiência em horários próximos ou iguais em Varas do Trabalho distintas.

#### **2. Comissão de Avaliação de Conflito de Interesses**

Para a análise dos possíveis conflitos conforme disciplina a Lei 12.813/2013 a ANS criou a Comissão de Avaliação de Conflito de Interesses, composta por integrantes da GEAPE, PRESI, AUDIT, PPCOR e CEANS, sendo que a coordenação está sobre responsabilidade do gerente de Administração de Pessoal.

Cabe a Coordenadoria todo o auxílio quanto ao acompanhamento dos pedidos de autorização e consultas realizadas pelos servidores através do sistema SeCI, bem como a inclusão das respostas as demandas no sistema.

Analisando o SeCI durante o exercício de 2016 verificamos a existência de 5 (cinco) consultas e 16 (dezesesseis) pedidos de autorização, sendo 20 (vinte) respondidas no prazo e 1 (uma) enviada para a CGU.

#### **3. Concessão de Aposentadoria, Abono de Permanência e Pensão.**

Durante o exercício de 2016, foi observado um aumento significativo no número de servidores solicitando averbação de tempos de serviço anteriores e buscando informações a respeito da legislação de aposentadoria, além do aumento considerável nas concessões de aposentadoria e abono de permanência, conforme pode ser demonstrado no quadro abaixo.

#### **Quadro 10 – Quantitativo de Concessão de Aposentadoria, Pensão e Abono de Permanência**

<b>MÊS</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Aposentadoria	3	7
Abono de Permanência	0	6
Pensão	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>14</b>

Fonte: COLEB/GEAPE/DIGES

#### **4. Processos sobre concessões de direitos e vantagens**

Em relação às atividades do apoio técnico em legislação de pessoal da GEAPE, informa-se que o quantitativo aproximado de trabalhos desenvolvidos no exercício de 2016 se coaduna com os seguintes índices:

- Licença para Capacitação – art. 87 da Lei nº 8.112/90:
  - » 29 (vinte e nove) notas técnicas;
  - » 31 (trinta e uma) portarias;
  - » 103 (cento e três) análises de tempo de serviço.
- Licença à Gestante:
  - » 14 (quatorze) despachos;
  - » 22 (vinte e duas) portarias.
- Licença para Tratar de Interesses Particulares - art. 91, da Lei nº 8.112/90:
  - » 02 (duas) notas técnicas;
  - » 03 (três) portarias.
- Afastamento para Participação em Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* – art. 96-A da Lei 8.112/90:
  - » 02 (duas) notas técnicas;
  - » 01 (um) despacho;
  - » 02 (duas) portarias;
  - » 04 (quatro) análises dos requisitos de temporalidade.
- Cessão e Requisição:
  - » 22 (vinte e duas) notas técnicas;



- » 04 (quatro) despachos;
  - » 37 (trinta e sete) ofícios;
  - » 14 (quatorze) minutas de portaria.
- Horário especial ao servidor estudante:
    - » 05 (cinco) notas técnicas;
    - » 12 (doze) despachos;
    - » 01 (uma) portaria.
- Elogio e Referência elogiosa:
    - » 03 (três) despachos;
    - » 04 (quatro) portarias.
- Assuntos diversos (licença-paternidade, redução de jornada de trabalho, etc.):
    - » 09 (nove) cartas;
    - » 71 (setenta e um) despachos;
    - » 96 (noventa e seis) memorandos;
    - » 06 (seis) memorandos circulares;
    - » 28 (vinte e oito) notas técnicas;
    - » 06 (seis) notificações de reposição ao erário;
    - » 23 (vinte e três) ofícios;
    - » 09 (nove) portarias.

## **5. Acompanhamento das atualizações da legislação de Gestão de Pessoas**

Ainda nesse contexto, a GEAPE faz o acompanhamento diário das alterações legais referentes à gestão de recursos humanos no âmbito da administração pública federal; realiza o acompanhamento de processos e demandas junto ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão; realiza o acompanhamento das publicações em D.O.U.; realiza consultas à Procuradoria Federal junto à ANS, bem como ao Ministério da Saúde, tendo efetuado um total de 07 (sete) consultas no decorrer de 2016.

## **6. Acompanhamento do cadastro de currículos de candidatos ao exercício da função de diretor fiscal, técnico ou liquidante**

Outro assunto importante de responsabilidade da GEAPE no exercício de 2016 foi a operacionalização e o controle do cadastro dos currículos de candidatos ao exercício da função de diretor fiscal, técnico e liquidante, atuando conforme previsão da Resolução Normativa nº 197, de 16 de julho de 2009, alterada pela RN nº 397, de 04/02/2016.

Realizamos a análise documental dos referidos candidatos em consonância com o previsto na Resolução Normativa nº 300, de 19 de julho de 2012, que dispõe sobre a designação do Diretor Fiscal ou Técnico e do Liquidante, sendo emitidos 78 (setenta e oito) memorandos as áreas técnicas informando a regularidade documental, ou a falta da mesma.

Embora não tenha sido concluída nenhuma seleção de agentes no referido período, encontram-se sob a guarda dessa Gerência 11 (onze) currículos de candidatos à Diretor Fiscal e Liquidante.

## **7. Programa de Assistência à Saúde**

Foi estabelecido pela RA nº 09, de 20/10/2005, o Programa de Assistência à Saúde dos servidores da ANS, ativos, inativos, requisitados, nomeados sem vínculo com a Administração e membros das carreiras descentralizadas em exercício junto a ANS. Tal benefício é extensivo aos dependentes econômicos e pensionistas civis.

O programa é efetivado através de livre-escolha do servidor de qualquer plano privado de assistência à saúde existente no mercado, desde que devidamente registrado junto à ANS. O servidor deverá requerer o ressarcimento de assistência à saúde suplementar após a escolha do plano privado e encaminhar mensalmente o comprovante de pagamento do plano de saúde para que seja realizado o devido ressarcimento parcial *per capita*. Pode-se visualizar no quadro 8, abaixo, o quantitativo de ressarcimentos feitos pela GEAPE no exercício de 2016.

**Quadro 11 - Quantidade de Ressarcimentos de Assistência à Saúde Suplementar**

<b>MÊS DE COMPETÊNCIA</b>	<b>QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS (servidores e dependentes)</b>
JANEIRO	526
FEVEREIRO	607
MARÇO	603
ABRIL	616
MAIO	576
JUNHO	542
JULHO	536
AGOSTO	519
SETEMBRO	560
OUTUBRO	529
NOVEMBRO	501
DEZEMBRO	529

Fonte: COLEB/GEAPE/DIGES

A Portaria nº 8, de 13 de janeiro de 2016, publicada no Diário Oficial da União, de 14 de janeiro de 2016, define os valores *per capita* da participação da União no custeio da assistência à saúde suplementar do servidor e demais beneficiários de que trata a Portaria Normativa SRH nº 5, de 11 de outubro de 2010, conforme o quadro 9 a seguir:

**Quadro 12 - Valores *Per Capita* no Custeio da Assistência à Saúde**

<b>FAIXAS</b>		<b>VALOR PER CAPITA (R\$ 1,00)</b>
<b>POR REMUNERAÇÃO (R\$ 1,00)</b>	<b>POR IDADE</b>	
0000 - 1.499	00 – 18	149,52
	19 – 23	156,57
	24 – 28	158,69
	29 – 33	165,04
	34 – 38	169,97
	39 – 43	175,61
	44 – 48	190,03
	49 – 53	193,05
	54 – 58	196,06
	59 OU +	205,63
1.500 - 1.999	00 – 18	142,47
	19 – 23	149,52
	24 – 28	151,64
	29 – 33	156,57

	34 – 38	161,51
	39 – 43	167,15
	44 – 48	180,76
	49 – 53	183,63
	54 – 58	186,50
	59 OU +	196,06
2.000 - 2.499	00 - 18	135,42
	19 – 23	142,47
	24 – 28	144,59
	29 – 33	149,52
	34 – 38	154,46
	39 – 43	160,10
	44 – 48	171,49
	49 – 53	174,21
	54 – 58	176,94
2.500 - 2.999	59 OU +	186,50
	00 - 18	129,78
	19 – 23	135,42
	24 – 28	137,53
	29 – 33	142,47
	34 – 38	147,41
	39 – 43	153,05
	44 – 48	163,77
	49 – 53	166,37
3.000 - 3.999	54 – 58	168,97
	59 OU +	176,94
	00 – 18	122,71
	19 – 23	129,78
	24 – 28	131,89
	29 – 33	135,42
	34 – 38	140,35
	39 – 43	146,00
	44 – 48	156,04
4.000 - 5.499	49 – 53	158,52
	54 – 58	161,00
	59 OU +	168,97
	00 – 18	111,43
	19 – 23	114,25
	24 – 28	116,38
	29 – 33	117,07
	34 – 38	122,02
	39 – 43	127,66
5.500 - 7.499	44 – 48	129,78
	49 – 53	131,84
	54 – 58	133,90
	59 OU +	137,09
	00 - 18	107,20
	19 – 23	108,61
	24 – 28	110,73
	29 – 33	111,43
	34 – 38	116,38
7.500 ou +	39 – 43	122,02
	44 – 48	123,60
	49 – 53	125,56
	54 – 58	127,52
	59 OU +	130,71
	00 - 18	101,56
	19 – 23	102,97
	24 – 28	105,08
	29 – 33	105,79

	34 – 38	110,73
	39 – 43	116,38
	44 – 48	117,42
	49 – 53	119,28
	54 – 58	121,14
	59 OU +	124,33

Fonte: Portaria nº 8, de 13 de janeiro de 2016, publicada no Diário Oficial da União, de 14 de janeiro de 2016

## **C. Coordenadoria de Saúde e Qualidade de Vida – COSAQ**

Esta coordenadoria planeja, coordena e promove ações voltadas para prevenção e promoção da saúde, segurança do trabalho com vistas à melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores da ANS.

Ações desenvolvidas no ano de 2016:

### **1. Atendimentos Ambulatoriais: médico e de enfermagem**

- Atendimento aos trabalhadores para realização de exames médicos ocupacionais;
- Atendimentos de urgência e emergência e encaminhamento para tratamento hospitalar ou especializado, extensivo aos empregados de empresas contratadas e aos estagiários;
- Atendimento inicial dos casos de acidente de trabalho;
- Orientação ao servidor, quando indicado seu afastamento do ambiente de trabalho;
- Registro informatizado dos atestados médicos, odontológicos e das perícias médicas para controle de absenteísmo,
- Monitoramento e orientação dos trabalhadores hipertensos, diabéticos e/ou com outras doenças crônicas que procuram o ambulatório da Agência;
- Interação com as gerências na solução de problemas de saúde que afetam o desempenho dos trabalhadores;
- Visitas aos locais de trabalho e acompanhamento de atividades identificando as inadequações e fatores de risco à saúde dos trabalhadores;
- Supervisão e controle de estoque dos medicamentos e materiais utilizados no ambulatório.

### **Quadro 13 – Tipo e Quantitativo de Atendimentos**

<b>SERVIÇOS</b>	<b>QUANTITATIVO</b>
<b>MÉDICO</b>	<b>1.986</b>
<b>ENFERMAGEM</b>	<b>1.710</b>
<b>SHIATSU</b>	<b>11.479</b>
<b>CONSULTA NUTRICIONAL</b>	<b>533</b>
<b>ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL</b>	<b>664</b>
<b>SESSÕES DE GINÁSTICA LABORAL</b>	<b>23.277 participações</b>
<b>AULAS DE GINÁSTICA LABORAL</b>	<b>3.752 aulas</b>
<b>ORIENTAÇÕES ERGONÔMICAS / POSTURAIS</b>	<b>329</b>

Fonte: COSAQ/GEAPE/DIGES

## **2. Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO**

Para atender ao disposto na norma regulamentadora - NR-7 da Portaria nº 3214/1978 do Ministério do Trabalho, que estabelece medidas para a proteção da saúde no trabalho. Na ANS, o PCMSO é realizado através de empresas contratadas, e seguimos as determinações pelo Decreto nº. 6.856/09.

Durante o ano de 2016 foi trabalhado em prol de atender a orientação do Ministério do Planejamento, quanto a necessidade do cumprimento da Portaria SRH nº 783, de 07 de abril de 2011, que estabelece a obrigatoriedade da utilização do Módulo Exames Médicos Periódicos do SIAPE-Saúde, destinado ao planejamento, cadastro de médicos e operadoras, a seleção e a convocação dos servidores, bem como o registro de informações relacionadas à avaliação clínica para fins de emissão do atestado de saúde ocupacional do servidor, entre outras funcionalidades.

A empresa contratada para atender aos serviços de saúde ocupacional na ANS está se ajustando as regras para ter acesso ao sistema SIASS.

## **3. Avaliação Ergonômica**

É prevista na legislação brasileira, através da norma regulamentadora - NR-17, conforme Portaria nº 3.751, de 23/11/1990, cujo objetivo principal é promover a adequação das situações do trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores.

No ano de 2016 as avaliações ergonômicas não foram realizadas na sede da ANS, no Rio de Janeiro, bem como nos núcleos, porque não houve ação administrativa, nem alterações significativas no mobiliário e layout.

#### **4. Aulas de Ginástica Laboral**

Atividade voltada para a promoção, prevenção e manutenção da saúde do trabalhador. A implementação desta prática propicia a integração harmônica entre as condições físicas e emocionais das pessoas.

São exercícios realizados duas vezes por semana, que visam normalizar capacidades e funções corporais para o desenvolvimento do trabalho, diminuindo a possibilidade de comprometimento da integridade do corpo.

A equipe da Ginástica Laboral, além de ministrar as aulas previstas, também monitora o retorno do servidor ao trabalho após afastamentos por motivos ortopédicos; efetua ajustes de posto de trabalho e adequações ergonômicas; além de elaborar "aulões" em eventos e reuniões.

#### **5. Atendimento Psicossocial**

O atendimento psicossocial tem como objetivo acolher e apoiar o servidor através da escuta e de orientações com relação a questões internas do indivíduo ou a fatores externos que possam interferir no trabalho, no bem-estar da pessoa ou de seu entorno.

A equipe, composta de uma psicóloga e de uma assistente social, se propõe a atuar como facilitadora das relações no trabalho, mediando conflitos, administrando o estresse, contribuindo para a interação entre colaboradores e gestores, auxiliando no processo de aprendizagem interna, de atitudes e comportamentos que permitam ao indivíduo lidar com as situações e enfrentar as adversidades. As ações desenvolvidas pela equipe encontram-se listadas a seguir:

- atendimentos individuais;

- Atendimento em conjunto (Equipe psicossocial);
- Acompanhamento da equipe psicossocial nos núcleos;
- Acompanhamento de afastado;
- Acompanhamento de familiares;
- Visitas externas (Hospitais e velórios);
- Participação nas atividades de responsabilidade social (campanhas de doações);
- Reuniões multidisciplinares.

Ao todo foram realizados 664 atendimentos individuais somente na sede. Nos núcleos as equipes psicossociais atuam de acordo com as especificidades e nem todos os núcleos acionaram os profissionais para iniciar tais atividades.

## **6. Convênio com o SIASS (Sistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor)**

Foi instituído pelo Decreto nº 6.833, de 29/10/2009. O objetivo do SIASS é coordenar e integrar ações e programas nas áreas de assistência à saúde, perícia oficial, promoção, prevenção e acompanhamento da saúde dos servidores da administração federal direta, autárquica e fundacional, de acordo com a política de atenção à saúde e segurança do trabalho do servidor público federal, estabelecida pelo Governo.

Os convênios estão vigentes nos estados, com exceção do Rio de Janeiro, São Paulo e Ribeirão Preto. Nestes locais os atendimentos foram suspensos aos servidores da ANS pelo gestor da Unidade SIASS do Ministério da Saúde/RJ e SP. Os servidores lotados no RJ estão sendo atendidos pela unidade SIASS/CEFET, sem formalização de Acordo. Assim, sem garantias de continuidade. Em São Paulo, está em negociação com a SIASS/INSS/SP – Sede. Em relação ao Núcleo/RP os atendimentos estão sendo realizados pela Unidade SIASS/INSS/RP, também sem formalização de Acordo.

## **7. Programa de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida**



É um programa que vem sendo desenvolvido desde o ano de 2013, que está intimamente relacionado à política de gestão de pessoas, elaborado conforme Portaria Normativa nº 3, de 25 de março de 2013, definido pelo MPOG, relacionado à promoção da saúde do servidor público, constando a implementação crescente dos seguintes projetos:

- Saúde ocupacional;
- Saúde da mulher;
- Saúde do Portador de Necessidades Especiais (PNE), Ressalva Médica e Doenças Crônicas;
- Projeto Coração Saudável;
- Socialização, cultura, esporte, lazer e bem-estar;
- Projeto de Humanização do Servidor.

## **8. Atividades Sociais**

Como meio de promover a qualidade de vida e a integração dos servidores / colaboradores foram disponibilizadas aulas de canto coral, de violão e de dança. Inúmeros são os benefícios do canto para nossa saúde física e psíquica. Estas atividades melhoram e agilizam os relacionamentos internos, aguçando as noções de espaço e de tempo. As pessoas trabalham com mais atenção e mais disciplina. Desenvolvendo o trabalho em grupo elas se soltam, se desinibem e, conseqüentemente, se comunicam melhor. Reduz sintomas de depressão e ansiedade, aliviam as tensões e evitam o excesso de stress, diminuindo a carga de problemas que as pessoas podem apresentar enquanto trabalham.

- **Aulas de Canto Coral** – foram institucionalizadas, ocorrem uma vez na semana e foram realizadas 54 aulas durante o ano.
- **Aulas de violão** – a ANS cedeu espaço físico para os alunos realizarem aula uma vez na semana.
- **Aulas de dança** - disponibilizadas na cobertura do condomínio Barão de Mauá para servidores do TRT. Este órgão convidou os servidores e colaboradores da ANS para participarem. As aulas ocorrem duas vezes na semana.

## 9. Campanhas

As campanhas são agrupadas de acordo com sua natureza, a saber:

### 9.1 Campanhas de Responsabilidade Social

- **Campanha de doação de materiais escolares** - Janeiro/16 – 390 itens doados ao Lar Beneficente Arco-Íris, Duque de Caxias.
- **Campanha do Agasalho** - Junho/16 - 565 itens recebidos, que foram entregues ao Abrigo Cristo Redentor.
- **Meias do bem** – Julho/2016 - arrecadação de 859 pés de meias para campanha de confecção de cobertores.
- **Campanha do Dia das Crianças** – Outubro/16 - Doação de 218 brinquedos entregues no Hospital dos Servidores do Estado do Rio de Janeiro, onde também houve apresentação do coral da ANS no dia 10/10. E parte das doações foram encaminhadas para instituições assistidas pelo ISIONCO.
- **Campanha do Natal** – Dezembro/16 - Foram recebidas 458 doações que foram entregues na festa de natal das crianças monitorados no ambulatório do Hospital Carlos Tortelli e do Hospital Getulinho em Niterói.
- **Apresentação do coral ANS Encanta** – foram realizadas 4 apresentações no período.

### 9.2 Campanhas Institucionais / Educativas

- **Ações de combate ao Aedes aegypti** – Janeiro a Março e Dezembro - Participação nas campanhas elaboradas pelo Ministério da Saúde contra o mosquito Aedes Aegypti. Houve os dias da Faxina nos Órgãos da Administração Federal, realizado rondas internas para localizar possíveis focos de locais propícios a criação da dengue, em todos os prédios da ANS. Disseminado informações e realizado palestra sobre o tema.
- **Campanha do Carnaval (DST/AIDS)** – Fevereiro - folder com material informativo e distribuição 3.300 de preservativos, na sede e nos núcleos.

- **Dia Mundial da Saúde** – Abril - Lançamento da Campanha “Vai de escada” e palestra sobre bem-estar com a fisioterapeuta Cláudia Paraíso, além do convite a participação da corrida e caminhada “Contra o Câncer de Mama”.
- **Dia Mundial sem Tabaco** – Agosto - divulgação e convite ao debate no Instituto Nacional de Câncer (Inca), sobre a importância de reduzir o apelo das embalagens de produtos do tabaco.
- **Campanha da Hipertensão** – Abril - Foram aferidas 76 pressões arteriais, 76 medições de glicose, 12 pessoas encaminhadas ao atendimento médico, e 22 atendidas pela nutricionista. Realizado “aulão” de Tai Chi Chuan com membros da Confederação Brasileira de Tai Chi e palestra com Andreia Perez, com o tema: Felicidade agora é ciência, com participação de 30 pessoas.
- **Corrida e Caminhada Contra o Câncer de Mama** – Maio - Estimulado a participação na Corrida e Caminhada Contra o Câncer de Mama ocorrida em 22/05, no aterro do Flamengo.
- **Dia Nacional da Saúde Mental** – Outubro - Palestra sobre resiliência com psicóloga Andrea, 31 pessoas presentes.
- **Semana do Servidor** - foram lembrados nesta semana o Dia Mundial do Coração e Outubro Rosa – houveram várias ações como: aula de relaxamento, auriculoterapia, reflexologia das mãos, massagem da cabeça, aferição de pressão arterial, dosagem de glicemia, orientação médica, psicológica e nutricional, aula de Tai Chi Chuan, palestra “Como as suas emoções e sentimentos afetam o seu corpo: aprendendo a controlar as emoções”, com Carla Valéria, apresentação do Coral AnsEncanta, Música na Cobertura, exposição de artes, sorteio de ingressos de cinema e visita ao Museu do Amanhã.
- **Novembro Azul** – Divulgação de texto na Intrans e sorteio de ingressos para o “Samba faz 100 anos”.
- **Campanha para descarte adequado de materiais perfurantes e cortantes** - para evitar acidentes com material biológico e resguardar a saúde dos trabalhadores foi informada a importância do descarte dos materiais perfurantes e cortantes em recipientes adequados de acordo com a RDC 306/2004 da ANVISA.

## **10. Certificação da sala de apoio à amamentação**

A Semana Mundial de Aleitamento Materno faz parte de uma história mundial focada na Sobrevivência, Proteção e Desenvolvimento da Criança, oficialmente celebrada de 1 a 7 de agosto.

A ANS desde fevereiro de 2014 implantou a sala de apoio à amamentação em funcionamento na cobertura do Prédio Barão de Mauá, conhecido como **Espaço da Mamãe Nutriz**.

No dia 3 de agosto de 2016, a ANS recebeu, pelo Ministério da Saúde, a certificação da Sala de Apoio à Mulher Trabalhadora que Amamenta no evento de certificação promovido pela Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro.

## **11. Programa de Apoio ao Gestor**

Foi dado início às ações do programa, em outubro de 2016, que tem como objetivo sensibilizar e apoiar os gestores da ANS quanto à importância de uma gestão humanizada atenta ao cuidado com a saúde física e mental, tanto da equipe de trabalho quanto a sua própria. O trabalho é apresentado ao gestor, bem como, as possibilidades de acesso aos serviços da equipe psicossocial e de saúde do trabalhador da ANS. Na sede as entrevistas estão em andamento, faltando apenas uma diretoria para finalizar.

Tem como principais ações:

- Observar e conhecer os setores da Sede da ANS;
- Realizar aproximação com os gestores a fim de apoiar os processos de gestão humanizada;
- Levantar as situações de conflitos individuais ou problemas psicossociais que gerem dificuldades nas relações humanas nos setores;
- Elaborar diagnóstico;
- Mediar conflitos individuais, identificados pela equipe da COSAQ;
- Buscar e propor soluções em conjunto com equipe da COSAQ, de forma a facilitar as relações de trabalho, aumentando a satisfação dos servidores;
- Realizar atendimento Psicossocial de servidores encaminhados pelos gestores.

## **12. Programa Novo Ciclo – Educação para a aposentadoria**

O Programa visa prestar orientações e promover ações quanto ao processo de aposentadoria do servidor da ANS para que possa se planejar e buscar uma aposentadoria consciente, com qualidade de vida e bem-estar.

É uma forma de possibilitar aos servidores de todas as idades a reflexão sobre a importância e o impacto de suas escolhas pessoais e profissionais ao longo de sua trajetória de vida.

Dentre as diretrizes de promoção da saúde do servidor público federal, na portaria normativa nº 3, de 25/03/2013 do MPOG, está a de promover a educação para aposentadoria do servidor público federal.

Em 15/12/2016, houve o café de abertura e apresentação do programa realizado pelo Dr. José Carlos Abrahão (Diretor Presidente) e equipe COSAQ.

A Diretora de Desenvolvimento Setorial (DIDES) Martha Oliveira falou sobre: “Desafios de saúde e o envelhecimento da população”. E Lidia Grisolia (Chefe de Divisão de Gestão Administrativa do NERJ – Ministério da Saúde e Responsável pelo Programa de preparação para aposentadoria vencedor do Prêmio da ABRH em 2013), falou sobre: “Mitos e verdades da aposentadoria do servidor público e reflexões da nova PEC”.

Estão previstas para o ano de 2017 palestras com os seguintes temas:

- Legislação da Aposentadoria;
- Planejamento Financeiro;
- Pós-carreira e Empreendedorismo;
- Resiliência;
- Saúde física e mental e alimentação saudável;
- Rede-social: família, amigos...

## **13. Convênio com a Creche Albert Sabin**

No decorrer do ano foi intermediado parceria com a Creche Albert Sabin do Núcleo Estadual do Rio de Janeiro/MS, para estabelecer um termo de compromisso para a disponibilização de vagas nessa creche para filhos dos servidores da ANS.

O Acordo de Compromisso entre o Núcleo Estadual do Rio de Janeiro (NERJ) e a ANS foi assinado em dezembro, destinando 20 vagas para atender aos dependentes de servidores desta Agência.

As vagas foram sorteadas aos interessados e serão liberadas no decorrer do ano, de acordo com a disponibilidade da Creche.

Foi sugerido aos núcleos verificar a existência de algum órgão ou instituição com possibilidade de firmar parceria com a ANS, desde que seja do interesse e com manifestação dos servidores.

#### **14. Agenda Cultural e de Integração**

- **Dia da Mulher** - Sorteio de ingressos para o cine Odeon e para o filme Olmo e a Gaivota, na sala de cinema da ANCINE. Entrega de 60 vasilhinhos de flores no ambulatório em homenagem ao dia. O Núcleo-SP parabenizou as servidoras distribuindo bombons, com mensagens e três cartilhas com orientações voltadas para os direitos das mulheres, doadas pela Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres do município.
- **Dia do Amigo** - Troca de livros e cartões comemorativos, impressos e virtuais.
- **Música na Cobertura** - Evento de integração e lazer entre os funcionários. Apresentação de cantores e músicos, talentos da própria agência.
- **Sorteio de ingressos de atividades culturais como:**
  - » Cine Odeon
  - » Filme Olmo e a Gaivota (ANCINE)
  - » Apresentação Samba faz 100 anos
  - » Visita ao Jardim Botânico para o dia das crianças
  - » Visita guiada ao Museu do Amanhã

## **15. Espaço de Livre Leitura**

O Livre Leitura nasceu em 2013, a partir da necessidade de uma área comum para integração de servidores e colaboradores, oferecendo qualidade de vida. Incentivo a cultura e o acesso à informação, sendo disponibilizadas leituras lúdicas.

Nesse espaço, quem pega algum exemplar não tem a obrigação de devolvê-lo. Mas doações são sempre bem-vindas, pois a manutenção dele fica a cargo de todos, por meio de uma troca permanente.

## **16. Informações Adicionais – Participação**

- Fórum Permanente de Saúde do Trabalhador das Instituições Federais do RJ.
- Comitê de Qualidade de Vida e Benefícios entre as demais agências reguladoras, que tem como objetivo a formação de rede de contatos e a troca de experiências, informações, documentos técnicos e conhecimentos sobre qualidade de vida e benefícios.
- Participação na Rede de Sustentabilidade das Instituições Públicas do Estado do Rio de Janeiro – estando a ANS presente especificamente como representante na Comissão de Qualidade de Vida.

## **D. Coordenadoria de Carreira e Desenvolvimento – CCADE**

Compete à Coordenadoria de Carreira e Desenvolvimento - CCADE identificar, analisar e avaliar mecanismos de desenvolvimento na carreira e de qualificação de pessoas; propor e aplicar ferramentas, tecnologias e referenciais de desenvolvimento de pessoas na ANS; propor e coordenar a execução de convênios e protocolos de cooperação técnica com entidades de desenvolvimento de pessoas; planejar, coordenar e avaliar, no âmbito da ANS, a execução das atividades, processos e projetos, compreendendo: a) seleção e integração de servidores e de contratos por tempo determinado; b) orientação e movimentação de pessoal; c) avaliação de desempenho individual para fins de gratificação, progressão e promoção, estágio probatório e estabilidade; d) avaliação de desempenho dos profissionais contratados por tempo determinado; e) avaliação de necessidades de desenvolvimento de competências; f) implementação e avaliação de soluções de capacitação para desenvolvimento de competências; g) planejamento e

dimensionamento da força de trabalho; h) estágio de estudantes de nível médio e superior; e i) reconhecimento e valorização de servidores.

Além disso, cabe à CCADE propor e aplicar políticas, normas, procedimentos e manuais necessários à sua área de competência; orientar e apoiar os gestores e os servidores da ANS em assuntos sob responsabilidade da Coordenadoria; prestar informações e esclarecimentos internos, bem como prover soluções às unidades da ANS, nos assuntos referentes à promoção de ações de capacitação e desenvolvimento de pessoas; e orientar e apoiar os gestores e os servidores da ANS em assuntos referentes às atribuições da Coordenadoria.

## **1. Avaliação de Desempenho para Progressão e Promoção**

De acordo com a Lei 10.871/2004, a Avaliação de Desempenho para fins de Progressão e Promoção dos servidores na carreira deve ser realizada anualmente. Por ocasião da regulamentação do Decreto 6.530/2008, a ANS estabeleceu a data de 31/01/2009 como marco inicial da contagem de tempo para progressão e promoção na carreira e, por isso, a avaliação da maior parte dos servidores é realizada no mês de fevereiro.

Os servidores que iniciaram na Agência após o marco inicial e os que tiveram seu ciclo alterado, de acordo com as situações de suspensão e/ou interrupção previstas nos artigos 11 e 12 do Decreto 6.530/2008, têm data de avaliação diferente, de acordo com seu exercício e afastamentos. Dessa forma, a avaliação de progressão e progressão desses servidores foi realizada ao longo de 2017.

No período de janeiro a dezembro de 2017, foram processadas 456 avaliações de desempenho individual para fins de progressão e promoção, sendo 335 por meio do sistema SIADI.

O sistema SIADI atende somente as avaliações realizadas no mês de fevereiro. Devido a uma limitação do sistema, para que um novo ciclo avaliativo seja criado é necessário que o ciclo anterior esteja totalmente concluído, o que inclui o resultado final de todos os recursos impetrados. Além disso, o sistema não admite a criação de mais de um período avaliativo no ano. Dessa forma, as avaliações com ciclos avaliativos diferenciados são emitidas e processadas manualmente, e controladas por meio de planilhas em Excel.



## **2. Progressão e Promoção**

O Decreto 6.530/2008 regulamenta as regras para concessão de progressão e promoção dos integrantes dos cargos e carreiras do quadro efetivo das Agências Reguladoras de que tratam o art. 1º da Lei 10.871/2004.

A verificação do atendimento aos requisitos mínimos para promoção e progressão estabelecidos no Decreto é feita de forma manual, de acordo com dados fornecidos individualmente, para cada servidor, pelo SISRH e pelo RQF.

Durante o ano de 2017, foram progredidos ou promovidos cerca de 46 Analistas Administrativos; 191 Especialistas em Regulação; 67 Técnicos Administrativos e 42 Técnicos em Regulação.

## **3. Avaliação de Desempenho para Gratificação**

De acordo com orientações do MPOG – Decreto 7.133 de 19 de março de 2010, em julho de 2017, foi realizada a avaliação de desempenho para fins de pagamento de gratificação aos servidores, referente ao ciclo que compreendeu o período de 1º de julho de 2016 a 30 de junho de 2017. Essa avaliação compreendeu a autoavaliação dos servidores, a avaliação dos servidores pela chefia imediata e, no único caso em que havia equipe de trabalho, assim descrita no inciso III do art. 2º da Resolução Administrativa nº 36, como o “conjunto de no mínimo dois servidores que façam jus a uma das gratificações de desempenho de que trata o art. 1º, em exercício na mesma unidade de avaliação...”, a avaliação pelos pares.

Ressalta-se que em razão da publicação da Lei nº 13.326, de 29 de julho de 2016, que alterou a remuneração dos servidores das agências reguladoras, passando a ser exclusivamente por subsídio, fixado em parcela única, vedado o acréscimo de qualquer gratificação, adicional, abono, prêmio, verba de representação ou outra espécie remuneratória, a avaliação de desempenho para gratificação passou, a partir de 2017, a ser aplicada somente aos servidores do quadro específico.

#### **4. Comissão de Avaliação de Desempenho - CAD e Comissão de Avaliação de Estágio Probatório e Estabilidade - CAEPE**

A Comissão de Avaliação de Desempenho – CAD tem a finalidade de acompanhar todo o processo de avaliação de desempenho, julgar os recursos interpostos quanto ao resultado da avaliação individual e propor alterações necessárias e melhorias especificamente quanto aos critérios e procedimentos estabelecidos para a avaliação de desempenho. A CAD atua com as mesmas finalidades tanto para o processo de avaliação para fins de gratificação quanto para fins de progressão e promoção na carreira.

A Comissão para Avaliação de Estágio Probatório e Estabilidade – CAEPE julga em 2ª instância os recursos em referentes às avaliações de desempenho do servidor, realizadas pela chefia imediata, para fins de estágio probatório e estabilidade; emite parecer conclusivo; acompanha a avaliação especial de desempenho dos servidores para fins de estabilidade; e encaminha o “Termo de Aprovação do Servidor no Estágio Probatório e Aquisição de Estabilidade” com o parecer conclusivo à CCADE, para posterior homologação pelo Diretor-Presidente. Em 2017, houve uma reunião da CAEPE, e os termos dos servidores do concurso de 2014 que completaram os 3 anos de efetivo exercício foram aprovados, conforme processo nº 33902.122670/2017-28.

Os membros da CAD e da CAEPE possuem mandato de dois anos e, em 2017, foram realizadas as eleições pelos servidores e as indicações pelas diretorias de novos membros para CAD e para CAEPE.

#### **5. Avaliação de Desempenho dos Contratados Temporários**

A avaliação de desempenho individual visa a aferir o desempenho dos contratados temporários no exercício das suas atribuições, com foco na contribuição individual para o alcance dos objetivos organizacionais, e é adotada como componente para a renovação do contrato temporário.

As avaliações de desempenho individual são realizadas semestralmente, nos meses subsequentes aos do término de cada ciclo de avaliação. Os ciclos de avaliação de desempenho dos contratados temporários que ingressaram na ANS a partir de 01 novembro de 2013 assim serão dispostos:

a) o primeiro ciclo avaliativo será de cinco meses, contados a partir do mês de ingresso, com aplicação da avaliação no mês seguinte ao encerramento do ciclo;

b) o segundo ciclo avaliativo e todos os ciclos subsequentes serão de 6 (seis) meses, com aplicação da avaliação no mês seguinte ao encerramento do ciclo.

A CCADE não dispõe de sistema informatizado para o processamento das avaliações de desempenho individual dos contratados temporários, sendo estas realizadas em formulários elaborados no Excel e enviados às chefias imediatas por e-mail. O controle das avaliações é manual, através de planilhas. Em virtude das diferentes datas de ingresso é necessária a emissão mensal de avaliações. Em 2017, foram emitidas cerca de 345 avaliações.

## **6. Clima Organizacional**

No dia 28 de novembro, no Centro de Convenções da Bolsa de Valores, Centro do Rio de Janeiro, foi realizado o III Seminário Institucional da ANS com o tema Inovação em Foco. O evento foi criado em 2013, por iniciativa do Comitê Executivo de Clima Organizacional, coordenado pela DIGES com assessoramento da CCADE.

Em 2017, a Gerência de Recursos Humanos, com o apoio da Secretaria Geral (SEGER), por meio da Gerência de Comunicação Social (GCOMS), organizou o Seminário.

O objetivo do evento foi favorecer a integração institucional, por meio da inovação, do alinhamento de entendimentos e das boas práticas regulatórias.

## **7. Mapeamento de Competências**

O Mapeamento de Competências da ANS alinha-se às orientações da Secretaria de Gestão Pública do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, com referência à gestão de recursos humanos na Administração Pública Federal e tem os seguintes objetivos:

- Descrever e validar as competências organizacionais e setoriais da ANS, e as competências individuais dos servidores ocupantes dos cargos de: especialista em regulação da saúde suplementar, analista administrativo, técnico em regulação da saúde suplementar, técnico administrativo e do quadro específico de nível superior e médio;
- Identificar e validar os perfis profissionais existentes na ANS, por gerência/diretoria;

- Identificar e validar os conhecimentos necessários ao desempenho dos servidores, considerando suas respectivas atribuições/competências;
- Propor e validar as habilidades e atitudes necessárias ao desempenho dos servidores da ANS, considerando o contexto institucional e as competências individuais descritas.

As aplicações do mapeamento ao dia a dia da Agência consistem em fornecer subsídios para as atividades de gestão de pessoas, tais como:

- Auxiliar na formatação de concursos;
- Integrar os processos de gestão de pessoas, tendo como base os perfis profissionais;
- Agilizar o recrutamento e seleção internos;
- Otimizar os processos de lotação e movimentação de pessoal, através da identificação de quantitativos por equipe, em função do perfil dos servidores;
- Fundamentar a definição de fatores para a avaliação de desempenho dos servidores; e
- Servir de base para a estruturação de planos de capacitação e de desenvolvimento pessoal.

Por ser um trabalho extenso e com vários níveis de detalhamento, a atualização do mapeamento demanda um planejamento acurado e um estudo cuidadoso do contexto da ação.

Não foram feitas atualizações no período. A 3ª edição do Mapeamento de Competências da ANS está publicada na INTRANS, no espaço Recursos Humanos em <http://intranet/institucional/rh/>

## **8. Banco de Talentos**

O Projeto Banco de Talentos teve início em 2011, dando continuidade ao conjunto de ferramentas que a então Gerência de Recursos Humanos (GERH) se propôs a desenvolver ao longo dos anos, com vistas ao aperfeiçoamento da gestão de pessoas na ANS. São elas: o Sistema de Recursos Humanos - SISRH; o Sistema de Avaliação de Desempenho Individual - SIADI, o Mapeamento de Competências; o

Registro de Qualificação Funcional – Sistema RQF; e o estudo do Clima Organizacional.

Em função de sua atuação transversal, a área de gestão de pessoas pode otimizar a utilização dos registros já existentes, no sentido de criar e proporcionar ao corpo gerencial informações mais refinadas sobre o grupo de servidores, para facilitar o trabalho da gestão em todas as diretorias/áreas da ANS.

O projeto tem o objetivo de *estruturar* e facilitar o *acesso às fontes e redes de expertise* existentes na Agência, aprimorando o seu funcionamento em benefício das necessidades institucionais. Sua concepção articula-se com os Objetivos Estratégicos do Contrato de Gestão da ANS de 2011, conforme as Linhas de Ação a seguir:

- “gestão das atividades relativas à administração de recursos humanos, alinhada à gestão estratégica de pessoas”; e
- “desenvolvimento e aprimoramento das diretrizes e processos relativos à carreira e ao desempenho dos servidores, ...”

São objetivos do Banco de Talentos da ANS:

- Ampliar o conhecimento sobre as possibilidades de atuação dos servidores, registrando informações de cunho profissional, pessoal e sociocultural;
- Proporcionar ao corpo gerencial acesso rápido às informações sobre as possibilidades de atuação da força de trabalho;
- Estimular os participantes à busca contínua de conhecimentos, habilidades e atitudes que conduzam ao autodesenvolvimento, tanto do ponto de vista pessoal quanto profissional; e
- Incentivar a melhoria contínua do desempenho dos servidores a partir da constatação e divulgação objetiva de suas capacidades e experiências no meio institucional.

As atividades constantes do Banco de Talentos estarão ligadas à Coordenação de Carreira e Desenvolvimento - CCADE, à qual caberá sua administração: divulgar o banco, apresentar textos explicativos relativos à sua base conceitual, manter diálogo com os servidores, estabelecer critérios de acesso às diversas sessões do banco para gestores e servidores, dirimir dúvidas sobre sua utilização.

Apesar do tempo decorrido entre o início e o término da elaboração do sistema que viabilizará o acesso dos servidores ao projeto promoveu-se em 2016/2017 uma Experiência-Piloto que juntamente com as melhorias já detectadas no decorrer do trabalho vão balizar os ajustes necessários para a utilização do sistema.

## **9. Integração dos Novos Servidores**

O Programa de Integração de Novos Servidores tem o objetivo de promover a recepção do novo servidor à ANS, tendo em vista a sua inserção em um novo contexto, auxiliando-o no conhecimento e na adaptação às suas novas atividades.

No início de junho de 2017, tomaram posse novos servidores dos cargos de Técnico Administrativo e Técnico em Regulação. Após assinatura do termo de posse, os novos servidores e seus familiares foram recebidos com um café de boas-vindas na cobertura da sede da Agência. O evento contou com a presença de diretores da Agência, que destacaram a expectativa com a chegada dos novos integrantes, o contentamento em recebê-los e a importância do aumento no efetivo de servidores para compor esforços frente aos desafios da regulação da saúde suplementar.

Na semana seguinte, de 5 a 9 de junho de 2017, os servidores participaram de evento de integração, que teve o objetivo de ambientá-los e prepará-los para o desempenho de suas tarefas na Agência. A programação da semana de integração contou com: palestra magna “Senso público como Fator de Excelência Organizacional”, proferida pela destacada palestrante Viviane Mosé; minicurso sobre Regulação da Saúde Suplementar; apresentação da estrutura organizacional, do planejamento estratégico e da agenda regulatória; apresentação de processos de trabalho e projetos de cada Diretoria; palestras sobre “Ética e integridade na Administração Pública” e sobre “Construção de Diálogo nos Relacionamentos”; dinâmicas de integração; painel interativo conjunto formado pela Auditoria, Comissão de Ética, Corregedoria, Ouvidoria e Comissão de Conflitos de Interesses; e outras apresentações de interesse institucional, como a da Lei de acesso a informação, do Sistema Eletrônico de Informações e de Canais de comunicação da ANS.

Além da relevante e diversificada programação a semana de integração contou ainda com uma sistemática inédita para alocação dos novos servidores, buscando conciliar interesses profissionais e das unidades, estas últimas conhecendo previamente o perfil profissional dos novos servidores e os primeiros a partir de subsídios obtidos nas apresentações das unidades. Assim, a partir das indicações de

preferência das duas partes e de um método combinatório gerou-se um “match” de alocação, em analogia com funcionalidades existentes em alguns aplicativos. A iniciativa foi elogiada por participantes e gestores e teve alto índice de sucesso, uma vez que apenas poucos servidores buscaram mudança de lotação após o ingresso na unidade.

O objetivo do Programa de Estágio é apresentar ao estudante as práticas de desempenho de sua carreira para que, com a orientação da instituição de ensino e a supervisão da ANS, ele consiga desenvolver competências e habilidades, a serem utilizadas futuramente em sua vida profissional.

Além de aprimorar sua capacidade de operacionalizar certas técnicas produtivas e de executar corretamente a prestação de determinado serviço, o estágio complementa o percurso acadêmico do aluno, contribuindo para sua formação holística como um cidadão e um trabalhador consciente de seus direitos e deveres. Desta forma, mescla aspectos técnicos com situações reais cotidianas.

Conforme as normas de execução estabelecidas pela Lei 11.788, de 25 de Setembro de 2008 e condições específicas da Orientação Normativa nº 2, de 24 de Junho de 2016, a ANS optou pela contratação de uma empresa para auxiliar os processos de captação de currículos e confecção dos contratos dos estagiários – o Agente de Integração.

Em 2016, foi realizada uma licitação para contratação de um novo Agente de Integração, visto que não houve interesse do anterior na renovação contratual. Como resultado, a empresa INQC – Instituto Nacional de Qualificação e Capacitação – iniciou, em 2017, o desempenho desta função.

Há um acompanhamento mensal assegurando o atendimento às exigências contratuais firmadas com o INQC frente aos serviços prestados às diferentes unidades da ANS. Por atender às expectativas e diminuir a dificuldade de obtenção de currículos de áreas de formação diversas - como ciências atuariais, direito, estatística, ciência da computação, dentre outras -, foi renovado o contrato com este Agente de Integração, com base nos termos do inciso II, art.57 da lei 8.666, de 21 de junho de 1993, e da cláusula segunda do contrato 42/2016.

### **Quantitativo de Vagas de Estágio**

Atendendo ao exposto na Lei 11.788/2008 e na Orientação Normativa nº2/2016, o cálculo das vagas disponíveis para a ANS é feito respeitando a proporcionalidade para cada Diretoria ou unidade administrativa – inclusive os Núcleos.

A Agência possui um total de 178 vagas de estágio, sendo este quantitativo dividido em 119 (cento e dezenove) vagas de nível superior e 59 (cinquenta e nove) vagas de nível médio. Deste montante, reserva-se um quantitativo de 10% (dez por cento), respectivamente, para os Portadores de Necessidades Especiais, conforme legislação em vigor. O Quadro 14 demonstra o quantitativo de PNE para cada nível de escolaridade.

<b>Quadro 14 - Total de Vagas de Estágio da ANS por Nível de Escolaridade</b>			
<b>Vagas</b>	<b>Total</b>	<b>Ampla concorrência</b>	<b>PNE</b>
<b>Nível superior</b>	<b>119</b>	<b>107</b>	<b>12</b>
<b>Nível médio</b>	<b>59</b>	<b>53</b>	<b>6</b>
<b>Total geral ANS</b>	<b>178</b>	<b>160</b>	<b>18</b>

Fonte: CCADE/GERH/DIRAD-DIGES/DIGES

### **Quadro de Estagiários no Ano de 2017**

A fim de apresentar um panorama de lotação dos estagiários da ANS, abaixo encontra-se um quadro de distribuição por diretoria no mês de dezembro de 2017, ocasião na qual 18 (dezoito) foram desligados – sendo dois a pedido dos próprios estagiários e dezesseis por término de contrato.

Desde Setembro de 2010, é adotada a validade de contratos por 1 ano – exceto quando a Instituição de Ensino admite apenas contratos semestrais ou quando há uma previsão de formatura do aluno antes deste prazo.

Cabe ressaltar ainda que as vagas destinadas a Portadores de Necessidades Especiais não estão sendo trabalhadas, por falta de demanda interna.

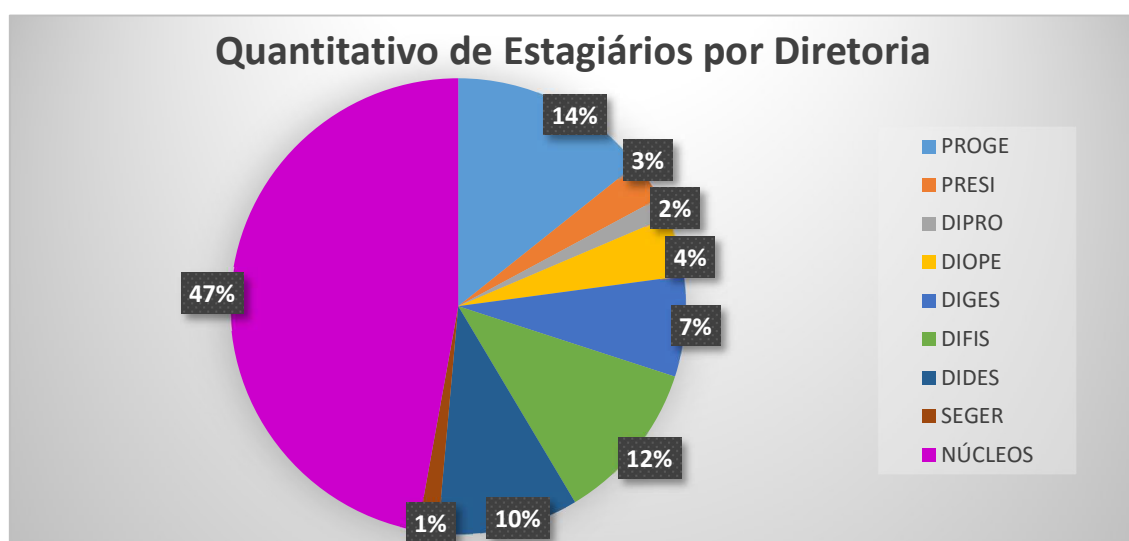
<b>Quadro 15 – Quantitativo de Estagiários por Nível de Escolaridade em Dez/2017</b>			
<b>Diretoria</b>	<b>Superior - Ampla Concorrência</b>	<b>Médio - Ampla Concorrência</b>	<b>Total por Diretoria</b>
<b>PROGE</b>	6	4	10
<b>PRESI</b>	2	0	2
<b>DIPRO</b>	0	1	1
<b>DIOPE</b>	3	0	3
<b>DIGES</b>	5	0	5
<b>DIFIS</b>	8	0	8
<b>DIDES</b>	7	0	7
<b>SEGER</b>	1	0	1
<b>NÚCLEOS</b>	28	5	33
<b>TOTAL PREENCHIDO</b>	60	10	70

Fonte: CCADE/GERH/DIRAD-DIGES/DIGES

O gráfico a seguir retrata o percentual referente à participação dos estagiários em cada diretoria da ANS, no mês de dezembro de 2017.



Gráfico 5 -



Fonte: CCADE/GERH/DIRAD-DIGES/DIGES

### Movimentação de Estagiários

Abaixo encontra-se um quadro demonstrativo das movimentações de ingresso, desligamento e renovações de estagiários do ano de 2017.

Quadro 16 – Movimentação de Estagiários em 2017					
Meses	Ingresso	Desligamento	Solicitação de renovação		
			Total	Sim	Não
Janeiro	6	28	2	1	1
Fevereiro	20	7	0	0	0
Março	10	9	2	1	1
Abril	16	8	6	3	3
Maio	10	9	7	4	3
Junho	14	8	6	4	2
Julho	6	9	5	4	1
Agosto	7	14	5	2	3
Setembro	4	5	1	1	0
Outubro	8	4	2	1	1
Novembro	3	0	2	2	0
Dezembro	4	18	19	3	16
<b>Totais</b>	<b>108</b>	<b>119</b>	<b>57</b>	<b>26</b>	<b>31</b>

Fonte: CCADE/GERH/DIRAD-DIGES/DIGES

Com a alteração do Agente de Integração no início do ano, foi necessário realizar uma migração dos contratos de estágio da empresa SuperEstágios para o INQC. Isto resultou no aumento de desligamentos no mês de Janeiro e posterior crescimento de ingressos em Fevereiro, representando este processo.

A dificuldade em captar estudantes de ensino médio foi constante ao longo do ano. Tal fato pode estar relacionado às quantias de bolsa-auxílio e auxílio-transporte extremamente defasadas quando contrastadas com o valor de mercado contemporâneo.

Uma alta rotatividade foi observada durante 2017. Possivelmente, um dos fatores desencadeadores desta constatação é a questão remuneratória supracitada. Esta hipótese foi levantada ao observarmos um padrão similar nos anos anteriores e atentarmos para o fato da última alteração de tais valores ter ocorrido em 2009. Segue um quadro comparativo da movimentação de estagiários dos últimos 5 anos.

<b>Quadro 17 – Movimentação de Estagiários nos últimos 5 anos</b>					
<b>Ano</b>	<b>Ingresso</b>	<b>Desligamento</b>	<b>Solicitação de renovação</b>		
			<b>Total</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
<b>2017</b>	108	119	57	26	31
<b>2016</b>	110	106	64	46	18
<b>2015</b>	102	109	80	36	44
<b>2014</b>	114	128	83	35	48
<b>2013</b>	126	134	97	66	31

Fonte: CCADE/GERH/DIRAD-DIGES/DIGES

### **Despesas com Contratações**

As despesas líquidas relacionadas às contratações de estagiários no ano de 2017 – divididas entre áreas-meio e áreas-fim - podem ser observadas no quadro a seguir.

<b>Quadro 18 – Composição do Quadro de Estagiários em 2017</b>					
<b>Nível de escolaridade</b>	<b>Quantitativo de contratos de estágio vigentes</b>				<b>Despesa Líquida em 2017</b>
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	<b>(em R\$ 1,00)</b>
<b>1 - Nível superior</b>	53	62	59	61	<b>R\$ 411.407,87</b>
<b>1.1 - Área Fim</b>	43	50	46	47	<b>R\$ 325.624,95</b>
<b>1.2 - Área Meio</b>	10	12	13	14	<b>R\$ 85.782,92</b>
<b>2 - Nível Médio</b>	15	22	21	17	<b>R\$ 131.300,38</b>
<b>2.1 - Área Fim</b>	8	14	14	12	<b>R\$ 84.032,24</b>
<b>2.2 - Área Meio</b>	7	8	7	5	<b>R\$ 47.268,14</b>
<b>3 - Total (1+2)</b>	68	84	80	78	<b>R\$ 542.708,26</b>

Fonte: CCADE/GERH/DIRAD-DIGES/DIGES

Confrontando estes dados com os do ano anterior, percebe-se uma variação muito pequena destes custos. Comparativamente, entretanto, a despesa total com contratações foi menor em 2017.

É possível, ainda, verificar comportamentos diferentes quanto aos gastos com estudantes de ensino médio e de nível superior. As despesas com estes diminuíram enquanto as com aqueles, aumentaram. Observou-se um crescimento concentrado nas áreas-meio, para ambos os graus de escolaridade.

Abaixo encontra-se o quadro referente a 2016 para comparação.

<b>Quadro 19 – Composição do Quadro de Estagiários em 2016</b>					
<b>Nível de escolaridade</b>	<b>Quantitativo de contratos de estágio vigentes</b>				<b>Despesa Líquida em 2016</b>
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	<b>(em R\$ 1,00)</b>
<b>1 - Nível superior</b>	55	56	66	61	<b>R\$ 446.894,32</b>
<b>1.1 - Área Fim</b>	45	51	54	49	<b>R\$ 371.660,99</b>
<b>1.2 - Área Meio</b>	10	5	12	12	<b>R\$ 75.233,33</b>
<b>2 - Nível Médio</b>	24	27	31	20	<b>R\$ 127.100,27</b>
<b>2.1 - Área Fim</b>	17	20	23	13	<b>R\$ 89.759,36</b>
<b>2.2 - Área Meio</b>	7	7	8	7	<b>R\$ 37.340,91</b>
<b>3 - Total (1+2)</b>	<b>79</b>	<b>83</b>	<b>97</b>	<b>81</b>	<b>R\$ 573.994,59</b>

Fonte: CCADE/GERH/DIRAD-DIGES/DIGES

A fim de analisar a evolução desta despesa ao longo dos últimos 5 anos, o quadro 20 foi confeccionado.

<b>Quadro 20 – Evolução de despesas líquidas com estagiários.</b>	
<b>Ano</b>	<b>Despesa Líquida Anual (em R\$1,00)</b>
<b>2017</b>	<b>R\$ 542.708,26</b>
<b>2016</b>	<b>R\$ 573.994,59</b>
<b>2015</b>	<b>R\$ 595.231,60</b>
<b>2014</b>	<b>R\$ 662.500,38</b>
<b>2013</b>	<b>R\$ 737.657,47</b>

Fonte: CCADE/GERH/DIRAD-DIGES/DIGES

Constatou-se uma redução dos gastos com estagiários no decorrer do período explorado. Como demonstrado no Quadro 17, houve uma redução do número de ingressos e de solicitações de renovações contratuais no último quinquênio. Tal fato reduziria o número de contratos vigentes e, conseqüentemente, os desembolsos com os estudantes.

Como uma possível explicação, persiste a hipótese levantada acerca das quantias despendidas com bolsa-auxílio e auxílio-transporte estarem abaixo do valor de mercado. Por ser uma crítica comumente apontada pelos estagiários, pode aumentar o desinteresse na manutenção de seus vínculos com a ANS e fazê-los buscar outras instituições para aplicar seus conhecimentos teóricos.

## **10. Ações de Capacitação**

As ações de capacitação são previstas no Plano Anual de Capacitação da ANS, é um instrumento da Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal da Administração Pública, instituído pelo Decreto 5.707, de 23 de fevereiro de 2006. Trata-se do principal instrumento de planejamento das ações de capacitação da Agência, que visa nortear a formação e o desenvolvimento profissional dos servidores, com vistas a torná-los cada vez mais qualificados e aptos a enfrentarem os desafios com os quais a ANS se depara constantemente no cumprimento da sua missão institucional. Tem como parâmetro os objetivos e estratégias estabelecidos na Agenda Regulatória, Planejamento Estratégico da ANS, o Regimento Interno e o Mapeamento de Competências.

Seguem os resultados do planejamento para o exercício de 2017.

### **10.1 Indicadores de Capacitação**

#### **10.1.1 Contrato de Gestão: capacitação por temas prioritários**

O indicador do Contrato de Gestão considera que a gestão estratégica de pessoas na ANS possui como um de seus pré-requisitos a capacitação crescente dos servidores em temas alinhados com os objetivos estratégicos definidos para o triênio 2015-2017.

Dessa forma, o indicador visa avaliar o grau em que as ações de capacitação realizadas estão correlacionadas aos objetivos estratégicos da ANS, de forma que o desenvolvimento dos servidores esteja vinculado ao desenvolvimento da organização. O cálculo é realizado dividindo-se o número de capacitações em temas prioritários pelo número total de temas capacitações ofertadas pela ANS. Os temas prioritários são aqueles diretamente relacionados aos objetivos estratégicos. Os temas constam do Plano Anual de Capacitação

A definição deste indicador tem como objetivo racionalizar e aumentar a efetividade dos investimentos em capacitação, para prover as competências requeridas dos servidores para a consecução dos objetivos da ANS.

A meta estipulada foi de 50%, alcançando em 2017 o resultado de 70,71%.

## 10.2 Ações de Capacitação Realizadas

As ações de capacitação realizadas visaram atender às áreas temáticas previstas no Plano Anual de Capacitação da ANS 2016/2017. Em 2017 foram concluídas 1.534 capacitações, totalizando 36.809 horas de capacitação. As capacitações realizadas foram distribuídas por tipo de capacitação, conforme quadro abaixo:

Tipo de Capacitação	Quantidade	Carga Horária (h)
CAPACITAÇÃO INTERNA	1026	14.566
CAPACITAÇÃO EXTERNA	283	7.665
CAPACITAÇÃO NO EXTERIOR	2	57
LICENÇA PARA CAPACITAÇÃO	223	14.521
<b>TOTAL</b>	<b>1534</b>	<b>36.809</b>

A carga horária média por capacitação foi aproximadamente de 24 horas.

Observa-se que foram consideradas no quadro acima somente as ações de aperfeiçoamento representadas por cursos presenciais e à distância, congressos, fóruns, seminários, palestras, oficinas e assemelhados.

As ações denominadas como Educação Formal, isto é, cursos de pós-graduação lato e stricto sensu, serão analisadas posteriormente.

### 10.2.1 Programa de Desenvolvimento Gerencial

Em 2017, foram capacitados 125 servidores, por meio de cinco ações de desenvolvimento gerencial. Essas ações oportunizaram o desenvolvimento de seis competências gerenciais: Gestão de si mesmo; Gestão participativa; Planejamento e Organização; Comunicação; Capacidade de Administrar e Resolver Conflitos; e Criatividade, Inovação e Adaptação à Mudança.

NOME DA CAPACITAÇÃO	COMPETÊNCIA GERENCIAL	QTDE
RODA DE CONVERSA COM GESTORES – SENSIBILIZAÇÃO EM SAÚDE MENTAL	CAPACIDADE DE ADMINISTRAR E RESOLVER CONFLITOS	115
TRILOGIA MANDELI	PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO e COMUNICAÇÃO	1
APG PROGRAMA DE GESTÃO AVANÇADA - AMANA-KEY	GESTÃO DE SI MESMO e CRIATIVIDADE, INOVAÇÃO E ADAPTAÇÃO À MUDANÇA	5
HSM EXPO MANAGEMENT 2017	CRIATIVIDADE, INOVAÇÃO E ADAPTAÇÃO À MUDANÇA	1
PROGRAMA LÍDER DO FUTURO - FUNDAMENTOS DA LIDERANÇA	GESTÃO DE SI MESMO e GESTÃO PARTICIPATIVA	1
COACHING EXECUTIVO INDIVIDUAL – MODELO <i>PROJECT BASED COACHING</i>	GESTÃO DE SI MESMO	2

Dessas ações, cabe destacar três: “Roda de conversa com gestores – sensibilização em saúde mental”, “APG Programa de Gestão Avançada - Amana-Key” e “Coaching Executivo Individual”. A primeira foi uma iniciativa inédita fomentada pela área de saúde do trabalhador da ANS, com participação de 115 profissionais, a maioria gestores, e teve o objetivo de proporcionar diretrizes de como observar e agir em situações relacionadas à saúde mental, como a manifestação de comportamento agressivo ou demasiadamente sensibilizado por membros da equipe.

A segunda ação envolveu a participação de cinco gestores de nível estratégico em destacado programa de desenvolvimento gerencial do mercado brasileiro, oferecido pela empresa Amana-Key, que possui mais de 30 de experiência na área. O Programa de Gestão Avançada é desenhado para potencializar a capacidade de gestores de criar e sustentar contextos de alto engajamento. Assim, o investimento na ação buscou estimular nos participantes o refinamento de competências duráveis, como a capacidade de pensar estratégica e sistemicamente; de lidar com desafios inéditos e assegurar soluções criativas; de motivar e integrar equipes; e de fazer acontecer.

Por fim, a terceira ação diz respeito a outro investimento inédito na ANS, também direcionado a gestores de nível estratégico. Trata de processo de desenvolvimento gerencial individualizado de alto resultado, por meio da metodologia *Project Based Coaching*. O ação foi iniciada em dezembro de 2017, com a participação inicial de 2 gestores e contempla para cada processo de coaching 10 sessões individuais de 1 hora. Em 2018, a ação contará com a participação e mais 8 gestores.

### 10.2.2 Cursos Internos

Eventos de capacitação internos são as ações de treinamento e desenvolvimento promovidas pela ANS ou instituições que possuem parceria ou acordo de cooperação técnica com ANS em turmas exclusivas para servidores públicos. São eventos destinados aos servidores da ANS podendo haver participantes de outros órgãos públicos. Os instrutores podem ser internos, de instituição de treinamento e desenvolvimento, pública ou privada, ou de pessoa física, na qualidade de instrutor independente (Resolução Administrativa 11/2006).

Os cursos internos são considerados importantes para a qualificação do corpo funcional da ANS, uma vez que nesse tipo de capacitação é possível atender a necessidades específicas e estratégicas da ANS. O conteúdo programático do curso é adaptado à realidade organizacional e às necessidades de capacitação dos servidores, o que contribui para a maior aplicabilidade do curso ao processo de trabalho.

Em 2017, houve 1.031 participações de servidores em eventos de capacitação interna promovidos pela ANS em 20 temáticas diferentes.

A seguir, quadro resumo das ações de capacitação internas realizadas:

#### **Quadro 21 - Resumo Capacitações Internas**

Total de Participações	1026
Número de Temáticas ofertadas	20

Fonte: CCADE/GERH/DIGES

## Quadro 22 - Relação de Cursos Internos

Capacitações Internas	Total Geral
XI ENCONTRO DAS AUDITORIAS INTERNAS DAS AGÊNCIAS REGULADORAS FEDERAIS	13
A IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO SUSTENTÁVEL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	30
AUDITORIA E CONTROLES INTERNOS - UMA VISÃO PRÁTICA	6
EXCEL AVANÇADO 2016	44
EXCEL BÁSICO 2016	44
GESTÃO DE CONTEÚDO DIGITAL	7
GESTÃO DE PESSOAS PARA RESULTADOS	16
GESTÃO DE RISCOS: PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE RISCOS - TURMA 1	27
GESTÃO DE RISCOS: PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE RISCOS - TURMA 2	20
GESTÃO DE RISCOS: PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE RISCOS - TURMA 3	27
GESTÃO DE RISCOS: PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE RISCOS - TURMA 4	21
II SEMINÁRIO PARA EDUCAÇÃO EM ÉTICA E DISCIPLINA	68
INTEGRAÇÃO - NOVOS SERVIDORES	95
IV SEMINÁRIO INSTITUCIONAL DA ANS	163
MODELAGEM DE ESTRUTURAS ORGANIZACIONAIS	13
MODELAGEM DE INDICADORES NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	31
NIP ASSISTENCIAL	3
OFICINA DE TRILHAS DE APRENDIZAGEM	14
OFICINA DESIGN THINKING - TURMA 1	7
OFICINA DESIGN THINKING - TURMA 2	8
OFICINA DESIGN THINKING - TURMA 3	10
OFICINA DESIGN THINKING - TURMA 4	11
RODA DE CONVERSA COM GESTORES - SENSIBILIZAÇÃO EM SAÚDE MENTAL	115
TEAL - TREINAMENTO AO AR LIVRE	18
TREINAMENTO NIP ASSISTENCIAL	11
TREINAMENTO SEI - ADMINISTRADORES SETORIAIS	12
TREINAMENTO SEI - ONLINE - SEM TUTORIA	55
TREINAMENTO SEI - ONLINE - SEM TUTORIA - NOVOS SERVIDORES/JUL	11
TREINAMENTO SEI - ONLINE - SEM TUTORIA - NOVOS SERVIDORES/JUN	64
TREINAMENTO SEI - PRESENCIAL - PROGE	8
OFICINA DE TREINAMENTO DE FISCAIS PARA A INTERVENÇÃO FISCALIZATÓRIA	54
<b>Total Geral</b>	<b>1026</b>

### 10.2.2.1 Treinamentos sobre o SEI (Sistema Eletrônico de Informação) – presencial e online

Em 2017 foi dada continuidade às ações de capacitação sobre o Sistema Eletrônico de Informação – SEI, acompanhando o processo de implantação definitivo processo eletrônico na ANS.



De forma a abranger uma maior quantidade de servidores e colaboradores foi priorizada a capacitação à distância por meio do curso online Operações Básicas com o SEI, sem tutoria, disponibilizado na plataforma de ensino à distância da ANS: TEIA. Ao todo foram capacitados 130 participantes na modalidade à distância e 20 servidores de forma presencial.

Foi ainda incentivada a participação dos servidores e colaboradores nos cursos à distância ofertados pela ENAP.

### **10.2.3 Bolsa-incentivo para cursos de idiomas**

Considerada também uma ação interna de capacitação, instituída pela Resolução Administrativa nº 54/2013, a bolsa-incentivo para curso de idiomas refere-se ao pagamento, em forma de reembolso, de 80% do valor das mensalidades pagas pelo servidor durante o período letivo, não podendo ultrapassar o valor mensal de R\$ 300,00 (Trezentos reais). Os servidores elegíveis são selecionados por meio de Edital de Seleção interna.

Em 2017, foram realizados dois Editais no primeiro e segundo semestre, onde no total foram selecionados 44 (quarenta e quatro) servidores, sendo que ao longo do ano houveram desistências. Um diferencial nesse edital foi que um dos critérios de seleção incluía o tempo de benefício informado pelo servidor, para fins de estimar o orçamento previsto para esta ação de capacitação no ano, bem como vagas a serem disponibilizadas em editais futuros. Em dezembro de 2017, restaram 46 servidores ativos usufruindo de Bolsa-incentivo para curso de Idiomas, foram contabilizados os bolsistas dos Editais de 2013 e 2014 que ainda encontram-se ativos. Para os contemplados do Edital 2013 haverá encerramento da bolsa até o primeiro semestre de 2018, quando cumpre-se os 8 (oito) semestres letivos, ou período equivalente de pagamento.

Com base no quantitativo de servidores contemplados, o valor médio planejado por bolsista no ano de 2017 foi de R\$ 2.866,93 (dois mil oitocentos e sessenta e seis reais e noventa e três centavos), o valor total previsto de reembolso foi de R\$ 131.878,88 (cento e trinta e um mil, oitocentos e setenta e oito reais e oitenta e oito centavos), e o valor total reembolsado em 2017 foi de R\$ 65.678,10 (sessenta e cinco mil, seiscentos e setenta e oito reais e dez centavos), lembrando

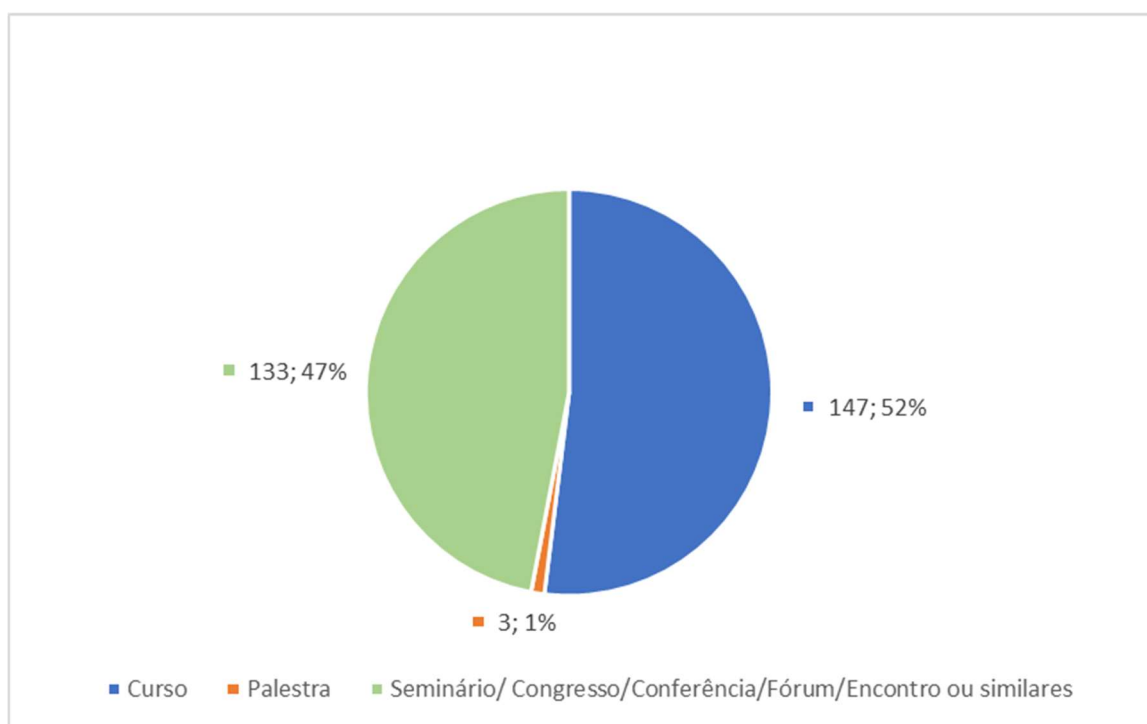
que até o fechamento deste relatório os participantes estão dentro do prazo de 60 (sessenta) dias para encaminhar a solicitação do reembolso.

#### **10.2.4 Eventos externos de capacitação**

##### **10.2.4.1 Eventos Externos de curta e média duração**

Ao todo, foram analisadas 410 solicitações de capacitação externa pela Coordenadoria, de ações de capacitação de curta e média duração, dentre as contratadas, canceladas e negadas. Ao todo 283 capacitações foram efetivamente concluídas em 2017. Os eventos englobaram cursos, congressos, simpósios, seminários, conforme distribuição abaixo:

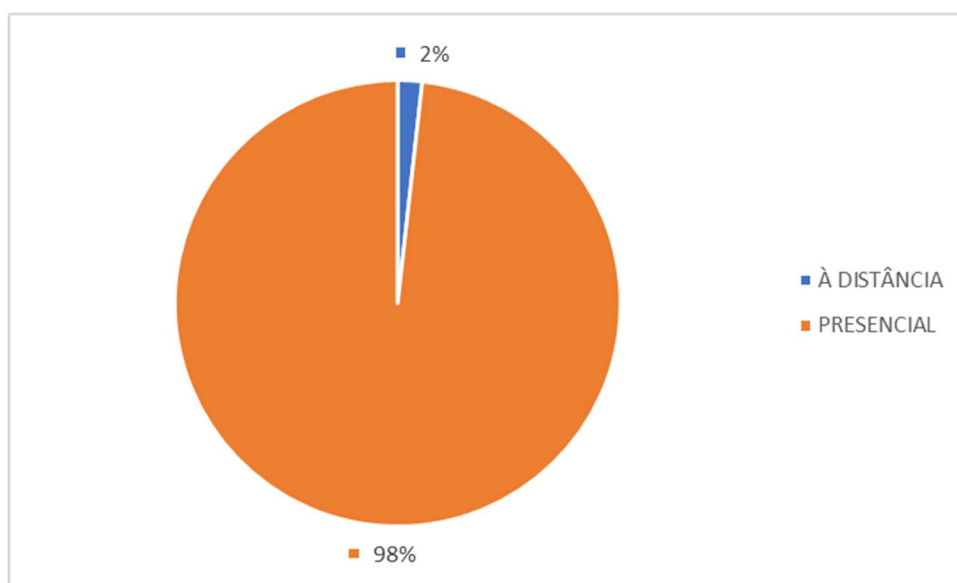
**Gráfico 7 - Percentual de Capacitações Externas por Tipo**



Fonte: CCADE/GERH

Observa-se que há um equilíbrio entre a participação dos servidores em cursos e eventos de atualização nas capacitações externas. Em relação à modalidade de capacitação há um predomínio de ações presenciais em relação às ações na modalidade à distância.

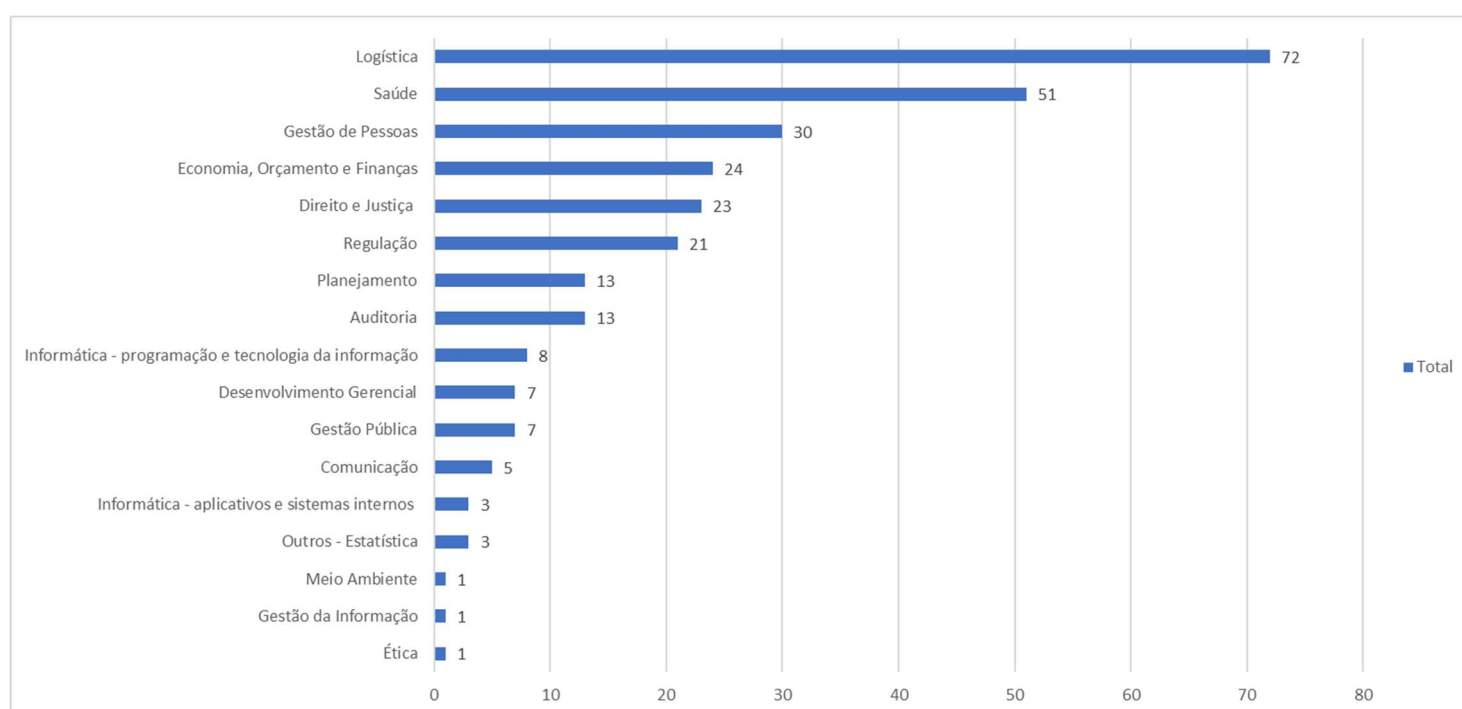
**Gráfico 8 - Percentual de Capacitações Externas por Modalidade**



Fonte: CCADE/GERH

Em relação as temáticas a distribuição das ações de capacitação em relação às áreas de conhecimento definidas pelo MPDG foi:

**Gráfico 9 – Total de Capacitações Externas por Área Temática**



Fonte: CCADE/GERH

Como ocorreu em 2016, a maior quantidade de capacitações externas realizadas foram relacionadas à área de Logística. Nesta área temática estão incluídos cursos relacionados a Compras; Licitação, Contratos e Convênios, Patrimônio,

Materiais; e outras afins. A área de Saúde veio em seguida com eventos relacionados a Saúde Coletiva, Epidemiologia, Qualidade em Saúde, Avaliação em Saúde, ciência da melhoria, entre outras. A área de Gestão de Pessoas foi a terceira com maior quantidade de capacitações e inclui cursos relacionados a Legislação de pessoal; Gestão por Competências; Capacitação; Concursos; Estágio; Carreira; Remuneração; Cadastro e Pagamento; Seguridade e Benefícios; administração de conflitos; e outras afins. As áreas de Economia Orçamento e Finanças, Direito e Justiça e Regulação tiveram quantidade semelhante de capacitações.

### **10.2.5 Eventos no Exterior**

A participação de servidores em eventos no exterior faz parte do Programa de Educação Permanente da ANS atendendo a uma de suas diretrizes ao fomentar a capacidade crítica e de análise de contextos por meio da busca de conhecimentos associados às políticas, diretrizes e estratégias setoriais e globais da ANS (RA 11/2006).

Em 2017, duas servidoras participaram dos eventos de capacitação no exterior: *ISQUA's 34º International Conference London 2017*, e *XXII Congresso Internacional Do Centro Latino-Americano De Administração Para o Desenvolvimento (CLAD)*, ambas com ônus para a ANS.

### **10.2.6 Programa de Pós-Graduação – PPG**

O Programa de Pós-Graduação visa complementar a formação dos servidores, aprofundando os conhecimentos relativos às áreas de interesse estratégico da ANS, promover a pesquisa científica e a geração de conhecimento em nível avançado, aprimorar a qualificação e a especialização dos servidores e gerar e manter as condições necessárias à manutenção de uma cultura organizacional comprometida com a inovação.

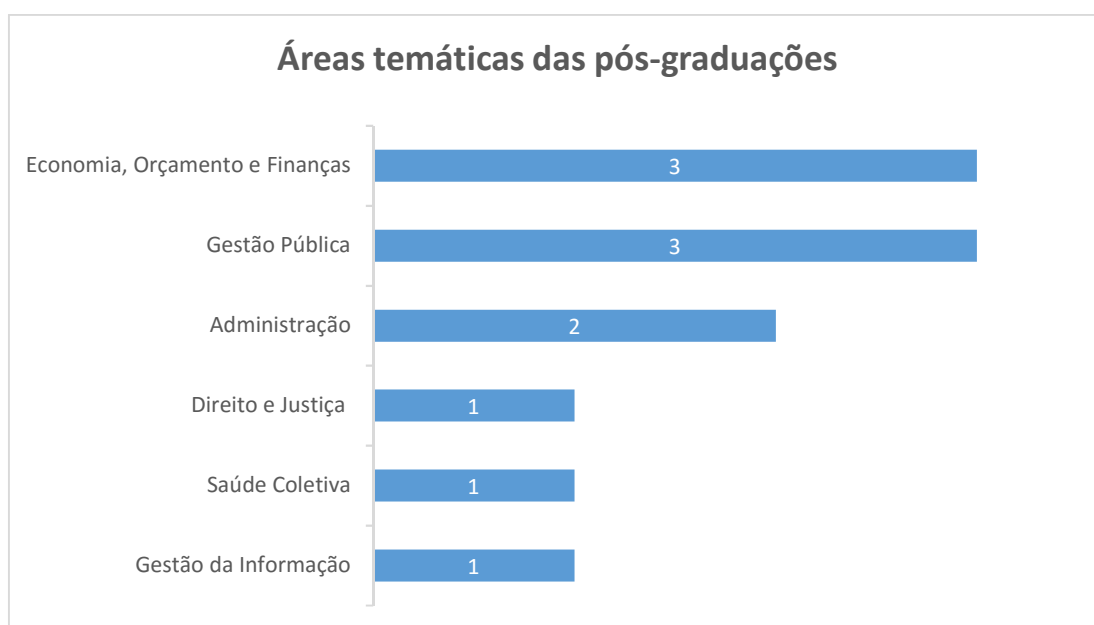
O Programa conta com a participação representativa de todas as diretorias através do Comitê Técnico-Consultivo de Pós-Graduação. Trata-se de um colegiado de caráter consultivo e propositivo que tem por finalidade avaliar e homologar ações de pós-graduação para deliberação da Diretoria de Gestão, quando se tratar de pós-graduação em território nacional, e para a Diretoria Colegiada, quando se tratar de

pós-graduação fora do território nacional, e, ainda, propor ações e políticas de pós-graduação no âmbito da ANS.

Em 2017, o Comitê Técnico-Consultivo de Pós-Graduação realizou ao todo 07 reuniões, e, dentro disso, 11 solicitações de pós-graduação de servidores foram homologadas e 02 solicitações não foram homologadas. Dentre aquelas que foram homologadas, tem-se cinco mestrados, quatro MBAs e duas especializações.

As áreas temáticas solicitadas pelos servidores e homologadas em 2017 foram as seguintes:

Gráfico 10 - Áreas Temáticas das Pós-graduações Homologadas em 2017



Fonte: CCADE/DIGES

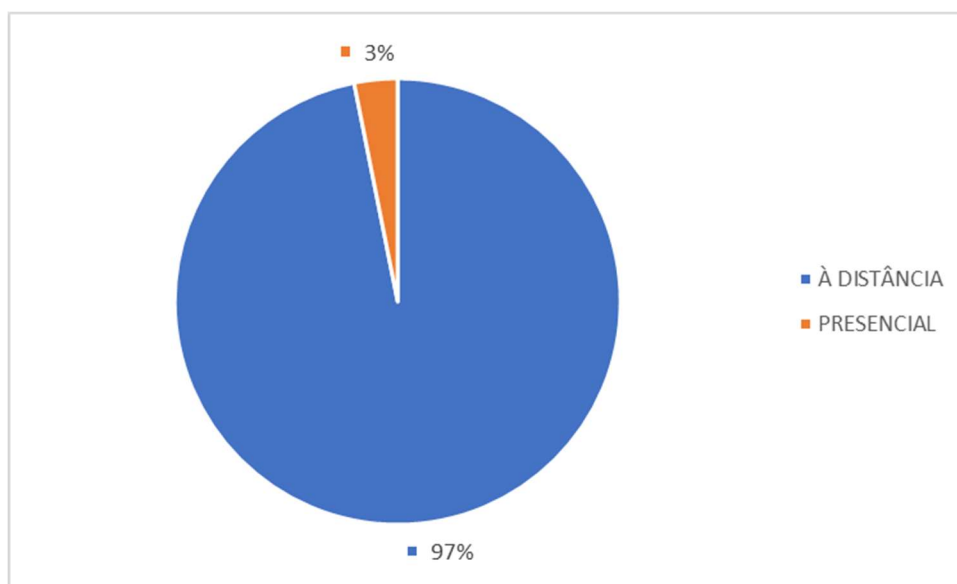
## 11. Licença para Capacitação

A licença para capacitação constitui-se numa oportunidade para o servidor desenvolver ou adquirir conhecimentos, habilidades e atitudes necessários ao exercício das atribuições de seu cargo; por conseguinte, o afastamento deve atender ao interesse público.

Em 2017, 99 servidores usufruíram de licença capacitação concluindo ao todo 223 ações de capacitação no o usufruto de licença.

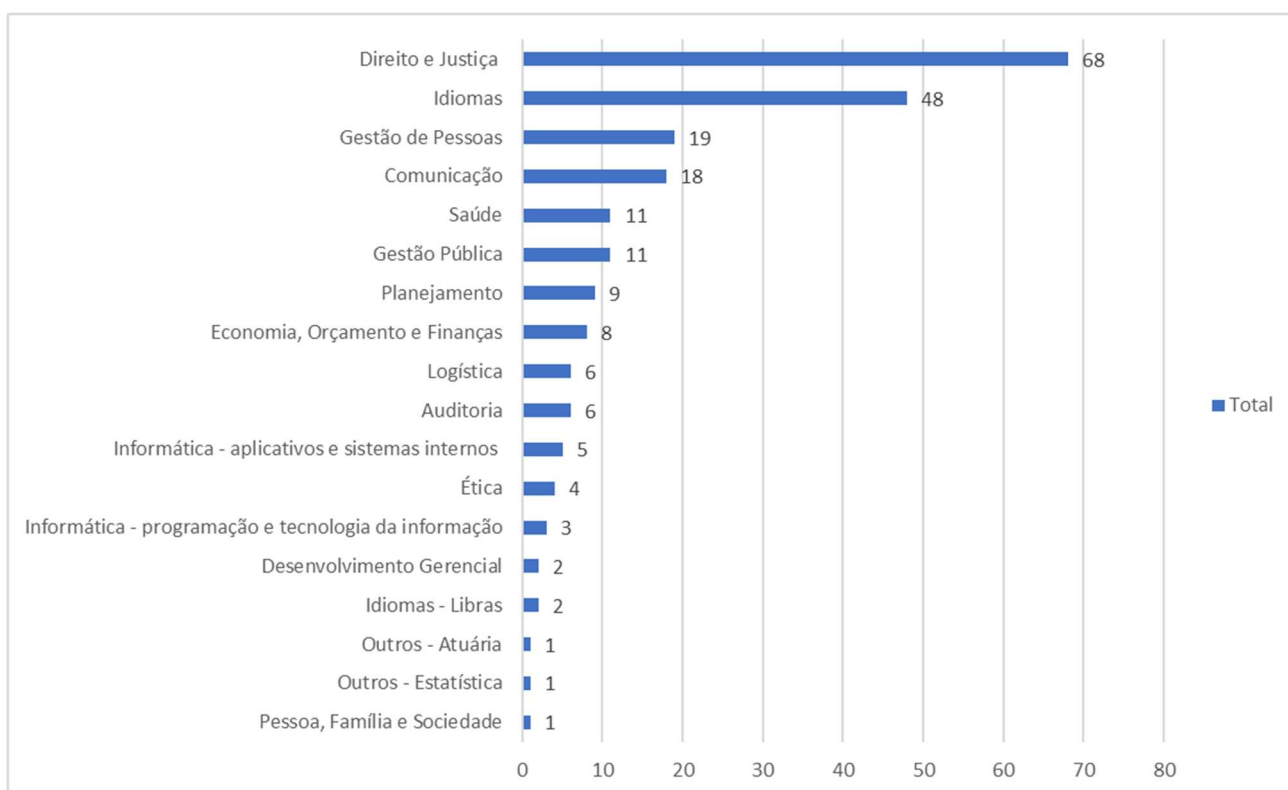
Diferentemente do que ocorre com os eventos de capacitação externos, as capacitações realizadas durante a licença foram predominantemente na modalidade à distância. As áreas temáticas priorizadas foram Direito e Justiça, Idiomas, Gestão de Pessoas e Comunicação.

**Gráfico 11 - Distribuição das Solicitações de Licença por Modalidade**



Fonte: CCADE/GERH

**Gráfico 12 - Áreas Temáticas das Solicitações de Licença Capacitação**



Fonte: CCADE/GERH

## 12. Contrato de Infraestrutura

O contrato nº 50/2014 foi celebrado entre a ANS e a CAS PIRES PROMOÇÕES E EVENTOS LTDA EPP, com vigência inicial de 29/09/2014 a 28/09/2015.

Considerando a necessidade de infraestrutura e logística adequada, suficiente para a realização de cursos internos que objetivem a capacitação e/ou treinamento dos servidores da ANS, optou-se pela segunda prorrogação contratual por mais 12 meses, com vigência de 29/09/2017 a 28/09/2018.

As demandas de serviços de infraestrutura foram encaminhadas à empresa contratante através de Requerimento de Reserva de Espaço para a Capacitação. Posteriormente, a empresa elaborava as Ordens de Serviço, indicando os itens a serem utilizados para a execução da ação de capacitação, com base na infraestrutura requerida.

Após a prestação do serviço, a empresa emite a Nota fiscal, que devidamente atestada pela CCADE, que após consolidar as avaliações de reação para aplicação do Acordo de Nível de Serviço e realiza as medições de todas as notas fiscais no SIASG, encaminha a nota para a Gerência de Finanças efetuar o pagamento até o 10º dia útil subsequente a data do atesto.

Até o final de dezembro de 2017, foram atendidas 11 Ordens de Serviços, com custo total de R\$ 93.387,65. Portanto, o custo médio de infraestrutura neste período foi de R\$ 8.489,79.

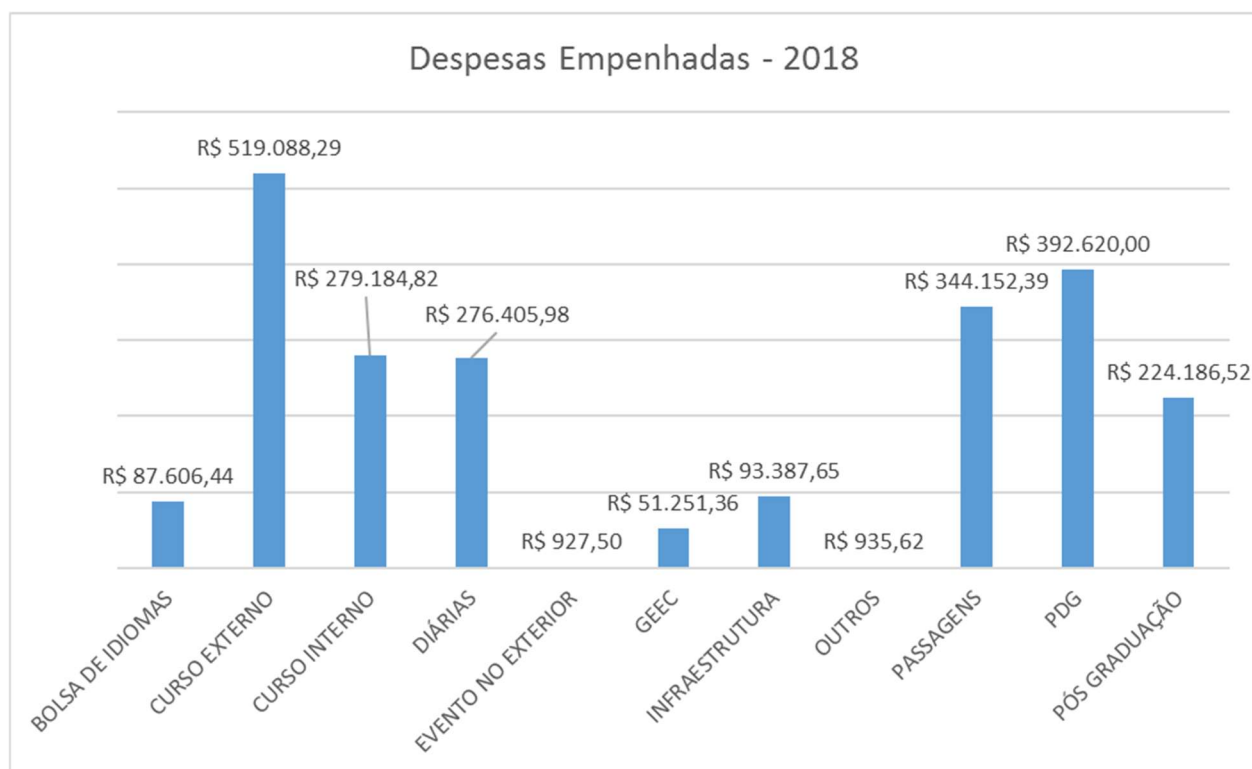
### **13. Execução Orçamentária**

O orçamento previsto no Plano Anual de Capacitação para 2017 foi de R\$ 3.450.000,00, englobando a contratação de cursos externos, cursos internos (*in company*), cursos de pós-graduação; ressarcimento de bolsa-incentivo de idiomas; pagamento de GECC; pagamento de infraestrutura de salas para treinamento; e desenvolvimento de cursos de Educação a Distância e da plataforma Moodle – TEIA. Além disso, os custos com diárias e passagens necessários para a participação de servidores em ações de capacitação foram pagos com o orçamento da capacitação.

**A execução no ano de 2017 foi de R\$ 2.269.746,57**, distribuído nas ações conforme gráfico abaixo.



### Gráfico 13 - Execução do Orçamento por Tipo de Ação – 2017



Fonte: Relatório Execução Orçamentária GEFIN/GGAFI/DIGES em 02/01/2018

Foram consideradas as despesas empenhadas, resultando numa **execução de 65,7% do orçamento disponível.**

## **Anexo 8.4**

### **DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS EXIGIDAS PELA LEI 4.320/64 E NOTAS EXPLICATIVAS**



**MINISTÉRIO DA FAZENDA**  
**SECRETARIA DO TESOURO NACIONAL**

EXERCÍCIO  
2017

PERÍODO  
Anual

TÍTULO BALANÇO FINANCEIRO - TODOS OS ORÇAMENTOS

EMISSION  
07/02/2018

PAGINA  
1

SUBTÍTULO 36213 - AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR - AUTARQUIA

ORGAO SUPERIOR 36000 - MINISTERIO DA SAUDE

VALORES EM UNIDADES DE REAL

INGRESSOS			DISPÊNDIOS		
ESPECIFICAÇÃO	2017	2016	ESPECIFICAÇÃO	2017	2016
<b>Receitas Orçamentárias</b>	<b>567.731.535,59</b>	<b>556.559.145,58</b>	<b>Despesas Orçamentárias</b>	<b>309.874.193,45</b>	<b>288.311.136,02</b>
<b>Ordinárias</b>	<b>35.065.796,70</b>	<b>51.643.015,40</b>	<b>Ordinárias</b>	<b>2.624.501,40</b>	<b>18.635.158,45</b>
<b>Vinculadas</b>	<b>536.094.733,97</b>	<b>508.734.956,20</b>	<b>Vinculadas</b>	<b>307.249.692,05</b>	<b>269.675.977,57</b>
Outros Recursos Vinculados a Órgãos e Programas	6.405.579,44	5.591.335,82	Seguridade Social (Exceto RGPS)	53.485.160,83	77.111.146,76
Outros Recursos Vinculados a Fundos	529.689.154,53	503.143.620,38	Operação de Crédito	4.656.278,66	750.000,00
(-) Deduções da Receita Orçamentária	-3.428.995,08	-3.818.826,02	Outros Recursos Vinculados a Órgãos e Programas	8.216.451,44	825.314,22
			Outros Recursos Vinculados a Fundos	240.891.801,12	190.989.516,59
<b>Transferências Financeiras Recebidas</b>	<b>300.767.189,47</b>	<b>298.547.230,12</b>	<b>Transferências Financeiras Concedidas</b>	<b>578.646.949,65</b>	<b>567.678.889,60</b>
Resultantes da Execução Orçamentária	285.153.262,87	279.405.246,49	Resultantes da Execução Orçamentária	5.518.100,47	5.460.620,01
Repasse Recebido	280.906.488,30	274.141.411,27	Repasse Concedido		21.537,79
Sub-repasse Recebido	4.246.774,57	5.263.835,22	Sub-repasse Concedido	4.246.774,57	5.263.835,22
Independentes da Execução Orçamentária	15.613.926,60	19.141.983,63	Repasse Devolvido	1.271.325,90	175.247,00
Transferências Recebidas para Pagamento de RP	4.109.973,79	12.676.000,92	Independentes da Execução Orçamentária	573.128.849,18	562.218.269,59
Demais Transferências Recebidas	1.554.421,36	77.026,93	Transferências Concedidas para Pagamento de RP	400.000,00	1.218.629,02
Movimentação de Saldos Patrimoniais	9.949.531,45	6.388.955,78	Demais Transferências Concedidas	40,00	5.306,27
Aporte ao RPPS	-	-	Movimento de Saldos Patrimoniais	572.728.809,18	560.994.334,30
Aporte ao RGPS	-	-	Aporte ao RPPS	-	-
			Aporte ao RGPS	-	-
<b>Recebimentos Extraorçamentários</b>	<b>624.305.956,41</b>	<b>392.878.061,60</b>	<b>Despesas Extraorçamentárias</b>	<b>601.596.217,12</b>	<b>375.206.524,92</b>
Inscrição dos Restos a Pagar Processados	9.834,73	295.463,49	Pagamento dos Restos a Pagar Processados	295.463,49	-
Inscrição dos Restos a Pagar Não Processados	21.745.558,11	21.479.449,30	Pagamento dos Restos a Pagar Não Processados	12.557.264,99	11.821.222,56
Depósitos Restituíveis e Valores Vinculados	602.549.895,69	370.262.130,63	Depósitos Restituíveis e Valores Vinculados	588.739.940,88	363.313.884,95
Outros Recebimentos Extraorçamentários	667,88	841.018,18	Outros Pagamentos Extraorçamentários	3.547,76	71.417,41
Arrecadação de Outra Unidade	667,88	841.018,18	Demais Pagamentos	3.547,76	71.417,41
<b>Saldo do Exercício Anterior</b>	<b>48.714.612,34</b>	<b>31.926.725,58</b>	<b>Saldo para o Exercício Seguinte</b>	<b>51.401.933,59</b>	<b>48.714.612,34</b>
Caixa e Equivalentes de Caixa	48.714.612,34	31.926.725,58	Caixa e Equivalentes de Caixa	51.401.933,59	48.714.612,34
<b>TOTAL</b>	<b>1.541.519.293,81</b>	<b>1.279.911.162,88</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1.541.519.293,81</b>	<b>1.279.911.162,88</b>



**MINISTÉRIO DA FAZENDA**  
**SECRETARIA DO TESOURO NACIONAL**

EXERCÍCIO  
2017

PERÍODO  
Anual

EMISSION  
07/02/2018

PAGINA  
1

TÍTULO	BALANÇO ORÇAMENTÁRIO - TODOS OS ORÇAMENTOS
SUBTÍTULO	36213 - AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR - AUTARQUIA
ORGAO SUPERIOR	36000 - MINISTERIO DA SAUDE

VALORES EM UNIDADES DE REAL

RECEITA				
RECEITAS ORÇAMENTÁRIAS	PREVISÃO INICIAL	PREVISÃO ATUALIZADA	RECEITAS REALIZADAS	SALDO
<b>RECEITAS CORRENTES</b>	<b>275.027.551,00</b>	<b>275.027.551,00</b>	<b>567.731.535,59</b>	<b>292.703.984,59</b>
<b>Receitas Tributárias</b>	<b>108.837.578,00</b>	<b>108.837.578,00</b>	<b>111.308.157,66</b>	<b>2.470.579,66</b>
Impostos	-	-	-	-
Taxas	108.837.578,00	108.837.578,00	111.308.157,66	2.470.579,66
Contribuições de Melhoria	-	-	-	-
<b>Receitas de Contribuições</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Contribuições Sociais	-	-	-	-
Contribuições de Intervenção no Domínio Econômico	-	-	-	-
Cont. Entidades Privadas de Serviço Social Formação Profis.	-	-	-	-
<b>Receita Patrimonial</b>	<b>2.929.276,00</b>	<b>2.929.276,00</b>	<b>4.455.228,13</b>	<b>1.525.952,13</b>
Exploração do Patrimônio Imobiliário do Estado	-	-	-	-
Valores Mobiliários	2.929.276,00	2.929.276,00	2.639.796,85	-289.479,15
Delegação de Serviços Públicos	-	-	-	-
Exploração de Recursos Naturais	-	-	-	-
Exploração do Patrimônio Intangível	-	-	-	-
Cessão de Direitos	-	-	-	-
Demais Receitas Patrimoniais	-	-	1.815.431,28	1.815.431,28
<b>Receita Agropecuária</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Receita Industrial</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Receitas de Serviços</b>	<b>5.960.697,00</b>	<b>5.960.697,00</b>	<b>191.931,54</b>	<b>-5.768.765,46</b>
Serviços Administrativos e Comerciais Gerais	5.960.697,00	5.960.697,00	191.931,54	-5.768.765,46
Serviços e Atividades Referentes à Navegação e ao Transporte	-	-	-	-
Serviços e Atividades Referentes à Saúde	-	-	-	-
Serviços e Atividades Financeiras	-	-	-	-
Outros Serviços	-	-	-	-
<b>Transferências Correntes</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Outras Receitas Correntes</b>	<b>157.300.000,00</b>	<b>157.300.000,00</b>	<b>451.776.218,26</b>	<b>294.476.218,26</b>
Multas Administrativas, Contratuais e Judiciais	157.300.000,00	157.300.000,00	449.099.641,62	291.799.641,62
Indenizações, Restituições e Ressarcimentos	-	-	2.676.576,64	2.676.576,64
Bens, Direitos e Valores Incorporados ao Patrimônio Público	-	-	-	-
Demais Receitas Correntes	-	-	-	-
<b>RECEITAS DE CAPITAL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Operações de Crédito</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Operações de Crédito - Mercado Interno	-	-	-	-
Operações de Crédito - Mercado Externo	-	-	-	-
<b>Alienação de Bens</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Alienação de Bens Móveis	-	-	-	-
Alienação de Bens Imóveis	-	-	-	-
Alienação de Bens Intangíveis	-	-	-	-
<b>Amortização de Empréstimos</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Transferências de Capital</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Outras Receitas de Capital</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>



**MINISTÉRIO DA FAZENDA**  
**SECRETARIA DO TESOURO NACIONAL**

EXERCÍCIO 2017	PERÍODO Anual
EMISSÃO 07/02/2018	PAGINA 2
VALORES EM UNIDADES DE REAL	

TÍTULO	BALANÇO ORÇAMENTÁRIO - TODOS OS ORÇAMENTOS
SUBTÍTULO	36213 - AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR - AUTARQUIA
ORGAO SUPERIOR	36000 - MINISTERIO DA SAUDE

RECEITA				
RECEITAS ORÇAMENTÁRIAS	PREVISÃO INICIAL	PREVISÃO ATUALIZADA	RECEITAS REALIZADAS	SALDO
Integralização do Capital Social	-	-	-	-
Resultado do Banco Central do Brasil	-	-	-	-
Remuneração das Disponibilidades do Tesouro Nacional	-	-	-	-
Resgate de Títulos do Tesouro Nacional	-	-	-	-
Demais Receitas de Capital	-	-	-	-
<b>RECURSOS ARRECADADOS EM EXERCÍCIOS ANTERIORES</b>	-	-	-	-
<b>SUBTOTAL DE RECEITAS</b>	<b>275.027.551,00</b>	<b>275.027.551,00</b>	<b>567.731.535,59</b>	<b>292.703.984,59</b>
<b>REFINANCIAMENTO</b>	-	-	-	-
Operações de Crédito - Mercado Interno	-	-	-	-
Mobiliária	-	-	-	-
Contratual	-	-	-	-
Operações de Crédito - Mercado Externo	-	-	-	-
Mobiliária	-	-	-	-
Contratual	-	-	-	-
<b>SUBTOTAL COM REFINANCIAMENTO</b>	<b>275.027.551,00</b>	<b>275.027.551,00</b>	<b>567.731.535,59</b>	<b>292.703.984,59</b>
<b>TOTAL</b>	<b>275.027.551,00</b>	<b>275.027.551,00</b>	<b>567.731.535,59</b>	<b>292.703.984,59</b>
<b>DETALHAMENTO DOS AJUSTES NA PREVISÃO ATUALIZADA</b>	-	-	-	-
Créditos Adicionais Abertos com Superávit Financeiro	-	-	-	-
Créditos Adicionais Abertos com Excesso de Arrecadação	-	-	-	-
Créditos Cancelados Líquidos	-	-	-	-
Créditos Adicionais Reabertos	-	-	-	-

DESPESA						
DESPESAS ORÇAMENTÁRIAS	DOTAÇÃO INICIAL	DOTAÇÃO ATUALIZADA	DESPESAS EMPENHADAS	DESPESAS LIQUIDADAS	DESPESAS PAGAS	SALDO DA DOTAÇÃO
<b>DESPESAS CORRENTES</b>	<b>312.997.419,00</b>	<b>325.812.740,00</b>	<b>301.019.784,67</b>	<b>281.893.629,89</b>	<b>281.883.795,16</b>	<b>24.792.955,33</b>
Pessoal e Encargos Sociais	172.844.951,00	185.676.660,00	184.364.792,18	184.201.580,89	184.201.580,89	1.311.867,82
Juros e Encargos da Dívida	-	-	-	-	-	-
Outras Despesas Correntes	140.152.468,00	140.136.080,00	116.654.992,49	97.692.049,00	97.682.214,27	23.481.087,51
<b>DESPESAS DE CAPITAL</b>	<b>21.800.000,00</b>	<b>21.800.000,00</b>	<b>8.854.408,78</b>	<b>6.235.005,45</b>	<b>6.235.005,45</b>	<b>12.945.591,22</b>
Investimentos	6.000.000,00	6.000.000,00	4.198.130,12	2.649.460,92	2.649.460,92	1.801.869,88
Inversões Financeiras	15.800.000,00	15.800.000,00	4.656.278,66	3.585.544,53	3.585.544,53	11.143.721,34
Amortização da Dívida	-	-	-	-	-	-
<b>RESERVA DE CONTINGÊNCIA</b>	-	-	-	-	-	-
<b>RESERVA DO RPPS</b>	-	-	-	-	-	-
<b>SUBTOTAL DAS DESPESAS</b>	<b>334.797.419,00</b>	<b>347.612.740,00</b>	<b>309.874.193,45</b>	<b>288.128.635,34</b>	<b>288.118.800,61</b>	<b>37.738.546,55</b>
<b>AMORTIZAÇÃO DA DÍVIDA / REFINANCIAMENTO</b>	-	-	-	-	-	-
Amortização da Dívida Interna	-	-	-	-	-	-
Dívida Mobiliária	-	-	-	-	-	-
Outras Dívidas	-	-	-	-	-	-
Amortização da Dívida Externa	-	-	-	-	-	-
Dívida Mobiliária	-	-	-	-	-	-
Outras Dívidas	-	-	-	-	-	-



**MINISTÉRIO DA FAZENDA**  
**SECRETARIA DO TESOURO NACIONAL**

EXERCÍCIO  
2017

PERÍODO  
Anual

EMISSION  
07/02/2018

PAGINA  
3

TÍTULO	BALANÇO ORÇAMENTÁRIO - TODOS OS ORÇAMENTOS
SUBTÍTULO	36213 - AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR - AUTARQUIA
ORGAO SUPERIOR	36000 - MINISTERIO DA SAUDE

VALORES EM UNIDADES DE REAL

DESPESA						
DESPESAS ORÇAMENTÁRIAS	DOTAÇÃO INICIAL	DOTAÇÃO ATUALIZADA	DESPESAS EMPENHADAS	DESPESAS LIQUIDADAS	DESPESAS PAGAS	SALDO DA DOTAÇÃO
<b>SUBTOTAL COM REFINANCIAMENTO</b>	<b>334.797.419,00</b>	<b>347.612.740,00</b>	<b>309.874.193,45</b>	<b>288.128.635,34</b>	<b>288.118.800,61</b>	<b>37.738.546,55</b>
<b>SUPERAVIT</b>			<b>257.857.342,14</b>			<b>-257.857.342,14</b>
<b>TOTAL</b>	<b>334.797.419,00</b>	<b>347.612.740,00</b>	<b>567.731.535,59</b>	<b>288.128.635,34</b>	<b>288.118.800,61</b>	<b>-220.118.795,59</b>

ANEXO 1 - DEMONSTRATIVO DE EXECUÇÃO DOS RESTOS A PAGAR NÃO PROCESSADOS

DESPESAS ORÇAMENTÁRIAS	INSCRITOS EM EXERCÍCIOS ANTERIORES	INSCRITOS EM 31 DE DEZEMBRO DO EXERCÍCIO ANTERIOR	LIQUIDADOS	PAGOS	CANCELADOS	SALDO
<b>DESPESAS CORRENTES</b>	<b>432.238,23</b>	<b>18.879.710,45</b>	<b>11.988.786,95</b>	<b>11.988.786,95</b>	<b>6.556.620,37</b>	<b>766.541,36</b>
Pessoal e Encargos Sociais	-	236.084,92	75.934,68	75.934,68	160.150,24	-
Juros e Encargos da Dívida	-	-	-	-	-	-
Outras Despesas Correntes	432.238,23	18.643.625,53	11.912.852,27	11.912.852,27	6.396.470,13	766.541,36
<b>DESPESAS DE CAPITAL</b>	<b>279.485,70</b>	<b>2.599.738,85</b>	<b>568.478,04</b>	<b>568.478,04</b>	<b>2.310.746,51</b>	<b>-</b>
Investimentos	173.728,05	180.987,48	159.582,90	159.582,90	195.132,63	-
Inversões Financeiras	105.757,65	2.418.751,37	408.895,14	408.895,14	2.115.613,88	-
Amortização da Dívida	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>711.723,93</b>	<b>21.479.449,30</b>	<b>12.557.264,99</b>	<b>12.557.264,99</b>	<b>8.867.366,88</b>	<b>766.541,36</b>

ANEXO 2 - DEMONSTRATIVO DE EXECUÇÃO RESTOS A PAGAR PROCESSADOS E NAO PROCESSADOS LIQUIDADOS

DESPESAS ORÇAMENTÁRIAS	INSCRITOS EM EXERCÍCIOS ANTERIORES	INSCRITOS EM 31 DE DEZEMBRO DO EXERCÍCIO ANTERIOR	PAGOS	CANCELADOS	SALDO
<b>DESPESAS CORRENTES</b>	<b>1.200,36</b>	<b>295.463,49</b>	<b>295.463,49</b>	<b>1.200,36</b>	<b>-0,00</b>
Pessoal e Encargos Sociais	-	-	-	-	-
Juros e Encargos da Dívida	-	-	-	-	-
Outras Despesas Correntes	1.200,36	295.463,49	295.463,49	1.200,36	-0,00
<b>DESPESAS DE CAPITAL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Investimentos	-	-	-	-	-
Inversões Financeiras	-	-	-	-	-
Amortização da Dívida	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1.200,36</b>	<b>295.463,49</b>	<b>295.463,49</b>	<b>1.200,36</b>	<b>-0,00</b>



- EXERCICIO  
2017

PERIODO  
Anual

TITULO	BALANCO PATRIMONIAL - TODOS OS ORCAMENTOS
--------	---

SUBTITULO	36213 - AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR - AUTARQUIA
-----------	---

— EMISSAO  
07/02/2018

— PAGINA  
1

ORGAO SUPERIOR	36000 - MINISTERIO DA SAUDE
----------------	-----------------------------

VALORES EM UNIDADES DE REAL

ATIVO			PASSIVO		
ESPECIFICAÇÃO	2017	2016	ESPECIFICAÇÃO	2017	2016
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>	<b>253.267.927,15</b>	<b>289.099.141,60</b>	<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>	<b>40.835.970,91</b>	<b>53.224.005,70</b>
Caixa e Equivalentes de Caixa	51.401.933,59	48.714.612,34	Obrigações Trabalh., Previd. e Assist. a Pagar a Curto Prazo	44.063,92	26.011.372,67
Créditos a Curto Prazo	17.726.943,39	78.077.659,44	Empréstimos e Financiamentos a Curto Prazo	-	-
Créditos Tributários a Receber		60.350.716,05	Fornecedores e Contas a Pagar a Curto Prazo	787.328,01	909.953,57
Dívida Ativa Não Tributária	17.726.943,39	17.726.943,39	Obrigações Fiscais a Curto Prazo	-	-
Demais Créditos e Valores a Curto Prazo	183.580.979,36	161.916.644,82	Obrigações de Repartição a Outros Entes	-	-
Investimentos e Aplicações Temporárias a Curto Prazo	-	-	Provisões a Curto Prazo	-	-
Estoques	388.451,55	388.549,12	Demais Obrigações a Curto Prazo	40.004.578,98	26.302.679,46
VPDs Pagas Antecipadamente	169.619,26	1.675,88			
Ativos Não Financeiros Mantidos para Venda	-	-			
<b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>	<b>552.647.158,82</b>	<b>547.407.471,08</b>	<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>	<b>17.458,40</b>	<b>-</b>
Ativo Realizável a Longo Prazo	501.290.204,02	496.763.610,87	Obrigações Trabalh., Previd. e Assist. a Pag. de Longo Prazo	-	-
Créditos a Longo Prazo	33.153.208,09	63.595.309,15	Empréstimos e Financiamentos a Longo Prazo	-	-
Empréstimos e Financiamentos Concedidos	29.943.308,59	29.116.233,57	Fornecedores e Contas a Pagar a Longo Prazo	-	-
Dívida Ativa Tributária	135.834.670,47	121.895.177,06	Obrigações Fiscais a Longo Prazo	-	-
Dívida Ativa Não Tributária	3.946.949.349,48	3.326.012.379,27	Provisões a Longo Prazo	-	-
(-) Ajustes para Perdas em Créditos de Longo Prazo	-4.079.574.120,45	-3.413.428.480,75	Demais Obrigações a Longo Prazo	17.458,40	-
Demais Créditos e Valores a Longo Prazo	468.136.995,93	433.168.301,72	Resultado Diferido	-	-
Estoques	-	-	<b>TOTAL DO PASSIVO EXIGÍVEL</b>	<b>40.853.429,31</b>	<b>53.224.005,70</b>
Investimentos	-	-			
Participações Permanentes	-	-			
Propriedades para Investimento	-	-			
Propriedades para Investimento	-	-			
(-) Depreciação Acumulada de Propriedades p/ Investimentos	-	-			
(-) Redução ao Valor Rec. de Propriedades para Investimentos	-	-			
Investimentos do RPSS de Longo Prazo	-	-			
Investimentos do RPSS de Longo Prazo	-	-			
(-) Redução ao Valor Recuperável de Investimentos do RPPS	-	-			
Demais Investimentos Permanentes	-	-			
Demais Investimentos Permanentes	-	-			
(-) Redução ao Valor Recuperável de Demais Invest. Perm.	-	-			
<b>Imobilizado</b>	<b>32.118.115,77</b>	<b>32.153.952,83</b>			
Bens Móveis	11.337.281,64	11.372.849,55			
Bens Móveis	35.036.369,85	33.584.786,83			
(-) Depreciação/Amortização/Exaustão Acum. de Bens Móveis	-23.699.088,21	-22.211.937,28			
(-) Redução ao Valor Recuperável de Bens Móveis	-	-			
Bens Imóveis	20.780.834,13	20.781.103,28			
Bens Imóveis	20.781.192,95	20.781.192,95			
(-) Depr./Amortização/Exaustão Acum. de Bens Imóveis	-358,82	-89,67			
(-) Redução ao Valor Recuperável de Bens Imóveis	-	-			



MINISTÉRIO DA FAZENDA  
SECRETARIA DO TESOURO NACIONAL

EXERCÍCIO 2017	PERÍODO Anual
EMISSION 07/02/2018	PÁGINA 2
VALORES EM UNIDADES DE REAL	

TÍTULO	BALANÇO PATRIMONIAL - TODOS OS ORÇAMENTOS
SUBTÍTULO	36213 - AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR - AUTARQUIA
ÓRGÃO SUPERIOR	36000 - MINISTÉRIO DA SAÚDE

ATIVO			PASSIVO		
ESPECIFICAÇÃO	2017	2016	-		
			ESPECIFICAÇÃO	2017	2016
<b>Intangível</b>	<b>19.238.839,03</b>	<b>18.489.907,38</b>			
Softwares	19.232.865,03	18.483.933,38			
Softwares	19.232.865,03	18.483.933,38			
(-) Amortização Acumulada de Softwares	-	-			
(-) Redução ao Valor Recuperável de Softwares	-	-			
Marcas, Direitos e Patentes Industriais	5.974,00	5.974,00			
Marcas, Direitos e Patentes Industriais	5.974,00	5.974,00			
(-) Amortização Acumulada de Marcas, Direitos e Patentes Ind	-	-			
(-) Redução ao Valor Recuperável de Marcas, Direitos e Pat.	-	-			
Direitos de Uso de Imóveis	-	-			
Direitos de Uso de Imóveis	-	-			
(-) Amortização Acumulada de Direito de Uso de Imóveis	-	-			
(-) Redução ao Valor Recuperável Direito de Uso de Imóveis	-	-			
<b>Diferido</b>	<b>-</b>	<b>-</b>			
<b>TOTAL DO ATIVO</b>	<b>805.915.085,97</b>	<b>836.506.612,68</b>	<b>TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>805.915.085,97</b>	<b>836.506.612,68</b>

ATIVO			PASSIVO		
ESPECIFICAÇÃO	2017	2016	ESPECIFICAÇÃO	2017	2016
<b>ATIVO FINANCEIRO</b>	<b>51.401.933,59</b>	<b>48.729.018,92</b>	<b>PASSIVO FINANCEIRO</b>	<b>62.543.971,58</b>	<b>48.703.467,41</b>
<b>ATIVO PERMANENTE</b>	<b>754.513.152,38</b>	<b>787.777.593,76</b>	<b>PASSIVO PERMANENTE</b>	<b>165.035,23</b>	<b>26.232.986,67</b>
			<b>SALDO PATRIMONIAL</b>	<b>743.206.079,16</b>	<b>761.570.158,60</b>

Quadro de Compensações

ATIVO			PASSIVO		
ESPECIFICAÇÃO	2017	2016	ESPECIFICAÇÃO	2017	2016
ESPECIFICAÇÃO / Saldo dos Atos Potenciais Ativos			ESPECIFICAÇÃO / Saldo dos Atos Potenciais Passivos		
<b>SALDO DOS ATOS POTENCIAIS ATIVOS</b>	<b>10.118.751,82</b>	<b>9.488.156,27</b>	<b>SALDO DOS ATOS POTENCIAIS PASSIVOS</b>	<b>151.570.364,03</b>	<b>124.605.690,95</b>
Execução dos Atos Potenciais Ativos	10.118.751,82	9.488.156,27	Execução dos Atos Potenciais Passivos	151.570.364,03	124.605.690,95
Garantias e Contragarantias Recebidas a Executar	10.118.751,82	9.488.156,27	Garantias e Contragarantias Concedidas a Execut	-	-
Direitos Conveniados e Outros Instrumentos Cong	-	-	Obrigações Conveniadas e Outros Instrum Congên	-	4.034.561,98
Direitos Contratuais a Executar	-	-	Obrigações Contratuais a Executar	151.570.364,03	120.571.128,97
Outros Atos Potenciais Ativos a Executar	-	-	Outros Atos Potenciais Passivos a Executar	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>10.118.751,82</b>	<b>9.488.156,27</b>	<b>TOTAL</b>	<b>151.570.364,03</b>	<b>124.605.690,95</b>

DEMONSTRATIVO DO SUPERÁVIT/DÉFICIT FINANCEIRO APURADO NO BALANÇO PATRIMONIAL

DESTINAÇÃO DE RECURSOS		SUPERAVIT/DEFICIT FINANCEIRO	
<b>Recursos Ordinários</b>			<b>67.167,40</b>
<b>Recursos Vinculados</b>			<b>-11.209.205,39</b>
Seguridade Social (Exceto RGPS)			-87.402,78
Operação de Crédito			-494.016,88





**MINISTÉRIO DA FAZENDA**  
**SECRETARIA DO TESOURO NACIONAL**

EXERCÍCIO 2017	PERÍODO Anual
-------------------	------------------

TÍTULO	BALANÇO PATRIMONIAL - TODOS OS ORÇAMENTOS
--------	---

EMIÇÃO 07/02/2018	PÁGINA 3
----------------------	-------------

SUBTÍTULO	36213 - AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR - AUTARQUIA
-----------	---

ÓRGÃO SUPERIOR	36000 - MINISTÉRIO DA SAÚDE
----------------	-----------------------------

VALORES EM UNIDADES DE REAL

DESTINAÇÃO DE RECURSOS	SUPERÁVIT/DEFICIT FINANCEIRO
Outros Recursos Vinculados a Órgãos e Programas	8.652.222,45
Outros Recursos Vinculados a Fundos	-19.280.008,18
<b>TOTAL</b>	<b>-11.142.037,99</b>



**MINISTÉRIO DA FAZENDA**  
**SECRETARIA DO TESOURO NACIONAL**

EXERCÍCIO 2017	PERÍODO Anual
EMISSION 07/02/2018	PAGINA 1
VALORES EM UNIDADES DE REAL	

TÍTULO	DEMONSTRAÇÕES DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS - TODOS OS ORÇAMENTOS
SUBTÍTULO	36213 - AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR - AUTARQUIA
ORGAO SUPERIOR	36000 - MINISTERIO DA SAUDE

VARIAÇÕES PATRIMONIAIS QUANTITATIVAS		
	2017	2016
<b>VARIAÇÕES PATRIMONIAIS AUMENTATIVAS</b>	<b>1.588.684.153,12</b>	<b>4.492.766.846,55</b>
<b>Impostos, Taxas e Contribuições de Melhoria</b>	<b>105.409.801,81</b>	<b>161.020.740,43</b>
Impostos	-	-
Taxas	105.409.801,81	161.020.740,43
Contribuições de Melhoria	-	-
<b>Contribuições</b>	-	-
Contribuições Sociais	-	-
Contribuições de Intervenção no Domínio Econômico	-	-
Contribuição de Iluminação Pública	-	-
Contribuições de Interesse das Categorias Profissionais	-	-
<b>Exploração e Venda de Bens, Serviços e Direitos</b>	<b>265.455.683,85</b>	<b>322.313.352,61</b>
Venda de Mercadorias	-	-
Vendas de Produtos	-	-
Exploração de Bens, Direitos e Prestação de Serviços	265.455.683,85	322.313.352,61
<b>Variações Patrimoniais Aumentativas Financeiras</b>	<b>374.259.163,39</b>	<b>439.417.677,31</b>
Juros e Encargos de Empréstimos e Financiamentos Concedidos	-	-
Juros e Encargos de Mora	191.223,95	12.635.764,21
Variações Monetárias e Cambiais	371.428.142,59	423.338.606,93
Descontos Financeiros Obtidos	-	-
Remuneração de Depósitos Bancários e Aplicações Financeiras	2.639.796,85	3.443.306,17
Aportes do Banco Central	-	-
Outras Variações Patr. Aumentativas Financeiras	-	-
<b>Transferências e Delegações Recebidas</b>	<b>300.797.194,28</b>	<b>298.547.230,12</b>
Transferências Intragovernamentais	300.767.189,47	298.547.230,12
Transferências Intergovernamentais	-	-
Transferências das Instituições Privadas	-	-
Transferências das Instituições Multigovernamentais	-	-
Transferências de Consórcios Públicos	-	-
Transferências do Exterior	-	-
Execução Orçamentária Delegada de Entes	-	-
Transferências de Pessoas Físicas	-	-
Outras Transferências e Delegações Recebidas	30.004,81	-
<b>Valorização e Ganhos c/ Ativos e Desincorporação de Passivos</b>	<b>78.640.307,40</b>	<b>151.667.722,56</b>
Reavaliação de Ativos	-	-
Ganhos com Alienação	-	-
Ganhos com Incorporação de Ativos	78.640.267,40	151.305.076,61
Ganhos com Desincorporação de Passivos	40,00	362.645,95
Reversão de Redução ao Valor Recuperável	-	-
<b>Outras Variações Patrimoniais Aumentativas</b>	<b>464.122.002,39</b>	<b>3.119.800.123,52</b>
Variação Patrimonial Aumentativa a Classificar	-	-
Resultado Positivo de Participações	-	-
Operações da Autoridade Monetária	-	-



MINISTÉRIO DA FAZENDA  
SECRETARIA DO TESOURO NACIONAL

EXERCICIO 2017	PERIODO Anual
EMISSAO 07/02/2018	PAGINA 2
VALORES EM UNIDADES DE REAL	

TITULO	DEMONSTRAÇÕES DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS - TODOS OS ORÇAMENTOS
SUBTITULO	36213 - AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR - AUTARQUIA
ORGAO SUPERIOR	36000 - MINISTERIO DA SAUDE

VARIAÇÕES PATRIMONIAIS QUANTITATIVAS		
	2017	2016
Reversão de Provisões e Ajustes para Perdas	-	2.736.320.486,38
Diversas Variações Patrimoniais Aumentativas	464.122.002,39	383.479.637,14
<b>VARIAÇÕES PATRIMONIAIS DIMINUTIVAS</b>	<b>1.568.622.092,31</b>	<b>4.790.445.355,56</b>
<b>Pessoal e Encargos</b>	<b>185.179.333,84</b>	<b>185.130.460,60</b>
Remuneração a Pessoal	149.453.318,01	151.647.342,09
Encargos Patronais	29.177.227,69	26.880.094,63
Benefícios a Pessoal	6.502.438,44	6.597.120,34
Outras Var. Patrimoniais Diminutivas - Pessoal e Encargos	46.349,70	5.903,54
<b>Benefícios Previdenciários e Assistenciais</b>	<b>4.635.222,83</b>	<b>3.182.524,44</b>
Aposentadorias e Reformas	3.933.208,34	2.580.223,30
Pensões	684.798,01	587.675,04
Benefícios de Prestação Continuada	-	-
Benefícios Eventuais	-	-
Políticas Públicas de Transferência de Renda	-	-
Outros Benefícios Previdenciários e Assistenciais	17.216,48	14.626,10
<b>Uso de Bens, Serviços e Consumo de Capital Fixo</b>	<b>104.111.478,48</b>	<b>97.558.918,54</b>
Uso de Material de Consumo	417.534,50	510.627,96
Serviços	102.206.523,90	95.491.648,84
Depreciação, Amortização e Exaustão	1.487.420,08	1.556.641,74
<b>Variações Patrimoniais Diminutivas Financeiras</b>	<b>-</b>	<b>39.033,69</b>
Juros e Encargos de Empréstimos e Financiamentos Obtidos	-	-
Juros e Encargos de Mora	-	21.124,68
Variações Monetárias e Cambiais	-	-
Descontos Financeiros Concedidos	-	17.909,01
Aportes ao Banco Central	-	-
Outras Variações Patrimoniais Diminutivas Financeiras	-	-
<b>Transferências e Delegações Concedidas</b>	<b>579.389.912,87</b>	<b>568.259.475,49</b>
Transferências Intragovernamentais	578.646.949,65	567.678.889,60
Transferências Intergovernamentais	-	-
Transferências a Instituições Privadas	-	-
Transferências a Instituições Multigovernamentais	-	-
Transferências a Consórcios Públicos	-	-
Transferências ao Exterior	104.570,26	414.338,39
Execução Orçamentária Delegada a Entes	-	-
Outras Transferências e Delegações Concedidas	638.392,96	166.247,50
<b>Desvalorização e Perda de Ativos e Incorporação de Passivos</b>	<b>695.130.523,37</b>	<b>3.907.907.316,14</b>
Reavaliação, Redução a Valor Recuperável e Ajustes p/ Perdas	666.145.639,70	3.413.428.480,75
Perdas com Alienação	-	-
Perdas Involuntárias	-	-
Incorporação de Passivos	40,00	146.866,85
Desincorporação de Ativos	28.984.843,67	494.331.968,54



**MINISTÉRIO DA FAZENDA**  
**SECRETARIA DO TESOURO NACIONAL**

EXERCÍCIO 2017	PERÍODO Anual
-------------------	------------------

TÍTULO	DEMONSTRAÇÕES DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS - TODOS OS ORÇAMENTOS
--------	--

EMIÇÃO 07/02/2018	PÁGINA 3
----------------------	-------------

SUBTÍTULO	36213 - AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR - AUTARQUIA
-----------	---

ÓRGÃO SUPERIOR	36000 - MINISTERIO DA SAUDE
----------------	-----------------------------

VALORES EM UNIDADES DE REAL

VARIAÇÕES PATRIMONIAIS QUANTITATIVAS		
	2017	2016
<b>Tributárias</b>	<b>49.275,60</b>	<b>81.422,84</b>
Impostos, Taxas e Contribuições de Melhoria	-	15.323,27
Contribuições	49.275,60	66.099,57
<b>Custo - Mercadorias, Produtos Vend. e dos Serviços Prestados</b>	-	-
Custo das Mercadorias Vendidas	-	-
Custos dos Produtos Vendidos	-	-
Custo dos Serviços Prestados	-	-
<b>Outras Variações Patrimoniais Diminutivas</b>	<b>126.345,32</b>	<b>28.286.203,82</b>
Premiações	-	-
Resultado Negativo de Participações	-	-
Operações da Autoridade Monetária	-	-
Incentivos	-	-
Subvenções Econômicas	-	-
Participações e Contribuições	-	-
Constituição de Provisões	-	-
Diversas Variações Patrimoniais Diminutivas	126.345,32	28.286.203,82
<b>RESULTADO PATRIMONIAL DO PERÍODO</b>	<b>20.062.060,81</b>	<b>-297.678.509,01</b>

VARIAÇÕES PATRIMONIAIS QUALITATIVAS		
	2017	2016



**MINISTÉRIO DA FAZENDA**  
**SECRETARIA DO TESOURO NACIONAL**

EXERCÍCIO 2017	PERÍODO Anual
EMIÇÃO 07/02/2018	PÁGINA 1
VALORES EM UNIDADES DE REAL	

TÍTULO	DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA - TODOS OS ORÇAMENTOS
SUBTÍTULO	36213 - AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR - AUTARQUIA
ÓRGÃO SUPERIOR	36000 - MINISTÉRIO DA SAÚDE

	2017	2016
<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DAS OPERAÇÕES</b>	<b>9.490.804,74</b>	<b>24.009.861,93</b>
<b>INGRESSOS</b>	<b>1.471.049.288,63</b>	<b>1.226.209.524,51</b>
<b>Receitas Derivadas e Originárias</b>	<b>567.731.535,59</b>	<b>556.559.145,58</b>
Receita Tributária	111.308.157,66	178.418.407,47
Receita de Contribuições	-	-
Receita Patrimonial	1.815.431,28	-
Receita Agropecuária	-	-
Receita Industrial	-	-
Receita de Serviços	191.931,54	-2.122.804,41
Remuneração das Disponibilidades	2.639.796,85	3.443.306,17
Outras Receitas Derivadas e Originárias	451.776.218,26	376.820.236,35
<b>Transferências Correntes Recebidas</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Intergovernamentais	-	-
Dos Estados e/ou Distrito Federal	-	-
Dos Municípios	-	-
Intragovernamentais	-	-
Outras Transferências Correntes Recebidas	-	-
<b>Outros Ingressos das Operações</b>	<b>903.317.753,04</b>	<b>669.650.378,93</b>
Ingressos Extraorçamentários	602.549.895,69	370.262.130,63
Transferências Financeiras Recebidas	300.767.189,47	298.547.230,12
Arrecadação de Outra Unidade	667,88	841.018,18
<b>DESEMBOLSOS</b>	<b>-1.461.558.483,89</b>	<b>-1.202.199.662,58</b>
<b>Pessoal e Demais Despesas</b>	<b>-264.060.448,16</b>	<b>-243.059.432,58</b>
Legislativo	-	-
Judiciário	-	-
Essencial à Justiça	-	-
Administração	-	-
Defesa Nacional	-	-
Segurança Pública	-	-
Relações Exteriores	-	-
Assistência Social	-	-
Previdência Social	-4.419.856,95	-3.043.607,88
Saúde	-259.639.803,42	-240.015.015,72
Trabalho	-	-
Educação	-	-
Cultura	-	-
Direitos da Cidadania	-	-
Urbanismo	-	-
Habitação	-	-
Saneamento	-	-
Gestão Ambiental	-	-
Ciência e Tecnologia	-	-
Agricultura	-	-
Organização Agrária	-	-



**MINISTÉRIO DA FAZENDA**  
**SECRETARIA DO TESOURO NACIONAL**

EXERCÍCIO 2017	PERÍODO Anual
EMIÇÃO 07/02/2018	PÁGINA 2
VALORES EM UNIDADES DE REAL	

TÍTULO	DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA - TODOS OS ORÇAMENTOS
SUBTÍTULO	36213 - AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR - AUTARQUIA
ÓRGÃO SUPERIOR	36000 - MINISTERIO DA SAUDE

	2017	2016
Indústria	-	-
Comércio e Serviços	-	-
Comunicações	-	-
Energia	-	-
Transporte	-	-
Desporto e Lazer	-	-
Encargos Especiais	-787,79	-808,98
(+/-) Ordens Bancárias não Sacadas - Cartão de Pagamento	-	-
<b>Juros e Encargos da Dívida</b>	-	-
Juros e Correção Monetária da Dívida Interna	-	-
Juros e Correção Monetária da Dívida Externa	-	-
Outros Encargos da Dívida	-	-
<b>Transferências Concedidas</b>	<b>-30.107.597,44</b>	<b>-28.076.038,04</b>
Intergovernamentais	-	-
A Estados e/ou Distrito Federal	-	-
A Municípios	-	-
Intragovernamentais	-30.003.814,97	-27.662.508,63
Outras Transferências Concedidas	-103.782,47	-413.529,41
<b>Outros Desembolsos das Operações</b>	<b>-1.167.390.438,29</b>	<b>-931.064.191,96</b>
Dispêndios Extraorçamentários	-588.739.940,88	-363.313.884,95
Transferências Financeiras Concedidas	-578.646.949,65	-567.678.889,60
Demais Pagamentos	-3.547,76	-71.417,41
<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>	<b>-6.803.483,49</b>	<b>-7.221.975,17</b>
<b>INGRESSOS</b>	-	-
Alienação de Bens	-	-
Amortização de Empréstimos e Financiamentos Concedidos	-	-
Outros Ingressos de Investimentos	-	-
<b>DESEMBOLSOS</b>	<b>-6.803.483,49</b>	<b>-7.221.975,17</b>
Aquisição de Ativo Não Circulante	-2.060.112,17	-450.692,43
Concessão de Empréstimos e Financiamentos	-3.994.439,67	-4.828.668,39
Outros Desembolsos de Investimentos	-748.931,65	-1.942.614,35
<b>FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>	-	-
<b>INGRESSOS</b>	-	-
Operações de Crédito	-	-
Integralização do Capital Social de Empresas Estatais	-	-
<b>Transferências de Capital Recebidas</b>	-	-
Intergovernamentais	-	-
Dos Estados e/ou Distrito Federal	-	-
Dos Municípios	-	-
Intragovernamentais	-	-
Outras Transferências de Capital Recebidas	-	-
<b>Outros Ingressos de Financiamento</b>	-	-
<b>DESEMBOLSOS</b>	-	-
Amortização / Refinanciamento da Dívida	-	-



**MINISTÉRIO DA FAZENDA**  
**SECRETARIA DO TESOURO NACIONAL**

EXERCÍCIO 2017	PERÍODO Anual
-------------------	------------------

TÍTULO	DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA - TODOS OS ORÇAMENTOS
--------	---

EMIÇÃO 07/02/2018	PÁGINA 3
----------------------	-------------

SUBTÍTULO	36213 - AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR - AUTARQUIA
-----------	---

ÓRGÃO SUPERIOR	36000 - MINISTERIO DA SAUDE
----------------	-----------------------------

VALORES EM UNIDADES DE REAL
-----------------------------

	2017	2016
Outros Desembolsos de Financiamento	-	-
<b>GERAÇÃO LÍQUIDA DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA</b>	<b>2.687.321,25</b>	<b>16.787.886,76</b>
<b>CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA INICIAL</b>	<b>48.714.612,34</b>	<b>31.926.725,58</b>
<b>CAIXA E EQUIVALENTE DE CAIXA FINAL</b>	<b>51.401.933,59</b>	<b>48.714.612,34</b>



**MINISTÉRIO DA FAZENDA**  
**SECRETARIA DO TESOURO NACIONAL**

EXERCÍCIO 2017	PERÍODO DEZ(Encerrado)
-------------------	---------------------------

TÍTULO	DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO - TODOS OS ORÇAMENTOS
--------	---

SUBTÍTULO	36213 - AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR - AUTARQUIA
-----------	---

EMIÇÃO 07/02/2018	PAGINA 1
----------------------	-------------

ORGAO SUPERIOR	36000 - MINISTERIO DA SAUDE
----------------	-----------------------------

VALORES EM UNIDADES DE REAL
-----------------------------

Especificação	Patrimônio/ Capital Social	Adiant. para Futuro Aumento de Capital (AFAC)	Reserva de Capital	Reservas de Lucros	Demais Reservas	Resultados Acumulados	Ajustes de Avaliação Patrimonial	Ações/Cotas em Tesouraria	Total
Saldo Inicial do Exercício 2016	-	-	-	-	-	1.080.961.115,99	-	-	1.080.961.115,99
Variação Cambial	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ajustes de Exercício Anterior	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aumento/Redução de Capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resgate/Reemissão de Ações e Cotas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Const./Realiz. da Reserva de Reavaliação de Ativos	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ajuste de Avaliação Patrimonial	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultado do Exercício	-	-	-	-	-	-297.678.509,01	-	-	-297.678.509,01
Constituição/Reversão de Reservas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos/Juros sobre Capital Próprio	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Provisão Tributária - IR/CS s/ Res. de Reavaliação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldos de Fusão, Cisão e Incorporação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Adiantamento para Futuro Aumento de Capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo Final do Exercício 2016	-	-	-	-	-	783.282.606,98	-	-	783.282.606,98

Especificação	Patrimônio/ Capital Social	Adiant. para Futuro Aumento de Capital (AFAC)	Reserva de Capital	Reservas de Lucros	Demais Reservas	Resultados Acumulados	Ajustes de Avaliação Patrimonial	Ações/Cotas em Tesouraria	Total
Saldo Inicial do Exercício 2017	-	-	-	-	-	783.282.606,98	-	-	783.282.606,98
Variação Cambial	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ajustes de Exercício Anterior	-	-	-	-	-	-38.244.440,61	-	-	-38.244.440,61
Aumento/Redução de Capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resgate/Reemissão de Ações e Cotas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Const./Realiz. da Reserva de Reavaliação de Ativos	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ajuste de Avaliação Patrimonial	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultado do Exercício	-	-	-	-	-	20.062.060,81	-	-	20.062.060,81
Constituição/Reversão de Reservas	-	-	-	-	-	-38.570,52	-	-	-38.570,52
Dividendos/Juros sobre Capital Próprio	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Provisão Tributária - IR/CS s/ Res. de Reavaliação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldos de Fusão, Cisão e Incorporação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Adiantamento para Futuro Aumento de Capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo Final do Exercício 2017	-	-	-	-	-	765.061.656,66	-	-	765.061.656,66



## Nota 01 – Caixa e Equivalentes a Caixa

Integram esse item de demonstrativo valores numerários e outros bens e direitos conversíveis, evidenciados em moeda nacional.

Em 31/12/2017, a Agência Nacional de Saúde Suplementar apresentava um saldo total de R\$ 51.401.933,59 em disponibilidades, dos quais R\$ 15.944.216,17 dizem respeito a recursos da conta única aplicados e R\$ 35.457.717,42 referem-se a saldo disponível em limite de saque.

O total de aplicações, segregando-se por fonte de recursos, está detalhado conforme a seguir:

**Tabela 01 – Total de Aplicações por Fonte de Recursos**

R\$				
Fonte Recursos	Descrição da Fonte	31/12/2017	31/12/2016	AH (%)
0174253003	Taxa de Saúde Suplementar, Multas por infração à Legislação de Saúde Suplementar, Ressarcimento ao SUS	1.374.276,62	2.229.768,22	-38,37%
0190000000	Passivos Financeiros	5.231.480,18	11.484.599,45	-54,45%
0250000000	Recursos Não-Financeiros Diretamente Arrecadados	998.382,48	1.028.919,78	-2,97%
0250253003	Receitas Próprias - ANS	3.968.672,20	5.664.625,84	-29,94%
0280253003	Recursos Financeiros Diretamente Arrecadados - ANS	4.371.404,69	4.565.302,97	-4,25%
0280253032	Recursos Financeiros Diretamente Arrecadados - ANS/Ressarcimento ao SUS	0,00	3.547,76	-100,00%
0374253003	Taxa de Saúde Suplementar, Multas por infração à Legislação de Saúde Suplementar, Ressarcimento ao SUS	0,00	3.560.474,29	-100,00%
<b>Total</b>		<b>15.944.216,17</b>	<b>28.537.238,31</b>	<b>-44,13%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

As reduções mais relevantes podem ser destacadas nas fontes 0190 e 0374, explicadas, no caso da primeira, por mudança de procedimento no que diz respeito a valores decorrentes de ressarcimento ao SUS, os quais até o efetivo repasse para o Fundo Nacional de Saúde ficavam aplicados, o que deixou de ocorrer nesse exercício. Na segunda, tratou-se meramente de recursos devolvidos ao Ministério da Saúde em decorrência de cancelamento de restos a pagar. Essas duas variações respondem por quase 80% do total ocorrido no período. Outra peculiaridade é a de que todo o montante aplicado tem origem na UG Sede.

Já com relação a limite de saque, este é o seu detalhamento:

**Tabela 02 – Saldo em Limite de Saque Detalhado por Fonte**

R\$				
Fonte Recursos	Descrição da Fonte	31/12/2017	31/12/2016	AH (%)
0100000000	Recursos Ordinários	87.167,40	371.660,02	-76,55%
0144000000	Títulos de Responsabilidade do Tesouro Nacional	576.717,25	0,00	100,00%
0151000000	Contribuição Social s/ o lucro das pessoas jurídicas	0,00	10.595,61	-100,00%
0174253003	Taxa de Saúde Suplementar, Multas por infração à Legislação de Saúde Suplementar, Ressarcimento ao SUS	1.308,02	4.982.304,01	-99,97%
0190000000	Passivos Financeiros	34.790.557,20	14.727.483,12	136,23%

0250253003 Receitas Próprias - ANS	1.967,55	85.331,27	-97,69%
<b>Total</b>	<b>35.457.717,42</b>	<b>20.177.374,03</b>	<b>75,73%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

O aumento mais relevante diz respeito à fonte 0190, que é onde fica alocado todo o montante disponível na UG SUS. Esse saldo tem contrapartida com depósitos restituíveis naquela UG, posto que os recursos são decorrentes da arrecadação prevista no art. 32 da Lei n.º 9.656/98 e apenas transitam pela ANS. Seu destinatário final é o Fundo Nacional de Saúde (UG 257001). A variação de 136,23% explica o aumento total de 75,73% nesse item de demonstrativo, e tem como justificativa, além do aumento do volume de ressarcimento por parte das operadoras de planos de saúde, a mudança citada no item anterior com relação àquela UG não mais efetuar aplicação desses recursos.

O saldo de caixa e equivalentes sofreu variação positiva de 5,52% com relação a 31/12/2016 e responde por 6,38% do total do ativo.

## Nota 02 – Créditos a Receber

### A Curto Prazo

O total de R\$ 201.307.922,75 de créditos a curto prazo (posição em 31/12/2017) representa 24,98% do total do ativo e teve variação negativa de 16% com relação a 31/12/2016, conforme detalhamento a seguir:

**Tabela 03 – Detalhamento de Créditos a Curto Prazo**

	R\$		
	31/12/2017	31/12/2016	AH (%)
Créditos Tributários a Receber	0,00	60.350.716,05	-100,00%
Dívida Ativa Não Tributária	17.726.943,39	17.726.943,39	0,00%
13º Salário - Adiantamento	1.243.039,77	1.104.958,31	12,50%
Adiantamento de Férias	33.835,12	0,00	100,00%
Salários e ordenados - Pagamento Antecipado	164.418,55	217.586,95	-24,44%
Adiantamentos de transferências Voluntárias	0,00	2.916.713,83	-100,00%
Créditos Parcelados	182.139.685,92	157.624.408,63	15,55%
Créditos a Receber por Cessão de Pessoal	0,00	52.977,10	-100,00%
<b>Total</b>	<b>201.307.922,75</b>	<b>239.994.304,26</b>	<b>-16,12%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

As principais variações dizem respeito a créditos tributários a receber, o qual teve todo o seu montante desconhecido em contrapartida de ajustes de exercícios anteriores, por insubsistência, e adiantamentos de transferências voluntárias, cujo valor foi baixado devido a homologação de prestação de contas referente a acordo de cooperação técnica firmado com a OPAS (Organização Pan-Americana da Saúde).

Ressalva se faz necessário quanto aos valores de créditos tributários a receber, dívida ativa não tributária e créditos parcelados: não estão reconhecidos no Balanço Patrimonial os créditos relativos à taxa de saúde suplementar (Lei n.º 9.961/00), débitos das operadoras com o SUS, créditos decorrentes de multas aplicadas tanto a entes regulados (por infração à legislação de saúde suplementar) quanto a empresas contratadas (por inexecução contratual), entre outros créditos. Como consequência, não há permuta dos saldos entre ativo circulante/ativo não circulante conforme prazo esperado para recebimento, da mesma forma que também não é registrada a atualização monetária. Os valores que constam nos demonstrativos foram contabilizados em exercícios passados com base em relatórios extraídos do sistema de gestão de créditos da ANS, entretanto, caso se optasse por manter a contabilização com base nos mesmos, havia o risco de viés ainda maior nos demonstrativos: verificamos, no sistema, que alguns créditos coexistem tanto na fase pré-inscrição quanto após inscrição em dívida ativa. Se forem parcelados antes da inscrição, passam a existir em dois universos, se após, três. Com relação aos valores parcelados, o sistema só é capaz de evidenciar informação passível de contabilização em dois momentos: na concessão e na quitação. No curso do parcelamento,

o crédito continua registrado com o valor parcelado, incorrendo em atualização monetária sobre seu montante total até a quitação.

## A Longo Prazo

O realizável a longo prazo da Agência constitui a conta mais representativa em termos percentuais relacionada ao ativo total (62,20%), e sofreu variação de 0,91% face ao exercício anterior:

**Tabela 04 – Detalhamento de Créditos a Longo Prazo**

	31/12/2017	31/12/2016	R\$ AH (%)
Empréstimos concedidos a Receber	29.943.308,59	29.116.233,57	2,84%
Dívida Ativa Tributária	135.834.670,47	121.895.177,06	11,44%
Ajuste de Perdas de Dívida Ativa Tributária	(135.759.443,68)	(120.676.225,28)	12,50%
Dívida Ativa Não Tributária	3.946.949.349,48	3.326.012.379,27	18,67%
Ajuste de Perdas de Dívida Ativa Não Tributária	(3.943.814.676,77)	(3.292.752.255,47)	19,77%
Depósitos Judiciais Efetuados	23.109,77	0,00	100,00%
Créditos Parcelados	468.113.886,16	433.168.301,72	8,07%
<b>Total</b>	<b>501.290.204,02</b>	<b>496.763.610,87</b>	<b>0,91%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

A conta de empréstimos a receber, com saldo apenas na UG Sede, representa valores adiantados pela ANS às operadoras de planos de saúde por força do disposto no art. 33, § 2º da Lei n.º 9.961/00. Nas demais, Dívida Ativa Tributária e Não Tributária, representam valores que passaram da fase de cobrança administrativa e tiveram sua gestão repassada à Procuradoria Federal junto à ANS (PF/ANS). Os valores refletem apenas a posição dos créditos de acordo com o Sistema de Controle da Dívida Ativa da ANS (SCDA), embora tenhamos conhecimento de que parte da dívida vem sendo controlada pelo SAPIENS Dívida (sistema de gestão de dívida ativa da Advocacia Geral da União), sistema ao qual a ANS não tem acesso. Com relação a esse montante, a PF/ANS não tem encaminhado relatório para fins de contabilização. Como consequência, é provável que os valores relacionados a essa rubrica estejam subavaliados.

No que diz respeito ao ajuste para perdas de dívida ativa tributária e não tributária, a metodologia para estimar o montante esperado de não realização baseia-se no histórico de recebimentos dos últimos três exercícios (o que se encerra mais os dois anteriores - 2017, 2016 e 2015, no caso). Para tanto, está sendo utilizado como fator de ajuste as seguintes fórmulas:

$$f_n = M_r / M_{sda}, \text{ para cada exercício}$$

$$F = 1 - [(f_1 + f_2 + f_3) / 3]$$

Onde,

$f_n$  é a relação entre a média mensal de recebimentos e a média dos saldos mensais das contas de créditos inscritos em dívida ativa, para cada exercício;

$M_r$  é a média dos recebimentos mensais de cada exercício, calculada com base no total arrecadado conforme a natureza do crédito, dividido pelos 12 meses do exercício;

$M_{sda}$  é média dos saldos mensais das contas de créditos inscritos em dívida ativa, calculada pelo somatório do saldo dessas contas ao final de cada mês, dividido pelos 12 meses do exercício;

F é o fator a ser aplicado sobre o total do saldo atualizado das contas de dívida ativa para se obter o ajuste para perdas.

**Quadro 01 – Memória de Cálculo de Ajuste p/ Perdas**

Ajuste p/ Perdas - UG Sede				
Ano	Arrecadação Líquida	Média Mensal (a)	Média Saldos Mensais DA (b)	$f_n = a/b$
2015 (f1)	R\$ 13.699.828,30	R\$ 1.141.652,36	R\$ 1.493.194.190,32	0,000764571
2016 (f2)	R\$ 17.397.667,04	R\$ 1.449.805,59	R\$ 2.072.439.475,20	0,000699565

2017 (f3)	R\$ 5.807.429,28	R\$ 483.952,44	R\$ 2.452.888.739,21	0,000197299
<b>F = 1 - [(f1+f2+f3)/3]</b>				<b>0,999446189</b>

Ajuste p/ Perdas - UG SUS				
Ano	Arrecadação Líquida	Média Mensal (a)	Média Saldos Mensais DA (b)	fn = a/b
2015 (f1)	R\$ 13.985.716,92	R\$ 1.165.476,41	R\$ 846.323.926,35	0,001377104
2016 (f2)	R\$ 13.617.530,77	R\$ 1.134.794,23	R\$ 1.062.222.771,92	0,00106832
2017 (f3)	R\$ 19.530.603,28	R\$ 1.627.550,27	R\$ 1.373.160.128,29	0,001185259
<b>F = 1 - [(f1+f2+f3)/3]</b>				<b>0,998789772</b>

Fonte: Elaboração Própria

A exemplo do que ocorre com os créditos de curto prazo, nesse grupo de contas cabe a mesma ressalva quanto aos valores de dívida ativa (tributária e não tributária) e créditos parcelados.

### Nota 03 – Imobilizado

O imobilizado da Agência contém saldo em contas de bens móveis e de bens imóveis, sendo que apenas as UGs Sede, CAD/DF e CAD/SP possuem itens nessas contas (todas em bens móveis e apenas a Sede em bens imóveis). Respondem por 3,99% do ativo total e sofreu variação negativa de 0,11% desde o último exercício. Inicialmente, as movimentações em conta de imobilizado ocorrem via liquidação de despesas (entrada dependente do orçamento), com base no valor de aquisição, ou via lançamento de incorporação, com base nos valores indicados em laudos, quando decorrentes de doações ou transferências (entrada independente do orçamento). Após o reconhecimento inicial, ficam sujeitos a depreciação, redução ao valor recuperável e reavaliação. Gastos posteriores à aquisição, quando destinados à incorporação a outros bens, também são contabilizados junto aos itens de imobilizado. Quando destinados à manutenção, são considerados variações patrimoniais diminutivas.

### Tabela 05 – Composição do Imobilizado

	R\$		
	31/12/2017	31/12/2016	AH (%)
Valor Contábil Bruto - Bens Móveis	35.036.369,85	33.584.786,83	4,32%
Depreciação/Amortização/Exaustão - Bens Móveis	(23.699.088,21)	(22.211.937,28)	6,70%
Valor Contábil Bruto - Bens Imóveis	20.781.192,95	20.781.192,95	0,00%
Depreciação/Amortização/Exaustão - Bens Imóveis	(358,82)	(89,67)	300,16%
<b>Total</b>	<b>32.118.115,77</b>	<b>32.153.952,83</b>	<b>-0,11%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

### Bens Móveis

Atualmente, o saldo total de bens móveis da Agência é de R\$ 11.337.281,64. A composição do mesmo está disposta a seguir:

### Tabela 06 – Detalhamento de Bens Móveis

	R\$		
	31/12/2017	31/12/2016	AH (%)
Máquinas, Aparelhos, Equipamentos e Ferramentas	950.785,06	919.634,55	3,39%
Bens de Informática	20.195.221,18	18.832.299,45	7,24%
Móveis e Utensílios	13.497.263,83	13.448.456,07	0,36%
Material Cultural, Educacional e de Comunicação	281.805,95	273.102,83	3,19%
Veículos	19.351,08	19.351,08	0,00%
Demais Bens Móveis	91.942,75	91.942,75	0,00%
Depreciação Acumulada - Bens Móveis	(23.699.088,21)	(22.211.937,28)	6,70%

**Total Geral**
**11.337.281,64    11.372.849,45    -0,31%**

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Como se pode observar, em termos de valor, os bens móveis da ANS praticamente não sofreram variação. Seu saldo encontra-se distribuído entre três de suas quatro Unidades Gestoras Executoras: Sede, CAD/DF e CAD/SP, sendo que a UG CAD/SP está em processo de desativação e terá seus bens móveis transferidos para a Sede:

**Tabela 07 – Detalhamento de Bens Móveis por UG**

Posição por UG em 31/12/2017, R\$

	Sede	CAD/DF	CAD/SP	Total
Máquinas, Aparelhos, Equipamentos e Ferramentas	777.082,87	25.430,18	148.272,01	950.785,06
Bens de Informática	18.569.941,31	430.283,83	1.194.996,04	20.195.221,18
Móveis e Utensílios	11.476.416,98	307.927,20	1.712.919,65	13.497.263,83
Material Cultural, Educacional e de Comunicação	234.143,46	17.982,77	29.679,72	281.805,95
Veículos	19.351,08	0,00	0,00	19.351,08
Demais Bens Móveis	88.850,17	0,00	3.092,58	91.942,75
Depreciação Acumulada - Bens Móveis	(23.285.521,95)	(76.324,34)	(337.241,92)	(23.699.088,21)
<b>Total Geral</b>	<b>7.880.263,92</b>	<b>705.299,64</b>	<b>2.751.718,08</b>	<b>11.337.281,64</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Em obediência ao princípio da competência, as entidades devem apropriar, ao resultado de um período, o desgaste ou a perda da vida útil do seu ativo imobilizado ou intangível, por meio do registro da despesa de depreciação, amortização ou exaustão. No caso da ANS, o cálculo da depreciação é atualmente realizado por sistema de controle patrimonial interno, com fundamento nas orientações da Macrofunção 02.03.30 do Manual SIAFI. Com base nela, desde o momento em que o bem é colocado à disposição para uso, utiliza-se o método das quotas constantes para cálculo da mesma, o qual tem por referência o valor bruto contábil do bem, sua vida útil e seu valor residual. Os dois últimos, segundo disposições da Macrofunção, são estimados conforme a seguir:

**Tabela 08 – Vida Útil x Valor Residual, por Categoria de Bens Móveis**

	Vida Útil (anos)	Valor Residual (%)
Aparelhos de medição e orientação	15	10
Aparelhos e equipamentos de comunicação	10	20
Equipam/utensílios médicos, odontológicos, lab. e hospitalares	15	20
Equipamento de proteção, segurança e socorro	10	10
Máquinas e equipamentos energéticos	10	10
Máquinas e equipamentos gráficos	15	10
Máquinas, ferramentas e utensílios de oficina	10	10
Máquinas, utensílios e equipamentos diversos	10	10
Equipamentos de processamento de dados	5	10
Aparelhos e utensílios domésticos	10	10
Máquinas e utensílios de escritório	10	10
Mobiliário em geral	10	10
Coleções e materiais bibliográficos	10	0
Equipamentos para áudio, vídeo e foto	10	10
Veículos em geral	15	10
Peças não incorporáveis a imóveis	10	10
Material de uso duradouro	Não se aplica	Não se aplica

Fonte: Manual SIAFI, Macrofunção 02.03.30

## Bens Imóveis

Como relatado, apenas a UG Sede possui saldo nesse item:

**Tabela 09 – Composição de Bens Imóveis**

	31/12/2017	31/12/2016	AH (%)
Valor Contábil Bruto - Bens Imóveis	20.781.192,95	20.781.192,95	0,00%
Depreciação Acumulada - Bens Imóveis	(358,82)	(89,67)	300,16%
<b>Total</b>	<b>20.780.834,13</b>	<b>20.781.103,28</b>	<b>0,00%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

O bem que se relaciona com o saldo dessa conta é o imóvel situado à Av. Augusto Severo, 84, sede da ANS (sete andares e uma loja no térreo), o qual encontra-se também registrado no SPIUNET ("Bens de Uso Especial Registrados no SPIUNET", "Autarquias/Fundações").

O sistema em questão é um dos instrumentos da SPU para gerenciar a utilização dos imóveis da União de caráter "Bens de Uso Especial", e o mesmo executa automaticamente a atualização on-line dos lançamentos dos valores no SIAFI.

## Nota 04 – Intangível

Todo o saldo relacionado a intangível está concentrado na UG Sede, representa 2,39% do ativo total da ANS e sofreu variação positiva de 4,05% desde o último exercício. Abaixo, os valores que compõem o seu saldo:

**Tabela 10 – Composição do Intangível**

	31/12/2017	31/12/2016	AH (%)
Softwares	19.232.865,03	18.483.933,38	4,05%
Marcas, Direitos e Patentes Industriais	5.974,00	5.974,00	0,00%
<b>Total</b>	<b>19.238.839,03</b>	<b>18.489.907,38</b>	<b>4,05%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Com relação aos softwares, todo o saldo encontra-se classificado como detentor de vida útil definida e sua composição está desmembrada conforme a seguir:

**Tabela 11 – Composição de Softwares**

	31/12/2017	31/12/2016	AH (%)
Softwares	17.003.731,65	17.003.731,65	0,00%
Softwares em fase de desenvolvimento	2.229.133,38	1.480.201,73	50,60%
<b>Total</b>	<b>19.232.865,03</b>	<b>18.483.933,38</b>	<b>4,05%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

A variação ocorrida no período é explicada única e exclusivamente por novas aquisições no decorrer do exercício, e, como se pode observar, toda ela a conta de softwares em fase de desenvolvimento.

Tal fato denota um problema de avaliação nesse item de demonstrativo: os itens de intangível não estão corretamente classificados entre os que possuem vida útil definida e os que têm vida útil indefinida. Fora isso, todo o saldo constante desse item do ativo está segregado com conta corrente CNPJ (fornecedor que vendeu o bem), e não inscrições genéricas dos tipos IS - Individualização de Software e MP - Marcas e Patentes. Isso impede a individualização e conhecimento daquilo que integra esse item de patrimônio, assim como inviabiliza a contabilização da mensuração subsequente (amortização, redução ao valor recuperável e reavaliação).

Em que pese os problemas relatados, cabe menção ao Plano de Implantação dos Procedimentos Contábeis Patrimoniais – PSCP (anexo à Portaria STN n.º 548/2015), item 3.5.3, que estabelece prazo para preparação de sistemas e outras providências até 31/12/2018 para a União, com obrigatoriedade dos registros contábeis a partir de 01/01/2019.

#### Nota 05 – Fornecedores e Contas a Pagar

O saldo em obrigações com fornecedores e contas a pagar da ANS em 31/12/2017 era de R\$ 787.328,01, todo ele relacionado a credores nacionais. O valor representativo do mesmo face ao Passivo e Patrimônio Líquido é de 0,10%, e teve uma variação negativa de 13,48% quando comparado com o saldo em 31/12/2016. A tabela a seguir demonstra a composição:

**Tabela 12 – Total de Fornecedores e Contas a Pagar**

	31/12/2017	31/12/2016	AV (%)
Fornecedores e Contas a Pagar - Nacionais	787.328,01	909.953,57	-13,48%
<b>Total</b>	<b>787.328,01</b>	<b>909.953,57</b>	<b>-13,48%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Todo o saldo encontra-se relacionado com obrigações a curto prazo, de modo que, segregando-se pelas Unidades Gestoras da ANS, os valores ficam assim divididos:

**Tabela 13 – Fornecedores e Contas a Pagar por UG**

UG Executora	Denominação da UG Executora	31/12/2017	AV (%)
253003	Agência Nacional de Saúde Suplementar	785.153,94	99,72%
253032	Gerência Geral de Ressarcimento ao SUS	0,00	0,00%
253033	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / DF	2.174,07	0,28%
253034	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / SP	0,00	0,00%
<b>Total</b>		<b>787.328,01</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Ao longo do exercício, as obrigações reconhecidas a conta de Fornecedores e Contas a Pagar totalizaram mais de R\$ 105 milhões. Os saldos ainda em aberto em 31/12/2017, por fornecedor, constam como segue:

**Tabela 14 – Fornecedores e Contas a Pagar por Fornecedor**

Fornecedor	31/12/2017	AV (%)
65.599.953/0003-25	221.044,80	28,08%
01.644.731/0001-32	217.400,17	27,61%
09.168.704/0001-42	119.476,48	15,17%
50.400.407/0001-84	112.028,62	14,23%
72.843.212/0001-41	84.261,15	10,70%
Demais	33.116,79	4,21%
<b>Total</b>	<b>787.328,01</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Cinco fornecedores, portanto, respondem por mais de 95% das obrigações da ANS ainda em aberto no encerramento do exercício. Os valores dizem respeito a:

- Fornecedor 65.599.953/0003-25: prestação de serviços de apoio ao planejamento, especificação e gerenciamento dos recursos concernentes à infraestrutura tecnológica de

- informática, comunicações e redes, disponibilizados por meios de serviços tanto no âmbito interno da instituição quanto para as entidades externas – Sede da ANS;
- b) Fornecedor 01.644.731/0001-32: prestação de serviços de sustentação e aperfeiçoamento de soluções de informática, sistemas de infraestrutura e suporte, incluindo o monitoramento das aplicações e serviços do ambiente e competência da ANS – Sede da ANS;
- c) Fornecedor 09.168.704/0001-42: prestação de serviços de veiculação de publicidade legal - Sede da ANS;
- d) Fornecedor 50.400.407/0001-84: prestação de serviços de locação de veículos, incluindo motoristas habilitados para o transporte de pessoas em serviço, com manutenção e peças incluídos – Sede da ANS;
- e) Fornecedor 72.843.212/0001-41: fornecimento de solução de rede de comunicação, com capacidade de prover tráfego de dados, voz e vídeo, entre todos os pontos de presença da ANS – Sede da ANS.

#### Nota 06 – Demais Obrigações a Curto prazo

O total de R\$ 40.004.578,98 em 31/12/2017 na rubrica Demais Obrigações a Curto Prazo representa 4,96% do total de Passivo e Patrimônio Líquido, e teve variação positiva de 52,09% desde 31/12/2016. Todo esse montante é decorrente de valores restituíveis, cuja classificação por item e representatividade pode ser observada abaixo:

**Tabela 15 – Composição de Demais Obrigações a Curto Prazo**

	31/12/2017	AV (%)	31/12/2016	AV (%)	AH (%)
Consignações	0,00	0,00%	87.049,13	0,33%	-100,00%
Depósitos Judiciais	3.552.178,39	8,88%	6.287.795,03	23,91%	-43,51%
Depósitos Não Judiciais	36.452.400,59	91,12%	19.927.835,30	75,76%	82,92%
<b>Total</b>	<b>40.004.578,98</b>	<b>100,00%</b>	<b>26.302.679,46</b>	<b>100,00%</b>	<b>52,09%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Conforme exposição da Nota 01 - Caixa e Equivalentes a Caixa, todo o valor de depósitos restituíveis tem contrapartida com caixa e equivalentes de caixa, fonte 0190.

A composição dessa conta de acordo com cada UG da ANS está exposta a seguir:

**Tabela 16 – Demais Obrigações a Curto Prazo por UG**

UG Executora	Denominação da UG Executora	31/12/2017	AV (%)
253003	Agência Nacional de Saúde Suplementar	5.214.021,78	13,03%
253032	Gerência Geral de Ressarcimento ao SUS	34.551.951,74	86,37%
253033	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / DF	0,00	0,00%
253034	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / SP	238.605,46	0,60%
<b>Total</b>		<b>40.004.578,98</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Vale, ainda, o desmembramento por cada UG considerando a classificação por item:

**Tabela 17 – Depósitos Judiciais por UG**

UG Executora	Denominação da UG Executora	31/12/2017	AV (%)
253003	Agência Nacional de Saúde Suplementar	3.552.178,39	100,00%
253032	Gerência Geral de Ressarcimento ao SUS	0,00	0,00%
253033	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / DF	0,00	0,00%
253034	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / SP	0,00	0,00%



<b>Total</b>	<b>3.552.178,39</b>	<b>100,00%</b>
--------------	---------------------	----------------

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Só apresenta saldo a UG Sede e todo ele é referente a depósitos decorrentes de contestações das operadoras face a penalidades aplicadas pela ANS, bem como, em alguns casos, questionamentos acerca de cobrança da Taxa de Saúde Suplementar.

**Tabela 18 – Depósitos Não Judiciais por UG**

			R\$
UG Executora	Denominação da UG Executora	31/12/2017	AV (%)
253003	Agência Nacional de Saúde Suplementar	1.661.843,39	4,56%
253032	Gerência Geral de Ressarcimento ao SUS	34.551.951,74	94,79%
253033	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / DF	0,00	0,00%
253034	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / SP	238.605,46	0,65%
<b>Total</b>		<b>36.452.400,59</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

No caso das UGs Sede e CAD/SP, são depósitos retidos de fornecedores face a possíveis inadimplementos contratuais com colaboradores terceirizados. Com relação à UG SUS, são valores que devem ser repassados ao Fundo Nacional de Saúde (UG 257001), decorrentes da arrecadação prevista no art. 32 da Lei n.º 9.656/98 (recursos que apenas transitam pela ANS – vide Nota 01: Caixa e Equivalentes a Caixa).

#### Nota 07 – Patrimônio Líquido

O patrimônio líquido da Agência é de longe o item mais representativo entre todas as classes patrimoniais, ocupando 94,93% do total, e teve variação negativa de 2,33% com relação ao exercício passado.

**Tabela 19 – Composição do Patrimônio Líquido**

				R\$
	31/12/2017	31/12/2016	AH (%)	
Superávit ou Déficit de Exercícios Anteriores	783.282.606,98	1.080.961.115,99	-27,54%	
Superávit ou Déficit do Exercício	20.062.060,81	(297.678.509,01)	-106,74%	
Ajustes de Exercícios Anteriores	(38.283.011,13)	0,00	-100,00%	
<b>Total</b>	<b>765.061.656,66</b>	<b>783.282.606,98</b>	<b>-2,33%</b>	

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Vale atenção quanto ao saldo registrado em Ajuste de Exercícios Anteriores, cujo montante corresponde a lançamentos que decorrem de efeitos da mudança de critério contábil ou da retificação de erro imputável a determinado exercício anterior. No caso da ANS, os ajustes a conta desse item corresponderam às seguintes transações:

- 1) Em 06jan17, a crédito, houve reversão da provisão para décimo-terceiro, aumentando o PL em R\$ 22.214.042,71, uma vez que, no exercício de 2016, o adiantamento de décimo-terceiro foi baixado diretamente contra VPD, gerando impacto negativo indevido reconhecido no resultado;
- 2) Em 19jan17, a débito, houve baixa de saldo relacionado a créditos a receber no curto prazo por inconsistência (vide Nota 02 – Créditos a Receber), reduzindo o PL em R\$ 60.350.716,05;
- 3) Em 02ago17, a débito, houve aprovação da prestação de contas referente ao 42º Termo de Cooperação entre a ANS e a OPAS, reduzindo o PL em R\$ 2.916.713,83;
- 4) Em 13dez17, a crédito, houve reversão da provisão para férias, aumentando o PL em R\$ 2.823.353,14, uma vez que, no exercício de 2016, o adiantamento de férias foi baixado diretamente contra VPD, gerando impacto negativo indevido reconhecido no resultado;
- 5) Em 29dez17, a débito, houve o desreconhecimento de R\$ 52.977,10 de créditos a receber por cessão de pessoal, cujos valores já haviam sido recebidos em exercícios anteriores;

- 6) Todas essas movimentações ocorreram na UG Sede e totalizaram o saldo de R\$ 38.283.011,13 devedor em ajustes de exercícios anteriores.

## Nota 01 – Impostos, Taxas e Contribuições de Melhoria

Até 31/12/2017, a Agência Nacional de Saúde Suplementar teve resultado de R\$ 105.409.801,81, decorrente da Taxa de Saúde Suplementar (TSS), único tributo de competência da Agência e que foi estabelecida pela Lei n.º 9.961/00. No entanto, comparada ao exercício passado, esse valor sofreu uma redução de 34,54%. Com relação às variações patrimoniais aumentativas (VPA) desse período, a mesma responde por 6,64% do total. Apenas a UG Sede possui números nessa rubrica e sua movimentação ocorre basicamente pela execução da receita orçamentária dentro do exercício.

**Tabela 01 – VPAs Tributárias**

	R\$		
	31/12/2017	31/12/2016	AH (%)
Taxas pelo Exercício do Poder de Polícia	105.409.801,81	161.020.740,43	-34,54%
<b>Total</b>	<b>105.409.801,81</b>	<b>161.020.740,43</b>	<b>-34,54%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

A título de informação, a TSS pode ser dividida em dois grandes grupos – taxa por planos de assistência à saúde (TSS/TPS) e taxa por atos, sendo que esse último contempla outras cinco modalidades:

Taxa por Registro de Produto – TSS/TRP

Taxa por Registro de Operadora – TSS/TRO

Taxa por Alteração de Dados Referente a Produto – TSS/TAP

Taxa por Alteração de Dados Referente à Operadora – TSS/TAO

Taxa por Pedido de Reajuste de Contraprestação Pecuniária – TSS/TRC

O resultado decorrente da TSS por modalidade está explicitado abaixo:

**Tabela 02 – Resultado de Taxas por Modalidade**

	R\$	
	31/12/2017	AV (%)
Taxa por Planos de Assistência à Saúde - TSS/TPS	78.751.534,92	74,71%
Taxa por Registro de Produto - TSS/TRP	5.605.349,40	5,32%
Taxa por Registro de Operadora - TSS/TRO	116.659,25	0,11%
Taxa por Alteração de Dados Referente a Produto - TSS/TAP	17.694.867,22	16,79%
Taxa por Alteração de Dados Referente à Operadora - TSS/TAO	2.040.059,71	1,94%
Taxa por Pedido de Reajuste de Contraprestação Pecuniária - TSS/TRC	1.201.331,31	1,14%
<b>Total</b>	<b>105.409.801,81</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Tesouro Gerencial

## Nota 02 – Exploração e Venda de Bens, Serviços e Direitos

O montante de R\$ 265.455.683,85 no período responde por 16,71% do total de VPA, e sofreu redução de 17,64% com relação ao mesmo período do exercício passado.

**Tabela 03 – Composição da Exploração e Venda de Bens, Serviços e Direitos**

	R\$		
	31/12/2017	31/12/2016	AH (%)
Valor Bruto de Exploração de Bens, Direitos e Serviços	265.455.683,85	322.313.352,61	-17,64%
<b>Total</b>	<b>265.455.683,85</b>	<b>322.313.352,61</b>	<b>-17,64%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Desse total, apenas fazem parte a UG Sede e a UG Ressarcimento ao SUS, conforme a seguir:

**Tabela 04 – Valor Bruto da Exploração e Venda de Bens, Serviços e Direitos por UG**

			R\$
UG Executora	Denominação da UG Executora	31/12/2017	AV (%)
253003	Agência Nacional de Saúde Suplementar	141.187.673,40	53,19%
253032	Gerência Geral de Ressarcimento ao SUS	124.268.010,45	46,81%
253033	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / DF	0,00	0,00%
253034	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / SP	0,00	0,00%
<b>Total</b>		<b>265.455.683,85</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Na UG Sede, o incremento de resultado nessa conta tem ocorrido pelo pagamento de encargo para formalização de Termo de Compromisso e Ajuste de Conduta (RN n.º 372/2015) e também pelo lançamento de novas inscrições em dívida ativa. O mesmo ocorre com a UG SUS com relação ao segundo item. Embora em termos globais de resultado essa contabilização não exerça distorção, a sistemática de contabilização está em revisão para que o fato patrimonial aumentativo seja refletido adequadamente nesse item de demonstrativo.

### Nota 03 - Variações Patrimoniais Aumentativas Financeiras

A ANS teve R\$ 374.259.163,39 decorrentes de VPAs financeiras, 23,56% do total e 14,83% menos do que o período anterior. As variações podem ser desmembradas conforme a seguir:

**Tabela 05 – Composição de VPAs Financeiras**

				R\$
	31/12/2017	31/12/2016	AH (%)	
Juros e Enc. de Mora sobre Créditos Tributários	191.223,95	12.635.764,21	-98,49%	
Atualização Monetária Positiva	371.428.142,59	423.338.606,93	-12,26%	
Remuneração de Aplicações Financeiras	2.639.796,85	3.443.306,17	-23,34%	
<b>Total</b>	<b>374.259.163,39</b>	<b>439.417.677,31</b>	<b>-14,83%</b>	

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Acerca dos juros, trata-se basicamente de atualização de valores quando do atraso do pagamento da TSS, enquanto que a remuneração de aplicações são rendimentos obtidos por meio da aplicação de recursos na conta única. Isso (juros e remuneração) só ocorre na UG Sede. A diferença de 98,49% nesse item pode ser explicada pela parametrização incorreta de um dos códigos de recolhimento da ANS, a qual foi corrigida em setembro/2016.

Sobre a atualização monetária positiva, o saldo encontra-se desta forma:

**Tabela 06 – Atualização Monetária por UG**

			R\$
UG Executora	Denominação da UG Executora	31/12/2017	AV (%)
253003	Agência Nacional de Saúde Suplementar	274.700.827,68	73,96%
253032	Gerência Geral de Ressarcimento ao SUS	96.727.314,91	26,04%
253033	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / DF	0,00	0,00%
253034	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / SP	0,00	0,00%
<b>Total</b>		<b>371.428.142,59</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

A exemplo do que ocorre com a Exploração e Venda de Bens, Serviços e Direitos, o aumento da mesma está ocorrendo pelo lançamento da atualização monetária referente a dívida a ativa, tanto na Sede quanto no SUS. Do mesmo modo, no computo geral essa contabilização não exerce distorção, mas para que o fato patrimonial aumentativo seja refletido adequadamente, os lançamentos serão revisados.

#### Nota 04 - Transferências e Delegações Recebidas

Nesse item de demonstrativo, totalizado em R\$ 300.797.194,28, estão discriminadas principalmente as transferências de valores decorrentes da execução orçamentária e as independentes da execução orçamentária. Representa 18,93% das VPAs e teve aumento de apenas 0,75% com relação ao exercício passado:

**Tabela 07 – Composição de Transferências e Delegações Recebidas**

	R\$		
	31/12/2017	31/12/2016	AH (%)
Transferências Recebidas para a Execução Orçamentária	285.153.262,87	279.405.246,49	2,06%
Transferências Recebidas Independente da Execução Orçamentária	15.613.926,60	19.141.983,63	-18,43%
Outras Transferências e Delegações Recebidas	30.004,81	0,00	100,00%
<b>Total</b>	<b>300.797.194,28</b>	<b>298.547.230,12</b>	<b>0,75%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Em Transferências Recebidas para a Execução Orçamentária estão contemplados os repasses (UG Sede) e sub-repasses (UG CAD/DF) recebidos, o que ocorre apenas no âmbito dessas UGs:

**Tabela 08 – Transferências Recebidas para a Execução Orçamentária por UG**

		R\$	
UG Executora	Denominação da UG Executora	31/12/2017	AV (%)
253003	Agência Nacional de Saúde Suplementar	280.906.488,30	98,51%
253032	Gerência Geral de Ressarcimento ao SUS	4.246.774,57	1,49%
253033	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / DF	0,00	0,00%
253034	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / SP	0,00	0,00%
<b>Total</b>		<b>285.153.262,87</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Quanto às Transferências Independentes da Execução Orçamentária, englobam valores recebidos para pagamentos de restos a pagar e para restituição de valores arrecadados via GRU, além de saldos transpostos de outras UGs (Movimentações de Saldos Patrimoniais), como por exemplo arrecadação de dívida ativa da ANS pela PGF.

**Tabela 09 – Transferências Independentes da Execução Orçamentária por UG**

		R\$	
UG Executora	Denominação da UG Executora	31/12/2017	AV (%)
253003	Agência Nacional de Saúde Suplementar	15.213.926,60	97,44%
253032	Gerência Geral de Ressarcimento ao SUS	400.000,00	2,56%
253033	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / DF	0,00	0,00%
253034	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / SP	0,00	0,00%
<b>Total</b>		<b>15.613.926,60</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Outras Transferências e Delegações Recebidas representam basicamente doações:

**Tabela 10 – Outras Transferências e Delegações Recebidas por UG**

		R\$	
UG Executora	Denominação da UG Executora	31/12/2017	AV (%)
253003	Agência Nacional de Saúde Suplementar	30.004,81	100,00%
253032	Gerência Geral de Ressarcimento ao SUS	0,00	0,00%

253033	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / DF	0,00	0,00%
253034	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / SP	0,00	0,00%
<b>Total</b>		<b>30.004,81</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

#### Nota 05 - Valorização e Ganhos c/ Ativos e Desincorporação de Passivos

O montante de R\$ 78.640.307,40 dessa conta, o qual representa 4,95% do total de VPAs, sofreu redução de 48,15% face ao exercício passado e deveria representar apenas os saldos de ativos novos descobertos, nascidos ou apreendidos. No entanto, seu saldo contém a expressão dos valores abaixo:

**Tabela 11 – Valorização e Ganhos c/ Ativos e Desincorporação de Passivos por UG**

		R\$	
UG Executora	Denominação da UG Executora	31/12/2017	AV (%)
253003	Agência Nacional de Saúde Suplementar	132.035,70	0,17%
253032	Gerência Geral de Ressarcimento ao SUS	78.468.824,02	99,78%
253033	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / DF	39.447,60	0,05%
253034	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / SP	0,00	0,00%
<b>Total</b>		<b>78.640.307,40</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

No caso do valor da UG Sede, foi contabilizado uma transferência de computadores oriunda da UG CAD/SP. Na UG CAD/DF, foi realizada uma transferência de mobiliário oriunda da Sede. Esses valores deveriam ter sido contabilizados junto com Doações/Transferência Recebidas Independentes da Execução Orçamentária. Já no caso da UG SUS, vinha sendo contabilizada uma espécie de previsão de arrecadação de valores que estavam parcelados no sistema de controle e arrecadação daquela UG. Tal fato tem correlação com o já indicado nas notas 02 e 03, o que demonstra necessidade de revisão dos lançamentos.

#### Nota 06 - Outras Variações Patrimoniais Aumentativas

Nesse item constam as VPAs não classificadas anteriormente e são o grupo mais representativo com relação ao total: 29,21%. Teve substancial diminuição com relação ao exercício passado (85,12%) e contempla um importante processo de trabalho da ANS, que é a fiscalização do mercado de Saúde Suplementar (vide nota 04 do BP). Apenas a UG Sede possui variação classificada nesse grupo de contas, discriminados até o momento conforme abaixo:

**Tabela 12 – Composição de Outras Variações Patrimoniais Aumentativas**

		R\$	
	31/12/2017	31/12/2016	AH (%)
Reversão de Provisões e Ajustes para Perdas	0,00	2.736.320.486,38	-100,00%
Multas Administrativas	455.867.142,66	377.082.404,69	20,89%
Indenizações e Restituições	2.546.323,54	1.650.574,60	54,27%
Dívida Ativa Tributária Não Previdenciária	5.708.536,19	4.746.657,85	20,26%
<b>Total</b>	<b>464.122.002,39</b>	<b>3.119.800.123,52</b>	<b>-85,12%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Claramente a variação teve justificativa no montante de Reversão de Provisões e Ajustes para Perdas: na virada do exercício de 2016 para 2017, os lançamentos nessa rubrica não foram realizados diretamente a título de incremento nas contas de variação patrimonial diminutiva correspondentes. Optou-se por efetuar a reversão de todo o saldo e, posteriormente, registrar o ajuste também pelo saldo global (o que acabou por também majorar as VPDs de Ajustes para Perdas). As multas contemplam o processo sancionador da Agência, e junto com a TSS são as duas principais fontes de arrecadação da ANS. Em restituições, são contabilizados valores devolvidos à Agência por situações diversas, como por exemplo pagamentos a maior identificados posteriormente ou devoluções diversas quando o fato

gerador da despesa incorreu. No item dívida ativa tributária, constam créditos recuperados pela PF/ANS e PGF/AGU, unidades responsáveis pela gestão dos mesmos junto à ANS.

### Nota 07 - Pessoal e Encargos

Os gastos com pessoal e encargos respondem por 11,66% do total de VPDs do exercício, e com relação ao exercício passado pouco sofreu variação (0,03%). Apenas a UG Sede realiza pagamentos referentes a pessoal, sendo que a ANS não possui apenas servidores efetivos, mas também temporários e comissionados, o que explica o gasto identificado em rubricas específicas tanto do regime próprio quanto do regime geral de previdência. As VPDs de Pessoal e Encargos no período podem ser melhor detalhadas desta forma:

**Tabela 13 – Detalhamento das VPDs com Pessoal e Encargos**

	R\$		
	31/12/2017	31/12/2016	AH (%)
Remuneração a Pessoal Ativo Civil - RPPS	137.794.549,52	136.903.788,53	0,65%
Remuneração a Pessoal Ativo Civil - RGPS	11.658.768,49	14.743.553,56	-20,92%
Encargos Patronais - RPPS	25.863.462,70	22.896.763,22	12,96%
Encargos Patronais - RGPS	2.805.983,75	3.609.532,46	-22,26%
Contribuições a Entidades Fechadas de Previdência	507.781,24	373.798,95	35,84%
Benefícios a Pessoal - RPPS	5.336.793,99	5.117.308,19	4,29%
Benefícios a Pessoal - RGPS	1.165.644,45	1.479.812,15	-21,23%
Pessoal Requisitado de Outros Órgãos	46.349,70	5.903,54	685,12%
<b>Total</b>	<b>185.179.333,84</b>	<b>185.130.460,60</b>	<b>0,03%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

### Nota 08 - Benefícios Previdenciários e Assistenciais

Compreende o valor total das variações patrimoniais diminutivas da Agência basicamente com aposentadorias e pensões, além de outros benefícios previdenciários de caráter contributivo do RPPS. Com relação ao acumulado de VPA do período, responde por apenas 0,29% do total, no entanto, sofreu variação relevante se comparada com o mesmo período do exercício passado: 45,65%, explicada principalmente pelo aumento do gasto com aposentadorias (teve aumento de 52,44%). A exemplo do grupo anterior, apenas a UG Sede possui números nesse grupo:

**Tabela 14 – Detalhamento das VPDs com Benefícios Previdenciários e Assistenciais**

	R\$		
	31/12/2017	31/12/2016	AH (%)
Aposentadorias - RPPS	3.933.208,34	2.580.223,30	52,44%
Pensões - RPPS	684.798,01	587.675,04	16,53%
Outros Benefícios Previdenciários	17.216,48	14.626,10	17,71%
<b>Total</b>	<b>4.635.222,83</b>	<b>3.182.524,44</b>	<b>45,65%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

### Nota 09 - Uso de Bens, Serviços e Consumo de Capital Fixo

Registra as variações patrimoniais diminutivas com manutenção e operação da Agência, compreendendo diárias, material de consumo, passagens e despesas com locomoção, serviços de terceiros, aluguéis, depreciação, entre outras. Está respondendo por 6,55% do total de VPA, e sofreu variação positiva de 6,72% face ao período comparativo:

**Tabela 15 – Composição das VPDs com Uso de Bens, Serviços e Consumo de Capital Fixo**

	31/12/2017	31/12/2016	R\$ AH (%)
Consumo de Materiais	417.534,50	510.627,96	-18,23%
Serviços	102.206.523,90	95.491.648,84	7,03%
Depreciação, Amortização e Exaustão	1.487.420,08	1.556.641,74	-4,45%
<b>Total</b>	<b>104.111.478,48</b>	<b>97.558.918,54</b>	<b>6,72%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Apenas as UGs Sede e CAD/DF são executoras e recebem orçamento, portanto são as únicas que contabilizam VPD nesse grupo:

**Tabela 16 – VPDs com Uso de Bens, Serviços e Consumo de Capital Fixo por UG**

UG Executora	Denominação da UG Executora	31/12/2017	R\$ AV (%)
253003	Agência Nacional de Saúde Suplementar	99.439.252,28	95,51%
253032	Gerência Geral de Ressarcimento ao SUS	0,00	0,00%
253033	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / DF	4.672.226,20	4,49%
253034	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / SP	0,00	0,00%
<b>Total</b>		<b>104.111.478,48</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

No caso das VPDs pelo Uso de Materiais de Consumo, quase a totalidade se deu por uso de material estocado (95% do total). No tocante à Depreciação, Amortização e Exaustão, todos os valores dizem respeito à Depreciação, sendo que deveriam constar também valores a título de amortização (vide Nota 04 do BP – Intangível). O montante mais relevante nesse grupo diz respeito às VPDs com serviços, dos quais os serviços de PJ ocupam 98% do total:

**Tabela 17 – Composição das VPDs com Serviços**

Título	31/12/2017	R\$ AV (%)
Diárias	843.941,72	0,83%
Serviços de Terceiros - Pessoa Física	1.100.117,10	1,08%
Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	100.262.465,08	98,10%
<b>Total</b>	<b>102.206.523,90</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Ressalte-se que, desse total, 85,92% estão concentrados em quatro itens:

**Tabela 18 – Detalhamento das VPDs com Serviços de Pessoa Jurídica**

Item	31/12/2017	R\$ AV (%)
Serviços Técnicos Profissionais	29.283.352,06	28,65%
Serviços de Apoio Administrativo, Técnico e Operacional	35.611.964,45	34,84%
Serviços de Comunicação, Gráficos e de Audiovisual	12.343.557,15	12,08%
Locação e Arrendamento Mercantil Operacional	10.575.521,21	10,35%
Demais	12.448.070,21	12,18%
<b>Total</b>	<b>100.262.465,08</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016



## Nota 10 - Transferências e Delegações Concedidas

As variações patrimoniais diminutivas da ANS com transferências são registradas nesse grupo de contas, sendo que as principais decorrem de transferências financeiras relativas a execução orçamentária, bens e valores concedidos decorrentes de transferências para outra UG e transferências ao exterior. É o grupo de VPD com segunda maior representatividade face ao total de VPA do período, 36,47%, e registrou aumento com relação ao período correspondente no exercício passado em 1,96%:

**Tabela 19 – Composição de Transferências e Delegações Concedidas**

	31/12/2017	31/12/2016	R\$ AH (%)
Transferências Intragovernamentais	578.646.949,65	567.678.889,60	1,93%
Transferências ao Exterior	104.570,26	414.338,39	-74,76%
Outras Transferências e Delegações	638.392,96	166.247,50	284,00%
<b>Total</b>	<b>579.389.912,87</b>	<b>568.259.475,49</b>	<b>1,96%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

O total de R\$ 579.389.912,87 está praticamente todo concentrado na UG Sede:

**Tabela 20 – Transferências e Delegações Concedidas por UG**

UG Executora	Denominação da UG Executora	31/12/2017	R\$ AV (%)
253003	Agência Nacional de Saúde Suplementar	579.149.671,54	99,96%
253032	Gerência Geral de Ressarcimento ao SUS	0,00	0,00%
253033	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / DF	240.241,33	0,04%
253034	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / SP	0,00	0,00%
<b>Total</b>		<b>579.389.912,87</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Os valores referentes ao CAD/DF são totalmente decorrentes de transferências de computadores para a Sede e de doações de mobiliário e computadores inservíveis/antieconômicos a entidades sem fins lucrativos.

Vale explicação o total de Transferências Intragovernamentais, todo na UG Sede, o qual está desmembrado conforme a seguir:

**Tabela 21 – Detalhamento das Transferências Concedidas**

Item	31/12/2017	R\$ AV (%)
Transferências Concedidas para a Execução Orçamentária	5.518.100,47	5,40%
Sub-repasse Concedido	4.246.774,57	0,73%
Devolução do Diferido	1.271.325,90	0,22%
Transferências Concedidas Independentes da Execução Orçamentária	573.128.849,18	99,05%
Transferências Concedidas para Pagamento de Restos a Pagar	400.000,00	0,07%
Demais Transferências Concedidas	40,00	0,00%
Movimento de Saldos Patrimoniais	572.728.809,18	98,98%
<b>Total</b>	<b>578.646.949,65</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

O valor mais relevante, o qual inclusive ocupa toda a totalidade do grupo de VPD, diz respeito a transferência de saldos entre UG. No caso da ANS, ele se refere a toda receita fonte tesouro que

transita pela ANS. Seu saldo é passível de ser conciliado, por exemplo, com as VPAs de Taxas, Multas (as decorrentes de poder de polícia) e dívida ativa.

### Nota 11 - Desvalorização e Perda de Ativos e Incorporação de Passivos

Esse grupo possui o total de R\$ 695.130.523,37, representando 43,76% do total de VPAs desse período, sofreu redução de 82,21% com relação ao exercício passado, sendo o item de maior representatividade na demonstração em termos percentuais. Contempla as variações patrimoniais diminutivas com desvalorização e perda de ativos, inclusive os respectivos ajustes para perdas:

**Tabela 22 – Composição de Desvalorização e Perda de Ativos e Incorporação de Passivos**

	R\$		
	31/12/2017	31/12/2016	AH (%)
Reavaliação, Redução a Valor Recuperável e Ajuste para Perdas	666.145.639,70	3.413.428.480,75	-80,48%
Incorporação de Passivos	40,00	146.866,85	-99,97%
Desincorporação de Ativos	28.984.843,67	494.331.968,54	-94,14%
<b>Total</b>	<b>695.130.523,37</b>	<b>3.907.907.316,14</b>	<b>-82,21%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

A redução de 80,48% em Ajustes para Perdas, a exemplo do já exposto na Nota 06, é justificada pelos lançamentos ocorridos na virada do exercício de 2016 para 2017, os quais, no lugar de serem realizados diretamente a título de incremento nas contas de variação patrimonial diminutiva correspondentes, foram efetuados com a reversão de todo o saldo de Ajustes para Perdas (o que aumentou a VPA) e, posteriormente, com o registro de uma só vez do novo Ajuste para Perdas também pelo saldo global.

No caso da variação de 94,14% em Desincorporação de Ativos, todo o montante vinha sendo registrado na UG Ressarcimento ao SUS como uma espécie de previsão de arrecadação de valores que estavam parcelados no sistema de controle e arrecadação daquela UG, a exemplo do descrito na Nota 05: a fim de não exercer mais distorção nos demonstrativos, optou-se por suspender os lançamentos até que o sistema possa entregar valores fidedignos acerca do que de fato corresponde a créditos baixados.

Os saldos por UG encontram-se conforme a seguir:

**Tabela 23 – Desvalorização e Perda de Ativos e Incorporação de Passivos por UG**

		R\$	
UG Executora	Denominação da UG Executora	31/12/2017	AV (%)
253003	Agência Nacional de Saúde Suplementar	444.500.093,02	63,94%
253032	Gerência Geral de Ressarcimento ao SUS	250.498.374,60	36,04%
253033	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / DF	20,00	0,00%
253034	ANS - Coord. de Adm. Descentralizada / SP	132.035,75	0,02%
<b>Total</b>		<b>695.130.523,37</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

No CAD/DF, o valor decorre de mero acerto, relacionado à transferência de bens entre aquela UG e a Sede. Com relação ao CAD/SP, trata-se de contabilização de uma transferência de computadores para a UG Sede (vide nota 05).

Os valores mais vultosos encontram-se na UG Sede e Ressarcimento ao SUS, e abarcam quase que em sua totalidade o ajuste para perdas de dívida ativa, calculada conforme metodologia descrita na nota 02 ao Balanço Patrimonial. De acordo com a metodologia, o total de ajuste remonta R\$ 15.083.218,40 com relação à dívida ativa tributária e R\$ 419.572.008,99 para a não tributária na UG Sede, o que só aí já somam R\$ 434.655.227,39. O remanescente, de aproximadamente R\$ 9,9 milhões, diz respeito a valores de empréstimos que foram baixados por perdas, bem como valores que são destinados a outras UGs (vide nota 04), como no caso de arrecadação de dívida ativa pela AGU (fica registrado o percentual destinado àquela unidade, que pode ser conciliado com o montante da conta

de Movimentações de Saldos Patrimoniais da VPA, excetuando-se a baixa dos empréstimos por insubsistência).

Para o Ressarcimento ao SUS, o ajuste para perdas em dívida ativa tributária somou R\$ 231.490.412,31, e o remanescente, R\$ 19 milhões aproximados, diz respeito à contabilização de desincorporação de passivos, de acordo com o já relatado nesta nota. Tal fato também tem correlação com o indicado nas notas 02, 03, 05, o que demonstra necessidade de revisão dos lançamentos.

## Nota 12 – Tributárias e Outras Variações Patrimoniais Diminutivas

Os saldos constantes nesse grupo de contas não possuem tanta relevância (pouco mais de 0,01% do total de VPAs), mas apresentam peculiaridades afetas à gestão: em ambos, apenas a UG Sede possui variação registrada, e enquanto as VPDs Tributárias tiveram uma redução de 39,48% relacionada ao mesmo período do exercício anterior, Outras VPDs sofreram redução de quase 100% se comparadas ao mesmo período.

No caso das Tributárias, o valor é composto basicamente de recolhimento de PASEP, em conformidade com o determinado no inc. III do art. 2º e no inc. III do art. 8º da Lei n.º 9.715/1998, e, ainda, no art. 10 da Lei 10.637/2002. Esses dispositivos estabelecem a alíquota de 1% incidente sobre as receitas próprias arrecadadas pela UG, a ser recolhida mensalmente.

**Tabela 24 – Composição de VPDs Tributárias**

	R\$		
	31/12/2017	31/12/2016	AH (%)
Impostos	0,00	9.627,07	100,00%
Taxas	0,00	5.696,20	-100,00%
Contribuições Sociais	49.275,60	66.099,57	-25,45%
<b>Total</b>	<b>49.275,60</b>	<b>81.422,84</b>	<b>-39,48%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016

Quanto a Outras VPDs, os valores referentes ao exercício findo contemplam somente indenizações, a maior parte delas decorrentes de ajudas de custo a servidores removidos de ofício, ou nomeados vindos de outras unidades da federação. Entretanto, com relação ao exercício de 2016, R\$ 27.198.552,83 foram registrados a título de restituições, o que não ocorreu em 2017 e explica a elevada variação. O montante diz respeito a ajuste efetuado após lançamento de baixa de créditos inscritos em dívida ativa, o qual provocou virada de saldo na conta de variações patrimoniais aumentativas de dívida ativa não tributária. Deveria ter sido contabilizado a título de desincorporação de ativos, mas na situação patrimonial como um todo não exerce distorção. Fato parecido ocorreu com VPD de Fatos Geradores Diversos: alguns documentos de arrecadação oriundos da AGU provocaram virada de saldo na conta VPA de Fatos Geradores Diversos, quando o correto seria dedução na conta referente à variação patrimonial aumentativa por eles arrecadadas. Para corrigir, foi realizado ajuste do montante de R\$ 1.052.516,51.

**Tabela 25 – Composição de Outras Variações Patrimoniais Diminutivas**

	R\$		
	31/12/2017	31/12/2016	AH (%)
Multas Administrativas	123,57	0,00	100,00%
Indenizações e Restituições	126.221,75	27.233.687,31	-99,54%
VPD Decorrente de Fatos Geradores Diversos	0,00	1.052.516,51	-100,00%
<b>Total</b>	<b>126.345,32</b>	<b>28.286.203,82</b>	<b>-99,55%</b>

Fonte: SIAFI, 2017 e 2016