

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

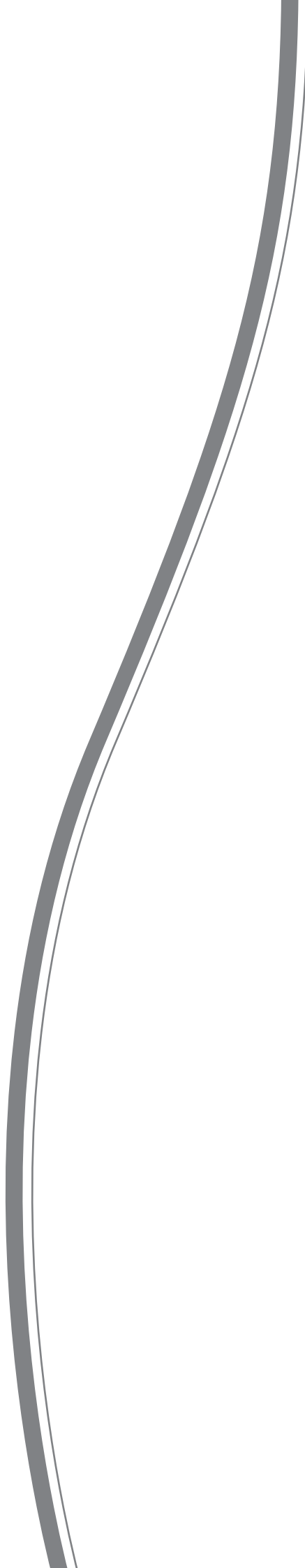
Relatório Anual de Gestão

Exercício **2020**



Relatório Anual de Gestão

Exercício **2020**



MINISTÉRIO DA SAÚDE

Agência Nacional de Saúde Suplementar

DIRETORIA COLEGIADA DA ANS

DIRETOR PRESIDENTE SUBSTITUTO

DIRETOR DE NORMAS E HABILITAÇÃO DOS PRODUTOS- DIPRO

Rogério Scarabel Barbosa

DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO SETORIAL SUBSTITUTO- DIDES

César Brenha Rocha Serra

DIRETOR DE FISCALIZAÇÃO SUBSTITUTO- DIFIS

Maurício Nunes da Silva

DIRETOR DE GESTÃO SUBSTITUTO- DIGES

Bruno Martins Rodrigues

DIRETOR DE NORMAS E HABILITAÇÃO DAS OPERADORAS- DIOPE

Paulo Roberto Vanderlei Rebello Filho

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR
Secretaria Geral
Gerência de Planejamento e Acompanhamento

Relatório Anual de Gestão

Exercício **2020**





2021. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

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

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

Versão online

ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E INFORMAÇÕES

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS

Gerência de Planejamento e Acompanhamento- GPLAN

Av. Augusto Severo, 84 – Glória

CEP 20.021-040

Rio de Janeiro, RJ – Brasil

Tel.: +55(21) 2105-0000

Disque ANS 0800 701 9656

www.ans.gov.br

e-mail específico: apdi@ans.gov.br

DIRETORIA COLEGIADA DA ANS

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Diretoria de Gestão – DIGES

Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE

Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO

SECRETARIA GERAL-SEGER

Wladimir Ventura de Souza - SEGER/PRESI

COORDENAÇÃO TÉCNICA

Juliana Menezes Peixoto Dib – GPLAN/SEGER/PRESI

EQUIPE TÉCNICA

Amanda Veloso Paulino de Moraes - GPLAN/SEGER/PRESI

Carla Valéria Cazarim Godoy - GPLAN/SEGER/PRESI

Flavia Marques de Souza- GPLAN/SEGER/PRESI

Márcio Malard Mayer - GPLAN/SEGER/PRESI

Silvio Ghelman - GPLAN/SEGER/PRESI

PROJETO GRÁFICO

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SEGER/PRESI

NORMALIZAÇÃO

Biblioteca/CGDOP/GEQIN/DIGES

Ficha Catalográfica

A265r Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria Colegiada. Secretaria Geral. Gerência de Planejamento e Acompanhamento.

Relatório Anual de Gestão. [recurso eletrônico]/ Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria Colegiada. Secretaria Geral. Gerência de Planejamento e Acompanhamento.-- Rio de Janeiro: ANS, 2021.
8MB; ePub.

Título. 1. Planejamento. 2. Gestão. 3. Gestão pública. 4. Gestão estratégica 6. Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). I.

CDD 658.4012

LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES

AAR	Aperfeiçoamento do Ambiente Regulatório
ABI	Aviso de Beneficiário Identificado
AGU	Advocacia Geral da União
AI	Articulação Institucional
ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
ANS	Agência Nacional de Saúde Suplementar
APS	Atenção Primária na Saúde
ARP	Ata de Registro de Preços
ARR	Avaliação de Resultado Regulatório
AUDIT	Auditoria Interna
BACEN	Banco Central
CADIN	Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal
CAMSS	Câmara de Saúde Suplementar
CAS	Comissão de Assuntos Sociais
CATEC	Câmara Técnica de Contratualização e Relacionamento com Prestadores
CEAGESP	Companhia de Entrepósitos e Armazéns Gerais de São Paulo
CEANS	Comissão de Ética
CGD	Comitê de Governança Digital
CGRC	Comissão de Governança, Riscos e Controles
COEAD	Coordenadoria de Estímulo à Adimplência
COGED	Coordenadoria de Gestão Documental
CONITEC	Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde
CONSU	Conselho de Saúde Suplementar
COVID-19	Coronavirus Disease 2019 denominada SARS-CoV-2
CRC	Conselho Regional de Contabilidade
DICOL	Diretoria Colegiada
DIDES	Diretoria de Desenvolvimento Setorial
DIFIS	Diretoria de Fiscalização
DIGES	Diretoria de Gestão
DIOPE	Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras
DIPRO	Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
ESS	Equilíbrio da Saúde Suplementar
FGI	Fortalecimento da Governança Institucional
FUNARTE	Fundação Nacional de Artes
IAIS	International Association of Insurance Supervisors
IDSS	Índice de Desempenho da Saúde Suplementar
IHI	Institute for Healthcare Improvement
IN	Instrução Normativa
INMETRO	Instituto Nacional Metrologia, Qualidade e Tecnologia
IP	Investigações Preliminares
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
LOA	Lei Orçamentária Anual

MCTIC	Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações
NIP	Notificação de Intermediação Preliminar
OMS	Organização Mundial da Saúde
OPAS	Organização Panamericana de Saúde
OUVID	Ouvidoria
PAC	Plano Anual de Contratações
PAEF	Procedimentos de Adequação Econômico-Financeira
PAR	Processos Administrativos de Responsabilização
PDP	Plano de Desenvolvimento de Pessoas
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
PGA	Plano de Gestão Anual
PGT	Plano de Gestão Estratégica e Transformação Institucional
PLS	Plano de Gestão e Logística Sustentável
PM-QUALISS	Programa de Monitoramento de Indicadores da Qualidade de Prestadores de Serviços de Saúde
PPA	Plano Plurianual
PPCOR	Corregedoria da ANS
PRASS	Plano de Recuperação Assistencial
PRESI	Presidência da ANS
PROGE	Procuradoria Federal junto à ANS
PROMOPREV	Programa Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças
QUALISS	Programa de Qualificação de Prestadores de Serviço de Saúde
RA	Resolução Administrativa
RAC	Relatórios de Análise Crítica
RN	Resolução Normativa
ROL	Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde
RVE	Reparação Voluntária e Eficaz
SAPIENS	Sistema AGU de Inteligência Jurídica
SEGER	Secretaria Geral
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SEI	Sistema Eletrônico de Informação
SENACON	Secretaria Nacional do Consumidor
SGR WEB	Sistema de Gestão de Ressarcimento
SIADI	Sistema de Avaliação de Desempenho Individual
SIADS	Sistema Integrado de Administração de Serviços
SIAFI	Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal
SIAPE	Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos
SIB	Sistema de Informações de Beneficiários
SIF	Sistema de Integrado de Fiscalização
SIHOSP	Sistema de Informação Hospitalar
SIP	Sistema de Informação de Produtos
SIPEC	Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal
SIPER	Sistema de Materiais Permanentes
SISAC	Sistema de apreciação de Atos de Admissão e Concessões
SisRH	Sistema de Recursos Humanos da ANS
SNDC	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
SOF	Secretaria de Orçamento Federal
SPU	Secretaria de Patrimônio da União

SRP	Sistema de Registro de Preços
STJ	Superior Tribunal de Justiça
SUS	Sistema Único de Saúde
SUSEP	Superintendência de Seguros Privados
TAO	Taxa de Saúde Suplementar por Alteração de Dados Referente à Operadora
TAP	Taxa de Saúde Suplementar por Alteração de Dados Referente a Produto
TC	Termo de Compromisso
TCAC	Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta
TCU	Tribunal de Contas da União
Telessaúde	identificação de atendimentos à distância
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TISS	Troca de Informações de Saúde Suplementar
TPS	Taxa de Saúde Suplementar por Plano de Assistência à Saúde
TRO	Taxa de Saúde Suplementar por Registro de Operadora
TRP	Taxa de Saúde Suplementar por Registro de Produto
TUSS	Terminologia Unificada da Saúde Suplementar
UG	Unidade Gestora
VPN	Virtual Private Network

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1.1- ORGANOGRAMA DA ANS	20
FIGURA 1.2- CADEIA DE VALOR	22
FIGURA 1.3- ANS, MODELO DE NEGÓCIOS E DADOS DO SETOR	24
FIGURA 2.1- MODELO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DA ANS-2020	25
FIGURA 2.2- DESCRIÇÃO DOS EIXOS DO MAPA ESTRATÉGICO 2020-2023	26
FIGURA 2.3- MAPA ESTRATÉGICO DA ANS 2020-2023	26
FIGURA 2.4- EIXOS E TEMAS DA AGENDA REGULATÓRIA 2019-2021	29
FIGURA 2.5- ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA ANS	30
FIGURA 3.1- FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE RISCOS	33
FIGURA 3.2- STATUS DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE RISCOS	33
FIGURA 3.3- EVOLUÇÃO DA GESTÃO DE RISCOS NA ANS	34
FIGURA 3.4- MEDIDAS DE GERENCIAMENTO DOS RISCOS OPERACIONAIS SIGNIFICATIVOS	34
FIGURA 3.5- MEDIDAS DE GERENCIAMENTO DOS RISCOS DE INTEGRIDADE SIGNIFICATIVOS	35
FIGURA 3.6- RISCOS DE INTEGRIDADE IDENTIFICADOS	35
FIGURA 4.1- PAINEL DO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO INSTITUCIONAL NO POWER BI	37
FIGURA 4.2- MAPA ASSISTENCIAL DA SAÚDE SUPLEMENTAR 2019	42
FIGURA 4.3- LINHA DO TEMPO EM 2020 DO PROJETO APERFEIÇOAMENTO DOS CRITÉRIOS DE ALTERAÇÃO DE REDE HOSPITALAR	45
FIGURA 4.4 - PAINEL REAJUSTE MÉDIO E BENEFICIÁRIOS POR MÊS	48
FIGURA 4.5 - PAINEL BENEFICIÁRIOS E REAJUSTES POR CICLO DE REAJUSTE	48
FIGURA 4.6- PLANEJAMENTO NORMATIVO PARA O APRIMORAMENTO DA REGULAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA 2018-2023	54
FIGURA 4.7- PAINEL DE GLOSAS	55
FIGURA 4.8- PAINEL DE INDICADORES DA ATENÇÃO MATERNA E NEONATAL	57
FIGURA 4.9- CUIDADOS COM GESTANTES E BEBÊS DURANTE A PANDEMIA	58
FIGURA 4.10- QUALIDADE DO SIB CADASTRAL	60
FIGURA 4.11- PAINEL DTISS	61
FIGURA 4.12- METABASE	62
FIGURA 4.13- NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIACÃO PRELIMINAR-NIP	63
FIGURA 4.14- TAXA DE RESOLUTIVIDADE COVID-19- NIP	63
FIGURA 4.15- PROGRAMA DE INTERVENÇÃO FISCALIZATÓRIA	64
FIGURA 4.16- FLUXO DE FISCALIZAÇÃO	65
FIGURA 4.17- PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR	65
FIGURA 4.18- TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA-TCAC E TERMO DE COPROMISSO- TC	68
FIGURA 4.19 - PARCEIROS DA CIDADANIA	70
FIGURA 4.20 - PAINEL COVID-19	71

FIGURA 4.21 - CONFIRMAÇÃO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITO JUNTO AO BENEFICIÁRIO-COVID-19	72
FIGURA 5.1- ANS 2020: PREGÃO ELETRÔNICO E PARTICIPAÇÃO PERCENTUAL POR MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO	88
FIGURA 5.2 - ANS 2020: TIPOS DE CONTRATOS DE INFRAESTRUTURA	89
FIGURA 5.3- AVALIAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO	93
FIGURA 5.4 – COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DA DESPESA COM FORÇA DE TRABALHO	95
FIGURA 5.5- ANS 2020: PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS EM CAPACITAÇÃO	99
FIGURA 5.6- PAINEL RELATÓRIO PLS 2019	101
FIGURA 5.7- RELATÓRIO PLS 2019	102
FIGURA 7.1 - VINCULAÇÃO DA MISSÃO INSTITUCIONAL AOS EIXOS DO MAPA ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	110

LISTA DE TABELAS

TABELA 2.1- INDICADORES DE GOVERNANÇA E GESTÃO	32
TABELA 4.1- TIPOS DE DESFECHOS DAS DIREÇÕES FISCAIS POR ANO	52
TABELA 4.2- TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE FISCALIZATÓRIA DA NIP ASSISTENCIAL E NÃO ASSISTENCIAL, EM 2020, POR TRIMESTRE	64
TABELA 4.3- TEMPO MÉDIO DAS FASES PROCESSADAS DA 1ª INSTÂNCIA (EM DIAS), ANOS 2019 E 2020	66
TABELA 4.4- DEMANDAS DE RECLAMAÇÕES CADASTRADAS ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE, ANOS 2016 A 2020	64
TABELA 4.5- PROCESSOS INSTAURADOS, ANOS 2019 E 2020	67
TABELA 4.6- AUTOS FINALIZADOS E ANULADOS, ANOS 2019 E 2020	67
TABELA 4.7- DECISÕES ARQUIVADAS, ANULADAS E PENALIZADAS, ANOS 2019 E 2020	67
TABELA 4.8- DOCUMENTOS COM DESCONTO DE 40% E 80%, ANOS 2019 E 2020	68
TABELA 4.9- DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO E INFORMAÇÃO CADASTRADAS ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE, ANOS 2019 E 2020	69
TABELA 4.10 - PERCENTUAL DE ARRECADAÇÃO DE MULTAS POR EXERCÍCIO – 2013 A 2020	75

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 4.1- MONITORAMENTO AGENDA REGULATÓRIA – JANEIRO 2021	38
GRÁFICO 4.2- STATUS – PROJETOS/AÇÕES PGA 2020	39
GRÁFICO 4.3- EVOLUÇÃO DOS PROGRAMAS DE PROMOPREV	41
GRÁFICO 4.4- TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE DE ANORMALIDADES ADMINISTRATIVAS GRAVES DE NATUREZA ASSISTENCIAL EM 2020	43
GRÁFICO 4.5- EVOLUÇÃO DA QUANTIDADE DE CONTRIBUIÇÕES NAS TRÊS ÚLTIMAS CONSULTAS PÚBLICAS DO ROL	45
GRÁFICO 4.5- EVOLUÇÃO DA QUANTIDADE DE CONTRIBUIÇÕES NAS TRÊS ÚLTIMAS CONSULTAS PÚBLICAS DO ROL	46
GRÁFICO 4.6- DISTRIBUIÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DE ALTERAÇÃO DE REDE HOSPITALAR	46

GRÁFICO 4.7- EVOLUÇÃO DAS ANÁLISES ECONÔMICO-FINANCEIRAS EM 2019-2020	51
GRÁFICO 4.8- VALOR ANUAL REPASSADO AO FUNDO NACIONAL DE SAÚDE (EM MILHÕES DE REAIS)	55
GRÁFICO 4.9- PRODUTIVIDADE ANUAL DE ANÁLISE	56
GRÁFICO 4.10- EVOLUÇÃO DO PASSIVO	56
GRÁFICO 4.11 – RESOLUTIVIDADE DE DEMANDA-2013 A OUTUBRO DE 2020	63
GRÁFICO 4.12- PASSIVO DE PROCESSO-2014-2020	66
GRÁFICO 4.13 -DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES PELA SUA NATUREZA, ANOS 2019 E 2020	69
GRÁFICO 4.14 -DISTRIBUIÇÃO DO MEIO DE ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES E INFORMAÇÕES, ANOS 2019 E 2020	69
GRÁFICO 5.1- ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA – GERAL – 2017-2020	78
GRÁFICO 5.2- ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA - PESSOAL, BENEFÍCIOS E ENCARGOS	78
GRÁFICO 5.3 -ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA - CUSTEIO, INVESTIMENTOS E INVERSÕES FINANCEIRAS	79
GRÁFICO 5.4 ANS 2020: DESPESA GERAL POR TIPO (R\$)	79
GRÁFICO 5.5 ANS 2020: DESPESA COM PESSOAL POR TIPO (R\$)	79
GRÁFICO 5.6 - ANS 2020: DESPESA DE CUSTEIO POR TIPO (R\$)	80
GRÁFICO 5.7 ANS 2020: EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DAS PRINCIPAIS AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS (EXCETO PESSOAL)	81
GRÁFICO 5.8 ANS: COMPARATIVO DE PRECATÓRIOS ANS 2017 - 2020 (EM R\$)	82
GRÁFICO 5.9 ANS: COMPARATIVO DE INSCRIÇÕES NO CADIN DE OPERADORAS POR SITUAÇÃO – 2019-2020	83
GRÁFICO 5.10 - ANS: COMPARATIVO DA ARRECADAÇÃO DA TPS POR ANO (EM MILHÕES DE R\$)	84
GRÁFICO 5.11 - ANS 2020: DISTRIBUIÇÃO (%) DE CONTRATOS POR ÁREA DEMANDANTE	85
GRÁFICO 5.12 - ANS 2020: GASTO COM CONTRATOS POR TIPO	86
GRÁFICO 5.13 - ANS 2020: GASTO COM TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA POR TIPO	86
GRÁFICO 5.14 - ANS 2020: CONTRATAÇÕES RELEVANTES (ACIMA DE 1 MILHÃO)	87
GRÁFICO 5.15 – ANS 2020: NOVAS CONTRATAÇÕES DE TI	87
GRÁFICO 5.16- ANS: QUANTIDADE DE PROCESSOS MAPEADOS - % ACUMULADO	99
GRÁFICO 5.17- ANS: COMPARATIVO DA QUANTIDADE DE PROCESSOS MAPEADOS POR ANO	100
GRÁFICO 5.18- ANS: COMPARATIVO DE EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO DE CUSTEIO E INVESTIMENTO EM TI – 2019-2020	100
GRÁFICO 5.19- ANS 2020: DEMANDAS DE TI POR TIPO DE ATENDIMENTO	100

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1.1 - PPA NO ÂMBITO DA ANS	22
QUADRO 2.1 - INDICADORES DE QUALIFICAÇÃO INSTITUCIONAL	27
QUADRO 4.1- RESULTADOS DOS INDICADORES DO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO INSTITUCIONAL 2020	37
QUADRO 4.2- AÇÕES E PROJETOS CONCLUÍDOS EM 2020	39

QUADRO 4.3- ÁREAS DE ATENÇÃO DOS PROGRAMAS OFERTADOS PELAS OPERADORAS	41
QUADRO 4.4- EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS EM PROGRAMAS DE PROMOPREV	42
QUADRO 4.5- PROCEDIMENTOS REALIZADOS EM 2019 PELOS PLANOS DE SAÚDE, POR TIPO	43
QUADRO 4.6- MEDIDAS ADMINISTRATIVAS ADOTADAS EM 2020	43
QUADRO 4.7- HISTÓRICO DO MONITORAMENTO DA GARANTIA DE ATENDIMENTO POR CICLO	47
QUADRO 4.8- ADIANTAMENTOS EM REAIS POR ANO – 2010 A 2020	52
QUADRO 4.9- TEMPO MÉDIO DE CANCELAMENTO A PEDIDO - 2012 A 2020	53
QUADRO 4.10-RESULTADOS DO IDSS 2017-2018	59
QUADRO 4.11- MULTAS – EXERCÍCIO 2020	74
QUADRO 4.12 -ARRECADAÇÃO LÍQUIDA – DÍVIDA ATIVA	74
QUADRO 4.13 - VALOR DE MULTAS APLICADAS E ARRECADADAS DE 2013 A 2020	75
QUADRO 4.14- AÇÕES E PROJETOS PGA 2021	75
QUADRO 5.1 - ANS 2020: EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA - PRINCIPAIS AÇÕES	80
QUADRO 5.2 - ANS 2020: ESTIMATIVA DO MONTANTE A SER DEVOLVIDO DE TPS POR TIPO	82
QUADRO 5.3 - ANS 2020: OBJETO DAS CONTRATAÇÕES VIGENTES	84
QUADRO 5.4 - ANS: COMPARATIVO DE CONTRATAÇÕES DIRETAS	88
QUADRO 5.5 - ANS: SALDO DE BENS CONSUMO E BENS PATRIMONIAIS – 2019-2020	88
QUADRO 5.6 - ANS 2020: CONTRATO DE LOCAÇÃO DE BENS IMÓVEIS NO RIO DE JANEIRO (SEDE)	90
QUADRO 5.7 - ANS 2020: CONTRATOS DE LOCAÇÃO DE BENS IMÓVEIS DOS NÚCLEOS DA ANS	90
QUADRO 5.8 - ANS: COMPARATIVO DE GASTOS COM TRANSPORTE TERRESTRE POR TIPO – 2019-2020	91
QUADRO 5.9 - ANS: COMPARATIVO DE GASTOS COM TRANSPORTE ÁEREO POR TIPO – 2019-2020	91
QUADRO 5.10- ANS: COMPARATIVO DE QUANTIDADE DE BILHETES ÁEREOS UTILIZADOS – ANOS 2019-2020	91
QUADRO 5.11- ANS: COMPARATIVO DE DEMANDAS EXTERNAS DE RECURSOS HUMANOS	92
QUADRO 5.12- ANS 2020: % DE DESPESAS COM FORÇA DE TRABALHO POR TIPO	95
QUADRO- 5.13 ANS 2020: PROGRESSÃO E PROMOÇÃO DE SERVIDORES	95
QUADRO 5.14- ANS 2020: QUANTIDADE DE SERVIDORES POR CARGO COMISSIONADO E REMUNERAÇÃO	96
QUADRO 5.15- ANS 2020: QUANTITATIVO DE SERVIDORES EFETIVOS POR PADRÃO	97
QUADRO 5.16- ANS 2020: % DE DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS COMISSIONADOS POR CARGO/FUNÇÃO	98
QUADRO 5.17- ANS: PROJETOS ESTRATÉGICOS DE TI CONCLUÍDOS – 2020	101
QUADRO 6.1- ANS: BALANÇO PATRIMONIAL 2020-2019	104
QUADRO 6.2 - ANS: DEMONSTRAÇÕES DE VARIAÇÕES PATRIMONIAIS- DVP RESUMIDA - 2020-2019	105
QUADRO 6.3 - ANS: RESUMO DA RECEITA REALIZADA X DESPESA EMPENHADA – 2020-2019	106
QUADRO 6.4 - EXCUÇÃO DE RESTOS A PAGAR NO EXERCÍCIO-2020-2019	107
QUADRO 6.5 - ANS: INSCRIÇÃO DE RESTOS A PAGAR NO EXERCÍCIO- 2020-2019	107
QUADRO 6.6 - ANS: RESULTADO FINANCEIRO A PARTIR DO BALANÇO PATRIMONIAL -2020-2019	108
QUADRO 6.7 - ANS:COMPOSIÇÃO DO RESULTADO FINANCEIRO 2020-2019	108
QUADRO 6.8 -ANS: RESUMO DA GERAÇÃO DE CAIXA POR ATIVIDADE – 2020-2019	109
QUADRO 7.1 - TRATAMENTO DE DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TCU	111

SUMÁRIO

MENSAGEM DO DIRETOR PRESIDENTE	13
VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO	17
1.1 IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE PRESTADORA DE CONTAS	17
1.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	17
1.3 CADEIA DE VALOR	22
1.4 PLANEJAMENTO PLURIANUAL (PPA) – PROGRAMA GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS)	22
1.5 AMBIENTE EXTERNO	23
GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA	25
2.1 GESTÃO ESTRATÉGICA NA ANS	25
2.2 MODELO DE GOVERNANÇA E ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA	30
2.3 PRINCIPAIS AÇÕES DE SUPERVISÃO, CONTROLE E CORREÇÃO	32
RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS	33
3.1 MODELO DE GESTÃO DE RISCOS NA ANS	33
3.2 PRINCIPAIS RISCOS E SUA VINCULAÇÃO AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	34
3.3 DESAFIOS E PERSPECTIVAS	36
DESEMPENHO INSTITUCIONAL	37
4.1. RESULTADOS MENSURADOS PELOS INSTRUMENTOS DE GESTÃO	37
4.2 RESULTADOS E ENTREGAS DAS AÇÕES PLANEJADAS SETORIALMENTE	41
4.3 GESTÃO DE MULTAS E PRECATÓRIOS	73
4.4 DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS	75
ALOCUÇÃO DE RECURSOS E ÁREAS ESPECIAIS DE GESTÃO	78
5.1 - GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA	78
5.2 - GESTÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS	84
5.3 - GESTÃO PATRIMONIAL E DE INFRAESTRUTURA	88
5.4 - GESTÃO DE PESSOAS, TERCEIRIZAÇÃO E CUSTOS RELACIONADOS	92
5.5 - GESTÃO DE PROCESSOS	99
5.8 - SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL	101
5.9 - GESTÃO DE CUSTOS	102
INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS	104
6.1 - CONTABILIDADE E CERTIFICAÇÃO DOS DEMONSTRATIVOS	104
6.2 - DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS	104
OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES	110
7.1. DETERMINAÇÃO DE MATERIALIDADE DAS INFORMAÇÕES	110
7.2 TRATAMENTO DE DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TCU	111

MENSAGEM DO DIRETOR PRESIDENTE

No alvorecer de 2020, poucos poderiam imaginar que o vírus Sars-CoV-2, causador da Covid-19, tomaria dimensões globais, a impor a todos os países, indistintamente, desafios em todas as esferas: sanitária, econômica, política, social, etc.

Os sistemas de saúde de todo o mundo foram severamente impactados, tendo sido necessário rever modos de ação para o enfrentamento da pandemia. Foi preciso aprender e aceitar que atitudes como o distanciamento social, o uso de máscaras e a higienização constante de mãos com água e sabão e álcool em gel são imprescindíveis para evitar a propagação e a contaminação pelo vírus.

Nesse novo contexto mundial, no mesmo ano em que completou 20 anos, a Agência Nacional de Saúde Suplementar viu-se também obrigada a enfrentar os desafios trazidos pela pandemia para o setor de saúde suplementar brasileiro, o que exigiu diferentes formas de atuação e adoção de respostas céleres.

Pautada na transparência e no diálogo amplo com toda a sociedade e alinhada com as demais ações de saúde adotadas no país, a ANS adotou diversas medidas regulatórias, tanto do ponto de vista assistencial, quanto sob o enfoque econômico-financeiro.

Uma das primeiras medidas, em março de 2020, foi a inclusão do exame de detecção do Coronavírus no rol de procedimentos e eventos em saúde, obrigatório para os beneficiários de planos de saúde. Posteriormente foram incluídos exames auxiliares para diagnóstico e tratamento, bem como exames sorológicos, como a pesquisa de Anticorpos IgG ou Anticorpos Totais. Ressalte-se ainda que a cobertura do tratamento aos pacientes diagnosticados com o Covid-19 já era assegurada aos beneficiários de planos de saúde, de acordo com a segmentação do plano contratado (ambulatorial, hospitalar).

Face à crise causada pela pandemia e diante da necessidade de reduzir a sobrecarga das unidades de saúde e de evitar a exposição desnecessária de beneficiários ao risco de contaminação, a ANS decidiu, ainda em março, prorrogar, em caráter excepcional, os prazos máximos de atendimento para a realização de consultas, exames, terapias e cirurgias que não fossem urgentes, definidos na Resolução Normativa nº 259/2011. Destaque-se que os prazos foram mantidos para as seguintes hipóteses: atendimentos relacionados ao pré-natal, parto e puerpério; doenças crônicas; tratamentos continuados; revisões pós-operatórias; diagnóstico e terapias em oncologia; psiquiatria, bem como tratamentos cuja não realização ou interrupção colocassem em risco o paciente.

Ademais, a ANS reforçou a orientação para a realização de atendimento à distância pelas operadoras e prestadores de serviços de saúde, bem como viabilizou a implementação da tele saúde na saúde suplementar, respeitando-se as regras estabelecidas pelos respectivos conselhos profissionais de saúde e pelo Ministério da Saúde.

Com o intuito de possibilitar às operadoras concentrar seus esforços no enfrentamento da doença, a ANS determinou ainda a prorrogação de prazos para envio de informações obrigatórias e de respostas a processos.

Considerando também os impactos econômico-financeiros provocados pela pandemia, a ANS flexibilizou normas prudenciais, a partir da antecipação dos efeitos do congelamento da margem de solvência para as operadoras que manifestassem a opção pela adoção antecipada do capital baseado em riscos (CBR) e do adiamento para 2021 do início da exigência das provisões de passivo para Insuficiência de Contraprestação/Prêmio (PIC) e para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados ocorridos no SUS (PEONA SUS). Tais medidas conferiram às operadoras maiores volumes de recursos para o enfrentamento da pandemia. Complementarmente, houve ainda a concessão de outros incentivos regulatórios a operadoras em situação regular junto a ANS, mediante contrapartidas a serem cumpridas pelas empresas, como a assinatura de termos de compromisso para proteção dos beneficiários de planos de saúde e da rede de prestadores de serviços de saúde.

Diante de um cenário de dificuldades para o consumidor em função da retração econômica acarretada pela pandemia e da redução de utilização dos serviços de saúde no período, em uma iniciativa inédita, em agosto de 2020, a ANS decidiu pela suspensão do pagamento das parcelas relativas ao reajuste por faixa etária e ao reajuste financeiro nos meses de setembro a dezembro de 2020. Essa medida buscou conferir alívio financeiro ao consumidor, sem desestabilizar as regras e os contratos estabelecidos.

Deve ser destacada ainda a criação de instrumento que monitora diariamente a entrada de demandas relacionadas à COVID-19 e de procedimento especial no âmbito da NIP para acompanhamento e análise dessas demandas. Ressalte-se que a NIP é um instrumento completamente eletrônico, de natureza pré-processual, utilizado para intermediar os conflitos existentes entre beneficiários e operadoras. Objetiva evitar o aumento de processos administrativos sancionadores ou mesmo a judicialização

das questões. Por meio da NIP, em 2020, a ANS alcançou um índice de 92% de resolutividade de conflitos entre beneficiários e operadoras, mesmo com a pandemia.

Em um setor em que a assimetria de informação é uma das principais falhas a ser superada, a informação representa um insumo indispensável para uma regulação efetiva, notadamente no contexto da crise causada pela Covid-19.

Nesse sentido, a ANS ainda orientou os entes regulados a disponibilizarem canais de atendimento específicos para esclarecimentos e informações sobre a doença. A própria agência criou um espaço próprio em seu portal na internet, no qual constam todas as informações sobre o enfrentamento da pandemia.

Desde março, a ANS passou também a publicar o Painel Covid-19, um relatório diário sobre o tema a partir das reclamações feitas pelos beneficiários perante a Agência. Esse painel permite o acompanhamento da atuação das operadoras de planos privados de saúde na pandemia, possibilitando à agência uma fiscalização mais incisiva sobre os entes regulados no que tange ao descumprimento das normas estabelecidas pela agência e à dessassistência dos beneficiários. É atualizado diariamente e pode ser acessado por qualquer cidadão.

Com o objetivo de garantir informação para a tomada de decisões de todos os atores do setor suplementar de saúde, a ANS também lançou, em maio de 2020, o Boletim Covid-19 da Saúde Suplementar, com o panorama do setor. O Boletim conta com informações assistenciais, econômico-financeiras e de reclamações dos consumidores.

Trata-se de uma ação regulatória que foi, inclusive, premiada pela Fundação Getúlio Vargas, em razão de ser uma iniciativa inovadora, ao trazer informação estratégica em um momento de tantas incertezas, permitindo que as decisões sejam pautadas a partir de um conjunto de dados que fornecem um panorama setorial.

Essa estratégia regulatória, é importante frisar, surgiu da compreensão do corpo técnico e diretivo da ANS de que, em momentos marcados por tantas incertezas, a informação é um fator fundamental para a melhor tomada de decisão.

Portanto, é possível perceber que, entre os pontos centrais da regulação de saúde suplementar nesse momento de pandemia, a informação foi um ponto central na tomada de decisão, assim como a transparência e a participação social, enquanto eixos norteadores dos processos decisórios.

Cabe salientar que a resposta regulatória se deu em uma celeridade sem precedentes, como resultado da dedicação do órgão em trazer respostas eficientes, efetivas e no tempo oportuno para todos os atores da saúde suplementar.

No âmbito interno, foi necessária a readequação da estrutura de trabalho da Agência para permitir o trabalho remoto por todos os servidores e colaboradores, como contratação e aumento do uso de serviços em nuvem, redução do número de aquisição de computadores desktop, troca de computadores físicos por máquinas virtuais e adaptações na gestão de contratos dos serviços terceirizados. Em paralelo, foram realizadas migrações e atualizações da rede de comunicação interna e de infraestrutura de servidores e de banco de dados. Essa readequação foi fundamental para garantir o pleno funcionamento da ANS e o retorno às atividades presenciais, quando ocorrer, com uma infraestrutura balanceada para absorver o máximo do quantitativo de pessoas, seja em ambientes presenciais ou virtuais, considerando-se que o trabalho remoto se configura como uma tendência.

O distanciamento social trazido pela pandemia do Coronavírus mostrou ainda a necessidade de fortalecimento da jornada de transformação em direção a uma ANS verdadeiramente digital. Especialmente no caso de órgãos públicos, transformação digital significa aproveitar o máximo potencial das tecnologias digitais para melhorar a jornada do cidadão na interação com o Estado.

Se antes o SEI era apenas para uso interno, em 2020, todos que se relacionam com a ANS já podem utilizar o protocolo eletrônico para iniciar um novo processo ou inserir documentos em um processo já existente. O projeto ANS Digital objetiva mudar a experiência dos cidadãos com a ANS, proporcionando agilidade e reduzindo custos administrativos com ganhos de eficiência e efetividade.

Ressalte-se ainda que, paralelamente às ações relativas ao enfrentamento da pandemia, a ANS realizou, ainda em 2020, outras atividades visando garantir a sustentabilidade e qualidade assistencial das operadoras; promover a supervisão constante do mercado; prover informações qualificadas para sociedade, com o fortalecimento da conscientização dos beneficiários acerca de seus direitos e deveres em saúde; incentivar o aprimoramento da qualidade das operadoras e dos prestadores de serviços; aperfeiçoar o relacionamento entre operadoras e prestadores de serviços de saúde para melhoria da saúde, bem como a promover a integração das políticas de saúde pública e privada.

Uma das principais ações foi a atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, que constitui a referência básica para a cobertura assistencial obrigatória pelas operadoras privadas de assistência à saúde, para os planos contratados a partir de 1º de janeiro de 1999 ou adaptados à lei, de acordo com a segmentação contratada. Foi concluída a análise do conjunto de

tecnologias em saúde (procedimentos, medicamentos e termos descritivos), que incluiu 214 propostas encaminhadas que foram consideradas elegíveis, 22 tecnologias recomendadas positivamente pela Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde (CONITEC), bem como 23 demandas internas identificadas pelo órgão técnico como relevantes para serem alteradas no Rol.

A análise do conjunto de documentos produzidos e das discussões realizadas resultou em um conjunto de recomendações preliminares e na minuta de resolução normativa que, após aprovação pela Diretoria Colegiada da ANS, foram submetidas a Consulta Pública nº 81/2020, que recebeu 30.658 (trinta mil, seiscentas e cinquenta e oito) contribuições, sendo considerada a maior já realizada pela ANS.

A busca pela solvência dos entes regulados, de forma a assegurar a assistência aos beneficiários, dá-se pelo constante monitoramento do mercado. Em 2020, foram elaboradas 464 análises econômico-financeiras, abrangendo 315 operadoras, que totalizavam cerca de 56 milhões de beneficiários vinculados, correspondendo a 76% do mercado regulado. Além disso, foram acompanhadas 50 operadoras em Procedimentos de Adequação Econômico-Financeira (PAEF), que é um conjunto de medidas e ações que visam, em espaço de tempo determinado, corrigir, de forma gradual, anormalidades econômico-financeiras.

O processo de ressarcimento ao Sistema Único de Saúde (SUS), realizado pela ANS, é um importante mecanismo regulatório que busca devolver aos cofres públicos os valores dispendidos no tratamento de beneficiários de operadoras no SUS e impedindo o subsídio, ainda que indireto, de atividades lucrativas com recursos públicos. Apesar das intercorrências decorrentes da pandemia, a ANS encerrou 2020 alcançando duas metas históricas: a redução do intervalo de notificação das operadoras desde a ocorrência no SUS e a estabilização do passivo de análises de impugnações e recursos. Se em janeiro de 2020, o processo de ressarcimento contava com um passivo de cerca de 337,3 mil impugnações e recursos, ao final do ano, esse número havia sido reduzido para 87,8 mil. Por outro lado, a redução do intervalo de notificação das operadoras possibilitará acompanhar a utilização do SUS pelos beneficiários atingidos pela nova doença a partir de março de 2021. Em 2020, foram repassados ao Fundo Nacional de Saúde R\$ 816,23 milhões a título de ressarcimento.

Em 2020, foram ainda arrecadados R\$ 88,67 milhões em multas, um valor expressivo, considerando-se as dificuldades presentes no processo de cobrança pelo setor público, de forma geral.

Com o intuito de desburocratizar e simplificar o arcabouço normativo, contribuindo para a eficiência do setor e a competitividade do país, a ANS iniciou em 2020 a gestão do estoque regulatório. Ao todo, foram revogadas 307 normas, que já se encontravam tacitamente revogadas, perderam a eficácia ou foram substituídas por normas mais recentes e atualizadas. Essa medida atende ao que está estabelecido nos Decreto nº 9.191, de 2017, e nº 10.139, de 2019, e está contemplada na Agenda Regulatória 2019-2021 da ANS, que determina a revisão e consolidação dos atos normativos.

Por fim, a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, em setembro de 2020, implicou a necessidade de uma jornada de modificação de cultura organizacional da ANS, exigindo o envolvimento de todos os setores da Agência, visto que o tratamento de dados pessoais consiste em atividade comum e cotidiana da grande parte dos agentes públicos, os quais devem estar adequadamente treinados e preparados para esse novo marco legal. Ressalte-se que, das onze agências reguladoras federais, a ANS foi a primeira a designar um servidor para desempenhar a função como encarregado pelo tratamento de dados pessoais. Outras iniciativas para a implementação efetiva da LGPD passaram pela criação de uma estrutura específica na Agência para essa finalidade, pela elaboração de materiais de comunicação orientativos sobre o tema e pela realização de encontros virtuais para disseminar o conhecimento da Lei e sua aplicação, enfatizando o compromisso permanente da ANS com o tema.

Nesse Relatório Anual de Gestão, no formato de relato integrado, procurou-se seguir as melhores práticas adotadas pelas organizações, públicas e privadas, bem como as recomendações e determinações do Tribunal de Contas da União. O presente relatório contou com a participação de todas as áreas da Agência em sua elaboração, traduzindo a busca pela sinergia de ações que marca a trajetória da ANS.

Ao entregar o presente Relatório, como integrante do Comitê de Governança, Riscos e Controles, reafirmo o nosso comprometimento de promover práticas e princípios de conduta e padrões de comportamentos, nossa responsabilidade em assegurar a integridade deste relatório, tendo envolvido os níveis hierárquicos decisórios e suas equipes técnicas para a obtenção e consolidação das informações, e aprovado o produto final ora apresentado.

Os resultados de 2020 mostram que somos capazes de superar desafios. As ações demandaram muita dedicação por parte da ANS e ainda estão em processo de avaliação, dado que a pandemia persiste e os efeitos ainda serão sentidos por algum tempo. Embora a regulação tenha o difícil papel de conjugar interesses por natureza conflitantes, a crise causada pela Covid-19 reafirmou a importância de uma atuação coesa e uníssona entre todos os atores do setor de saúde suplementar para que seja possível enfrentar os desafios que ainda estão por vir.

Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras: analisadas **315** que possuem cerca de **56** milhões de beneficiários, representando **76%** do mercado de saúde suplementar.

Revogação de **307** normas.

Ressarcimento ao SUS: **R\$ 816,23** milhões arrecadados pela ANS e repassados ao SUS, por atendimentos prestados a beneficiários de planos privados de saúde no SUS

Realização da Consulta Pública nº 81/2020 (atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde), que recebeu **30.658** contribuições, sendo considerada a maior já feita pela ANS.

Índice de Resolutividade de Conflitos por meio da NIP: **92%** - esse índice representa a medida do total de reclamações dos consumidores finalizadas sem a necessidade de abertura de processo administrativo sancionador.

Arrecadação de multas: **R\$ 88,7** milhões arrecadados.



ROGÉRIO SCARABEL BARBOSA

Diretor de Normas e Habilitação dos Produtos
Diretor-Presidente Substituto

VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

1.1 IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE PRESTADORA DE CONTAS

A Agência Nacional de Saúde Suplementar é a agência reguladora dos planos privados de saúde no Brasil e atua na regulação, normatização, controle e fiscalização deste setor.

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 descrito no artigo 3º da Lei nº 9.961/2000.

A visão da ANS é ser referência pela excelência técnica e qualidade da produção de saúde.

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

As principais competências da ANS são 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.

1.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

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

A seguir, são apresentados os diretores da ANS:

ROGÉRIO SCARABEL BARBOSA

Diretor-Presidente Substituto

Diretor de Normas e Habilitação dos Produtos



Graduado em Direito pelo Centro Universitário Eurípides Soares da Rocha de Marília (SP), Rogério Scarabel Barbosa tem especialização em Gestão Hospitalar e Organização da Saúde pela Universidade Federal do Ceará; e em Direito do Consumidor pela Universidade de Fortaleza. Scarabel atua no setor de saúde desde 2004 e tem ampla experiência nos segmentos de saúde suplementar e saúde pública. Durante os últimos 14 anos, atuou como advogado na área de Direito da Saúde.

PAULO ROBERTO VANDERLEI REBELLO FILHO

Diretor de Normas e Habilitação das Operadoras



Graduado em Direito pelo Centro Universitário de João Pessoa – Unipê – PB, com curso de Capacitação em Gestão e Direito da Saúde, Paulo Rebello tem ampla experiência na vida pública. Em 2016, ingressou no Ministério da Saúde como Chefe de Gabinete do Ministro.

Em sua trajetória profissional exerceu os cargos de:

- Chefe de Gabinete do Ministro no Ministério da Saúde – 2016/2018;
- Assessor Especial do Ministro e Substituto da Chefia de Gabinete do Ministério da Integração Nacional – 2015/2016;
- Gerente de Projetos, Assessor Especial do Ministro e Substituto da Chefia de Gabinete do Ministro no Ministério das Cidades – 2012/2015;
- Assessor Jurídico na Diretoria Comercial da Companhia de Águas da Paraíba – Cagepa 2009/2011;
- Procurador Geral do Município de Esperança – PB – 2009/2010.

BRUNO MARTINS RODRIGUES

Diretor de Gestão Substituto | 1º mandato: 17/03/2020 a 12/09/2020 – 2º mandato: 14/09/2020



Bruno Martins Rodrigues ingressou na ANS em 2005 após ser aprovado no concurso de especialista em regulação de saúde suplementar. É graduado em Economia pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), com MBA em Finanças Corporativas pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC Rio) e mestrado em Economia Empresarial pela Universidade Cândido Mendes (UCAM).

Em sua trajetória profissional na ANS, exerceu os cargos de:

- Gerente-Geral de Acompanhamento Econômico-Financeiro das Operadoras e Mercado – 2017 a 2020;
- Gerente de Acompanhamento Econômico-Financeiro das Operadoras – 2010 a 2017;
- Coordenador de Normas, Estudos de Mercado e Garantias Financeiras – 2009 a 2010.

SIMONE SANCHES FREIRE

Diretora de Fiscalização | até 25/05/2020



Funcionária da ANS desde 2002 e servidora de carreira desde 2005, Simone Freire é graduada em Ciências Jurídicas pela Universidade São Francisco (São Paulo) e possui especialização em Direito Público pela mesma instituição (2000). Em 2004, fez pós-graduação em Direito Administrativo, Tributário e Constitucional, pela Universidade Estácio de Sá (Rio de Janeiro). Em 2008, concluiu especialização em Regulação de Saúde Suplementar, pela Fundação Getúlio Vargas, em parceria com o Hospital Sírio Libanês e a ANS. Em 2015, concluiu o MBA Executivo realizado pelo Instituto COPPEAD de Administração da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

Em sua carreira, exerceu cargos de:

- Diretora de Normas e Habilitação dos Produtos (Substituta) – de Junho /2018 a Agosto/2018;
- Diretora de Normas e Habilitação dos Operadoras (Interina) – de Maio/2016 a Dezembro/2016;
- Diretora de Gestão (Interina) – de Junho/2015 a Julho/2015 e de Julho/2017 a Dezembro/2017;
- Diretora Adjunta da Diretoria de Gestão da ANS – 2013/2014;
- Gerente da Gerência de Apoio à Diretoria Colegiada (GEADC) na ANS – 2013.
- Coordenadora da Coordenadoria de Inquéritos da ANS – 2012/2013;
- Fiscal do Núcleo Regional de Atendimento e Fiscalização de São Paulo – 2007/2009, entre outras atividades;
- Coordenadora na Corregedoria da ANS (dez 2005 a Nov 2007) e Corregedora Substituta (dez 2006 a Jun 2007).

MAURÍCIO NUNES DA SILVA

Diretor de Fiscalização Substituto | 1º mandato: 26/05/2020 a 13/09/2020 – 2º mandato: 14/09/2020



Maurício Nunes da Silva é servidor da ANS desde 2005, atualmente no cargo efetivo de analista administrativo. É graduado em Administração pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ), com especialização em Finanças Públicas pela Universidade Cândido Mendes e mestrado em Administração Pública pela Fundação Getúlio Vargas (FGV/RJ).

Em sua trajetória profissional na ANS, exerceu os cargos de:

- Diretor-Adjunto de Normas e Habilitação dos Produtos – 2018 a 2020;
- Gerente-Geral de Administração e Finanças – 2015 a 2016;
- Coordenador de Avaliação e Riscos Institucionais – 2014 a 2015;
- Coordenador de Monitoramento da Contratualização – 2011 a 2013;
- Gerente de Relações com Prestadores de Serviços Substituto – 2010 a 2013.

RODRIGO RODRIGUES DE AGUIAR

Diretor de Desenvolvimento Setorial | até 07/09/2020



Servidor público de carreira da ANS desde 2007, Rodrigo Aguiar é graduado em Direito pelo Centro Universitário da Cidade (RJ), possui pós-graduação em Direito Público pela Universidade Cândido Mendes (RJ) e MBA Executivo em Gestão de Negócios pelo IBMEC (RJ).

Concluiu o curso Fronteiras em Gestão Pública pela Fundação Dom Cabral (2014), o Curso de Governança Corporativa em Saúde pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (2015), o curso de Liderança Inovadora em Saúde – Alumni COPPEAD – 2018 e o curso de Conselheiro de Administração pelo IBGC (2019). Na ANS, atuou nas Diretorias de Desenvolvimento Setorial (DIDES), de Fiscalização (DIFIS), de Gestão (DIGES) e de Normas e Habilitação das Operadoras (DIOPE).

Em sua trajetória profissional exerceu os cargos de:

- Diretor-adjunto de Fiscalização – 2016/2017;
- Gerente geral de Assessoramento e Ajustamento de Conduta – 2015/2016;
- Gerente de Assessoramento da Diretoria de Fiscalização – 2014/2015;
- Assessor Especial da Diretoria de Fiscalização – 2014/2014;
- Assessor da Diretoria Adjunta de Gestão – 2013/2014;
- Coordenador substituto da Coordenadoria de Inquérito – 2013

CÉSAR BRENHA ROCHA SERRA

Diretor de Desenvolvimento Setorial Substituto | 1º mandato: 09/09/2020

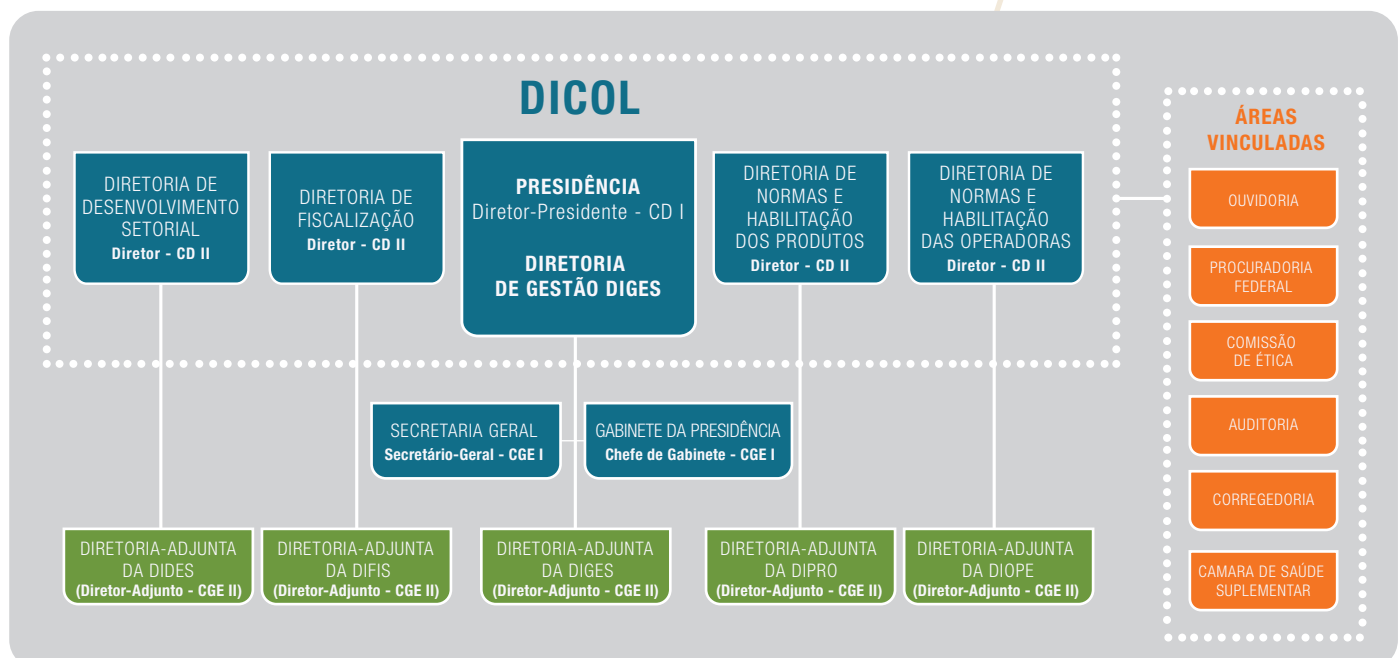


César Serra ingressou na ANS em 2000, data de criação da autarquia. É graduado em Ciências Econômicas pela Universidade Federal do Rio de Janeiro/UFRJ e em Ciências Atuariais na Universidade Estácio de Sá/UNESA, com MBA em Gestão de Negócios e Tecnologia da Informação, na Escola de Administração Pública na Fundação Getúlio Vargas/FGV-RJ e Especialização em Economia na George Washington University (EUA). É representante da ANS na International Association of Insurance Supervisors – IAIS.

Em sua trajetória profissional na ANS, destacam-se as seguintes funções:

- Diretor-Adjunto de Normas e Habilitação das Operadoras – 2014-2020;
- Gerente Geral de Acompanhamento das Operadoras e Mercado – 2013-2014;
- Secretário-Geral – 2012-2013;
- Assessor da Presidência – 2011;
- Gerente de Habilitação, Atuária e Estudos de Mercado – 2008-2010;
- Coordenador de Equipes de Monitoramento Econômico-financeiro de Planos de Saúde – 2006-2007.

FIGURA 1.1 ORGANOGRAMA DA ANS



Fonte: Gabinete da Presidência (2020)

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.

A Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, alterada pela Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, cria a ANS e, no capítulo II, trata da estrutura organizacional da Agência. Em seus artigos 5º e 6º, essa lei estabelece que a diretoria da ANS deve ser colegiada

e composta por até cinco diretores, sendo um deles o seu Diretor-Presidente. A partir da vigência da Lei nº 13.848/2019, os mandatos dos diretores passaram a ser de 5 anos, sendo vedada a recondução.

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 (DICOL), Câmara de Saúde Suplementar, Procuradoria, Ouvidoria e Corregedoria.

A administração da ANS, conforme determinado pela Lei nº 9.961/2000, foi regida por um contrato de gestão assinado pelo Ministro de Estado de Saúde e pelo diretor-presidente da ANS, até setembro de 2019, quando entrou em vigor a Lei nº 13.848/2019, a qual revogou os artigos referentes ao Contrato de Gestão.

O novo marco legal das Agências Reguladoras, consubstanciado na Lei nº 13.848/2019, traz uma série de inovações e avanços com vistas à melhoria da qualidade regulatória no Brasil, o que exige das Agências a elaboração de um conjunto de mecanismos, instrumentos de gestão, projetos e ações específicas que farão parte de um novo modelo de governança a ser seguido.

Entre as novas diretrizes legais destacam-se: i) a formulação de Plano Estratégico Quadrienal, ii) a elaboração de Plano de Gestão Anual - instrumento anual do planejamento consolidado da agência reguladora e contemplará ações, resultados e metas relacionados aos processos finalísticos e de gestão, iii) a implementação de agenda regulatória; e iv) elaboração de Relatório Anual de Atividades.

Todas as deliberações da Diretoria Colegiada - DICOL são tomadas em reuniões ou por intermédio de circuitos deliberativos. Nessas reuniões são discutidos assuntos do setor de saúde suplementar e sobre o funcionamento da ANS.

A Diretoria Colegiada reúne-se com a presença de pelo menos 3 diretores, entre eles o diretor-presidente ou seu substituto legal, e delibera com, no mínimo, 3 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, deve ser acompanhado do respectivo voto ou proposta de decisão, contendo resumo de seu conteúdo, da nota de cada Diretoria e, quando necessário ou solicitado, de parecer da Procuradoria Federal junto à ANS (PROGE).

O processo de nomeação dos diretores é feito de acordo com o seguinte fluxo:

- 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, definida em reunião de Diretoria Colegiada subsequente.

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.

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

A seguir, estão destacadas algumas das principais competências das diretorias da ANS:

- **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 de planos privados de saúde.
- **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 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.
- **Diretoria de Desenvolvimento Setorial (DIDES)** - planeja, coordena e organiza ações e projetos de estímulo e indução melhoria à qualidade da atenção à saúde; aperfeiçoamento do relacionamento entre operadoras e prestadores de serviços de saúde; disseminação e integração de informações setoriais, e integração e ressarcimento ao SUS.
- **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 atividades 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 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.

1.3 CADEIA DE VALOR

A Cadeia de Valor apresenta os principais valores entregues pela Agência, organizando o conjunto de processos fundamentais para o cumprimento da sua missão em três perspectivas: Macroprocessos de Suporte, Macroprocessos Finalísticos e Macroprocessos de Governança.

FIGURA 1.2 CADEIA DE VALOR



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (2020)

1.4 PLANEJAMENTO PLURIANUAL (PPA) – PROGRAMA GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS)

A ANS possui duas ações orçamentárias relacionadas ao Programa Gestão e Organização do Sistema Único de Saúde (SUS), conforme tabela abaixo:

QUADRO 1.1 PPA NO ÂMBITO DA ANS

PPA NO ÂMBITO DA ANS		
PROGRAMA: GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS)		
AÇÃO ORÇAMENTÁRIA	PRODUTO DA AÇÃO	META FÍSICA 2020
4339 - QUALIFICAÇÃO DA REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DA SAÚDE SUPLEMENTAR	CONFLITO RESOLVIDO*	4.000
8727 - APERFEIÇOAMENTO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA SAÚDE SUPLEMENTAR	INFORMAÇÃO PROCESSADA**	750

* Média mensal de demandas NIP resolvidas

** Número de operadoras com trânsito correto no envio de dados referentes ao padrão TISS

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fevereiro, 2021)

1.5 AMBIENTE EXTERNO

Para análise situacional do ambiente externo da saúde suplementar no Brasil, foram observados os ambientes: econômico, político, demográfico, tecnológico e regulatório, de acordo com as descrições abaixo:

AMBIENTE ECONÔMICO:

- recuperação gradual da economia diante do enfretamento da pandemia;
- continuidade do ajuste fiscal e das reformas estruturais, com controle dos gastos públicos no longo prazo;
- arrefecimento da inflação convergindo para o centro da meta;
- política monetária efetiva visando estimular o crescimento econômico e reduzir o custo de financiamento.

AMBIENTE POLÍTICO:

- surgimento de novas lideranças políticas;
- uso de redes sociais como lócus de contato com a sociedade;
- manutenção da pressão social por melhoria dos serviços de saúde, pública e privada;
- ampliação do debate sobre acesso e reajuste de mensalidades de plano de saúde.

AMBIENTE DEMOGRÁFICO:

- envelhecimento da população brasileira duas vezes mais rápido que a média mundial, se mantida a taxa atual, tornando cada vez mais crítico e fundamental, o pacto intergeracional.

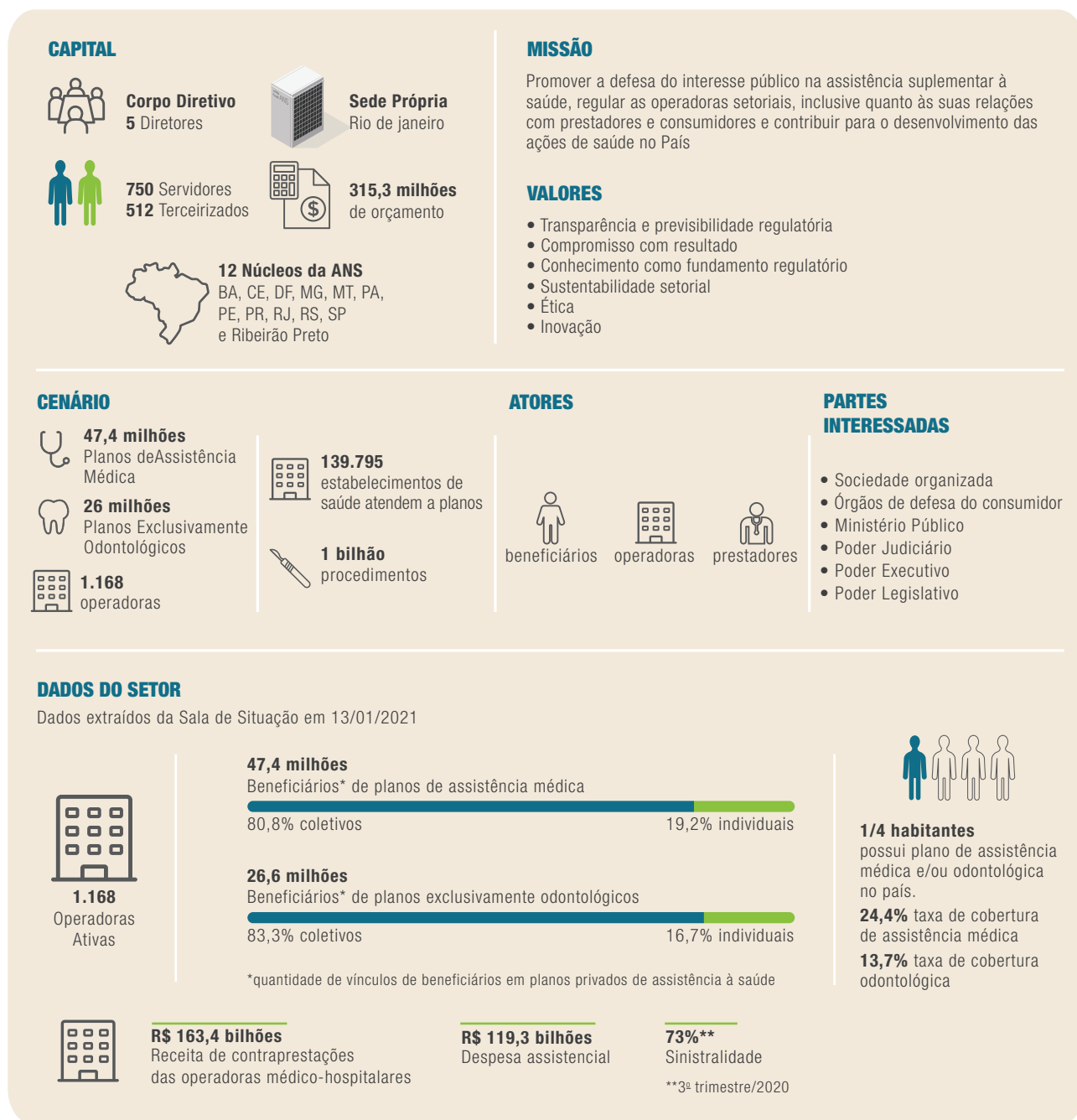
AMBIENTE TECNOLÓGICO:

- constante surgimento de novos meios de comunicação, geração e difusão de informações;
- aumento da importância da gestão da informação para a identificação de problemas e soluções;
- crescente pressão, por parte dos atores setoriais e sociedade em geral, por transparência e acesso à informação em tempo real, com garantia da proteção de dados pessoais e institucionais;
- constante desenvolvimento de novas tecnologias em saúde;
- maior demanda pela transformação digital dos serviços públicos;
- a inteligência artificial é um novo paradigma nos processos decisórios;
- consolidação do trabalho remoto;
- consolidação do uso da telemedicina;
- pressão por aumento da competitividade da indústria da saúde, reduzindo a dependência externa, com o desenvolvimento e a produção de vacinas, medicamentos, insumos e equipamentos médicos.

AMBIENTE DO MERCADO REGULADO:

- necessidade de promover o equilíbrio regulatório entre planos individuais e coletivos;
- existência de áreas sem a adequada cobertura assistencial, pública e/ou privada, os chamados “vazios assistenciais”;
- judicialização provocada, em parte, pela assimetria de informação;
- crescente preocupação com a sustentabilidade econômica do setor;
- necessidade de adequar os serviços de saúde para atendimento às novas demandas decorrentes do envelhecimento populacional;
- estímulo a programas de promoção da saúde e de prevenção de doenças.

FIGURA 1.3 ANS, MODELO DE NEGÓCIOS E DADOS DO SETOR



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (2021)

GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA

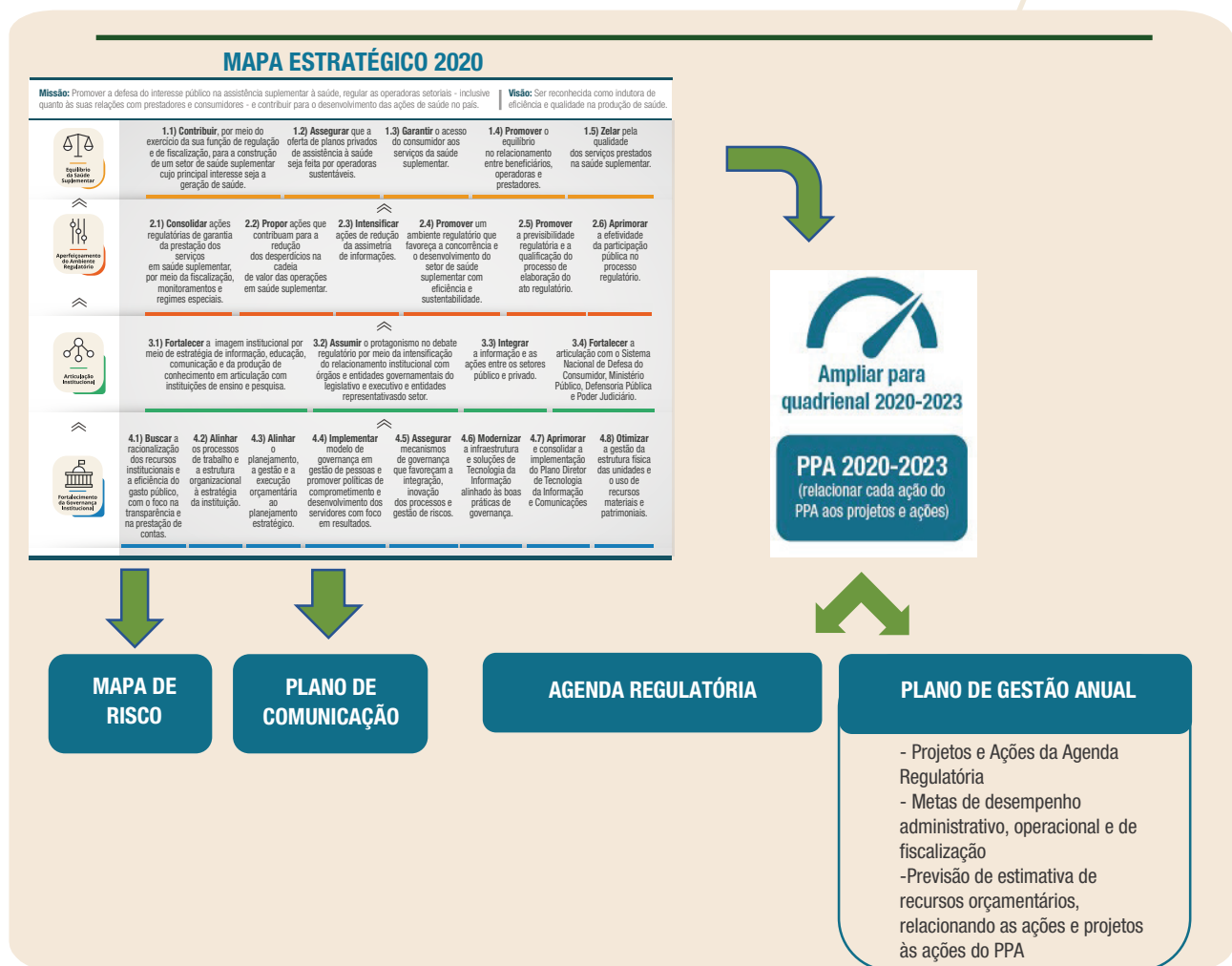
2.1 GESTÃO ESTRATÉGICA NA ANS

A Lei nº 13.848/2019 trouxe uma série de diretrizes com vistas à melhoria da qualidade regulatória no Brasil, o que exige das Agências a elaboração de um conjunto de mecanismos que articule os instrumentos de gestão, quais sejam o Plano Estratégico, o Plano de Gestão Anual e a Agenda Regulatória, que contemplam projetos e ações a serem desenvolvidas pelas instituições.

Em consonância com essas diretrizes, o Plano Estratégico da ANS contém o Mapa Estratégico e seus instrumentos de desdobramento, chamados de Plano de Gestão Anual (PGA) e a Cesta de Indicadores institucionais. Para consecução dos objetivos estratégicos do Mapa, representantes das diretorias e unidades vinculadas, elaboraram as propostas de ações e projetos para o exercício seguinte. Em outras palavras, o Mapa relata “o que” queremos e o Plano de Gestão Anual (PGA) aponta, por meio de projetos e ações, “como” faremos para alcançar aqueles objetivos do Mapa Estratégico. Além do PGA, a Lei exige que outros instrumentos de gestão, como a Agenda Regulatória e os Projetos Estratégicos, estejam alinhados ao Plano Estratégico da ANS.

A FIGURA 2.1 MODELO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DA ANS demonstra como deve ser concebida a estratégia da ANS, por meio do alinhamento de diversos instrumentos de gestão, tais como: Mapa Estratégico, PPA, Mapa de Riscos, Plano de Gestão Anual, Agenda Regulatória e o Programa de Qualificação Institucional.

FIGURA 2.1 MODELO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DA ANS – 2020



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (2020)

2.1.1. MAPA ESTRATÉGICO

O Mapa Estratégico é uma representação gráfica da estratégia da ANS que evidencia os desafios que a Agência terá que superar para concretizar sua missão institucional e visão de futuro. O Mapa Estratégico 2020-2023 possui 4 eixos estratégicos e 23 objetivos estratégicos.

FIGURA 2.2 DESCRIÇÃO DOS EIXOS DO MAPA ESTRATÉGICO 2020-2023

DESCRIÇÃO	ESS - Equilíbrio da Saúde Suplementar Refere-se ao impacto regulatório e aos resultados das iniciativas implementadas. São os resultados do exercício da atribuição legal da instituição e que justificam a sua existência. Traduzem mais diretamente a missão e a visão conectando-se à contribuição “para o desenvolvimento das ações de saúde no Brasil (Missão) e com o reconhecimento “como indutora de eficiência e qualidade na produção de saúde (Visão). Neste eixo encontram-se os objetivos relacionados às entregas fundamentais à sociedade e que estruturam os demais objetivos.
	AAR - Aperfeiçoamento do Ambiente Regulatório Identifica resultados que permitem modular a atividade regulatória de acordo com o comportamento dos entes regulados. São os resultados dos produtos e serviços específicos da instituição, base para o relacionamento com beneficiários, operadoras e prestadores. Os clientes são a razão de ser da instituição e, em função disso, suas necessidades devem ser identificadas, ponderadas e consideradas. Neste eixo encontram-se os objetivos relacionados à promoção da sustentabilidade econômico-financeira, o estímulo às boas práticas de comercialização, as ações de fiscalização e o fortalecimento das boas práticas regulatórias.
	AI - Articulação Institucional Identifica os processos internos que norteiam a interação com os atores do setor. Representa oportunidade para a consolidação da instituição no protagonismo do debate regulatório e do fortalecimento da imagem institucional. Neste eixo encontram-se os objetivos relacionados a estratégia de informação, comunicação e educação; interação com o setor regulado, com sistema nacional de defesa do consumidor, poder judiciário e demais órgãos e entidades governamentais.
	FGI - Fortalecimento da Governança Institucional Refere-se aos mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a atuação da gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade.

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (2020)

FIGURA 2.3 MAPA ESTRATÉGICO DA ANS 2020-2023

Missão: Promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regular as operadoras setoriais - inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores - e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no país.					Visão: Ser reconhecida como indutora de eficiência e qualidade na produção de saúde.						
 Equilíbrio da Saúde Suplementar	1.1) Contribuir, por meio do exercício da sua função de regulação e de fiscalização, para a construção de um setor de saúde suplementar cujo principal interesse seja a geração de saúde.		1.2) Assegurar que a oferta de planos privados de assistência à saúde seja feita por operadoras sustentáveis.		1.3) Garantir o acesso do consumidor aos serviços da saúde suplementar.		1.4) Promover o equilíbrio no relacionamento entre beneficiários, operadoras e prestadores.		1.5) Zelar pela qualidade dos serviços prestados na saúde suplementar.		
 Aperfeiçoamento do Ambiente Regulatório	2.1) Consolidar ações regulatórias de garantia da prestação dos serviços em saúde suplementar, por meio da fiscalização, monitoramentos e regimes especiais.		2.2) Propor ações que contribuam para a redução dos desperdícios na cadeia de valor das operações em saúde suplementar.		2.3) Intensificar ações de redução da assimetria de informações.		2.4) Promover um ambiente regulatório que favoreça a concorrência e o desenvolvimento do setor de saúde suplementar com eficiência e sustentabilidade.		2.5) Promover a previsibilidade regulatória e a qualificação do processo de elaboração do ato regulatório.		
 Articulação Institucional	3.1) Fortalecer a imagem institucional por meio de estratégia de informação, educação, comunicação e da produção de conhecimento em articulação com instituições de ensino e pesquisa.		3.2) Assumir o protagonismo no debate regulatório por meio da intensificação do relacionamento institucional com órgãos e entidades governamentais do legislativo e executivo e entidades representativas do setor.		3.3) Integrar a informação e as ações entre os setores público e privado.		3.4) Fortalecer a articulação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, Ministério Público, Defensoria Pública e Poder Judiciário.				
 Fortalecimento da Governança Institucional	4.1) Buscar a racionalização dos recursos institucionais e a eficiência do gasto público, com o foco na transparência e na prestação de contas.		4.2) Alinhar os processos de trabalho e a estrutura organizacional à estratégia da instituição.		4.3) Alinhar o planejamento, a gestão e a execução orçamentária ao planejamento estratégico.		4.4) Implementar o modelo de governança em gestão de pessoas e promover políticas de comprometimento e desenvolvimento dos servidores com foco em resultados.		4.5) Assegurar mecanismos de governança que favoreçam a integração, inovação dos processos e gestão de riscos.		
		4.6) Modernizar a infraestrutura e soluções de Tecnologia da Informação alinhado às boas práticas de governança.		4.7) Aprimorar e consolidar a implementação do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações		4.8) Otimizar a gestão da estrutura física das unidades e o uso de recursos materiais e patrimoniais.					

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (2020)

Considerando as novas diretrizes governamentais, em especial a IN nº 24/2020, e a oportunidade de amadurecimento da gestão estratégica, de modo a contribuir para o alinhamento entre os diferentes níveis da estratégia, o nivelamento de metodologias e a implementação de procedimentos sistemáticos de avaliação, a Agência revisitou, em 2020, o seu Planejamento Estratégico.

A partir desse reposicionamento, foi elaborado novo Mapa Estratégico para o ciclo 2021-2024 contendo 15 objetivos estratégicos que ajudam a compreender a especificidade e o alcance dos desafios propostos para o novo ciclo.

Saiba mais em <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/planejamento-estrategico-ans-2021-2024>

2.1.2 PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

O Programa de Qualificação Institucional consiste em um conjunto de ações de avaliação e melhoria contínua do desempenho institucional, inclusive no que tange seus reflexos no setor de saúde suplementar.

Com a promulgação da Lei nº 13.848/2019 o Programa de Qualificação Institucional passou a avaliar o alcance dos objetivos definidos no Mapa Estratégico da ANS.

QUADRO 2.1 INDICADORES DE QUALIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

Objetivo Estratégico	Indicador	Meta
ASSEGURAR QUE A OFERTA DE PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE SEJA FEITA POR OPERADORAS SUSTENTÁVEIS.	1.2.1 - ÍNDICE DE ABRANGÊNCIA DO ACOMPANHAMENTO REGULAR ECONÔMICO-FINANCEIRO	≥ 91%
ZELAR PELA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NA SAÚDE SUPLEMENTAR.	1.5.1 - PERCENTUAL DE BENEFICIÁRIOS EM OPERADORAS COM IDSS NAS DUAS PRIMEIRAS FAIXAS	≥ 76%
ZELAR PELA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NA SAÚDE SUPLEMENTAR.	1.5.2 - PERCENTUAL DE BENEFICIÁRIOS EM OPERADORAS ACREDITADAS	SEM META
CONSOLIDAR AÇÕES REGULATÓRIAS DE GARANTIA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EM SAÚDE SUPLEMENTAR, POR MEIO DA FISCALIZAÇÃO, MONITORAMENTOS E REGIMES ESPECIAIS.	2.1.1 - ÍNDICE DE RECUPERABILIDADE DE OPS NO ACOMPANHAMENTO ESPECIAL ECONÔMICO-FINANCEIRO	SEM META
CONSOLIDAR AÇÕES REGULATÓRIAS DE GARANTIA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EM SAÚDE SUPLEMENTAR, POR MEIO DA FISCALIZAÇÃO, MONITORAMENTOS E REGIMES ESPECIAIS.	2.1.2 - TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO DO PROCESSO SANCIONADOR	≤ 720 DIAS
PROPOR AÇÕES QUE CONTRIBUAM PARA A REDUÇÃO DOS DESPERDÍCIOS NA CADEIA DE VALOR DAS OPERAÇÕES EM SAÚDE SUPLEMENTAR.	2.2.1 - PERCENTUAL DE BENEFICIÁRIOS EM OPERADORAS CERTIFICADAS	SEM META
PROMOVER A PREVISIBILIDADE REGULATÓRIA E A QUALIFICAÇÃO DO PROCESSO DE ELABORAÇÃO DO ATO REGULATÓRIO.	2.5.1 - ÍNDICE DE PREVISIBILIDADE REGULATÓRIA	≥ 71%
APRIMORAR A EFETIVIDADE DA PARTICIPAÇÃO PÚBLICA NO PROCESSO REGULATÓRIO.	2.6.1 - PERCENTUAL DE CONTRIBUIÇÕES ACEITAS EM CONSULTA PÚBLICA	SEM META
FORTALECER A IMAGEM INSTITUCIONAL POR MEIO DE ESTRATÉGIA DE INFORMAÇÃO, EDUCAÇÃO, COMUNICAÇÃO E DA PRODUÇÃO DE CONHECIMENTO EM ARTICULAÇÃO COM INSTITUIÇÕES DE ENSINO E PESQUISA.	3.1.1 - ÍNDICE DE FAVORABILIDADE DA IMAGEM DA ANS JUNTO À IMPRENSA	≥ 83%
ASSUMIR O PROTAGONISMO NO DEBATE REGULATÓRIO POR MEIO DA INTENSIFICAÇÃO DO RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL COM ÓRGÃOS E ENTIDADES GOVERNAMENTAIS DO LEGISLATIVO E EXECUTIVO E ENTIDADES REPRESENTATIVAS DO SETOR.	3.2.1 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O CONTEÚDO DE EVENTOS REALIZADOS PELA ANS	≥ 8,50
INTEGRAR A INFORMAÇÃO E AS AÇÕES ENTRE OS SETORES PÚBLICO E PRIVADO.	3.3.1 - PERCENTUAL DE ARRECADAÇÃO DO RESSARCIMENTO AO SUS	SEM META

ASSUMIR O PROTAGONISMO NO DEBATE REGULATÓRIO POR MEIO DA INTENSIFICAÇÃO DO RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL COM ÓRGÃOS E ENTIDADES GOVERNAMENTAIS DO LEGISLATIVO E EXECUTIVO E ENTIDADES REPRESENTATIVAS DO SETOR.	3.3.2 - TEMPO MÉDIO ENTRE O EVENTO NO SUS E A NOTIFICAÇÃO DO ABI/TD>	≤ 1,04 ANOS
FORTALECER A ARTICULAÇÃO COM O SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MINISTÉRIO PÚBLICO, DEFENSORIA PÚBLICA E PODER JUDICIÁRIO.	3.4.1 - ÍNDICE DE ADERÊNCIA AO PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADANIA	SEM META
BUSCAR A RACIONALIZAÇÃO DOS RECURSOS INSTITUCIONAIS E A EFICIÊNCIA DO GASTO PÚBLICO, COM O FOCO NA TRANSPARÊNCIA E NA PRESTAÇÃO DE CONTAS.	4.1.1 - TEMPO MÉDIO DE CONTRATAÇÃO	≤ 180 DIAS
ALINHAR OS PROCESSOS DE TRABALHO E A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL À ESTRATÉGIA DA INSTITUIÇÃO.	4.2.1 - PERCENTUAL DE PROCESSOS DE TRABALHO MAPEADOS/TD>	≥ 38%
ALINHAR O PLANEJAMENTO, A GESTÃO E A EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E ORÇAMENTÁRIO.	4.3.1 - PERCENTUAL DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA	≥ 90,4%
Implementar modelo de governança em gestão de pessoas e promover políticas de comprometimento e desenvolvimento dos servidores com foco em resultados.	4.4.1 - Percentual de Execução do PDP	a ser definida
Implementar modelo de governança em gestão de pessoas e promover políticas de comprometimento e desenvolvimento dos servidores com foco em resultados.	4.4.2 - Percentual de Servidores Capacitados Anualmente	≥ 60%
Assegurar mecanismos de governança que favoreçam a integração, inovação dos processos e gestão de riscos.	4.5.1 - Percentual de Comunicação Eletrônica entre ANS e Sociedade	≥ 96%
Assegurar mecanismos de governança que favoreçam a integração, inovação dos processos e gestão de riscos.	4.5.2 - Percentual de Processos com Gestão de Riscos	≥ 12%
Modernizar a infraestrutura e soluções de Tecnologia da Informação alinhado às boas práticas de governança.	4.6.1 - Percentual de Implementações nos Projetos de Desenvolvimento de TI no Prazo	≥ 98%
Aprimorar e consolidar a implementação do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações.	4.7.1 - Percentual de Execução do PDTIC	≥ 10%
Otimizar a gestão da estrutura física das unidades e o uso de recursos materiais e patrimoniais.	4.8.1 - Percentual de m2 Alugado	≥ 36%

Fonte: Gerência de Qualificação Institucional (2020)

Saiba mais em <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/programa-de-qualificacao-institucional>

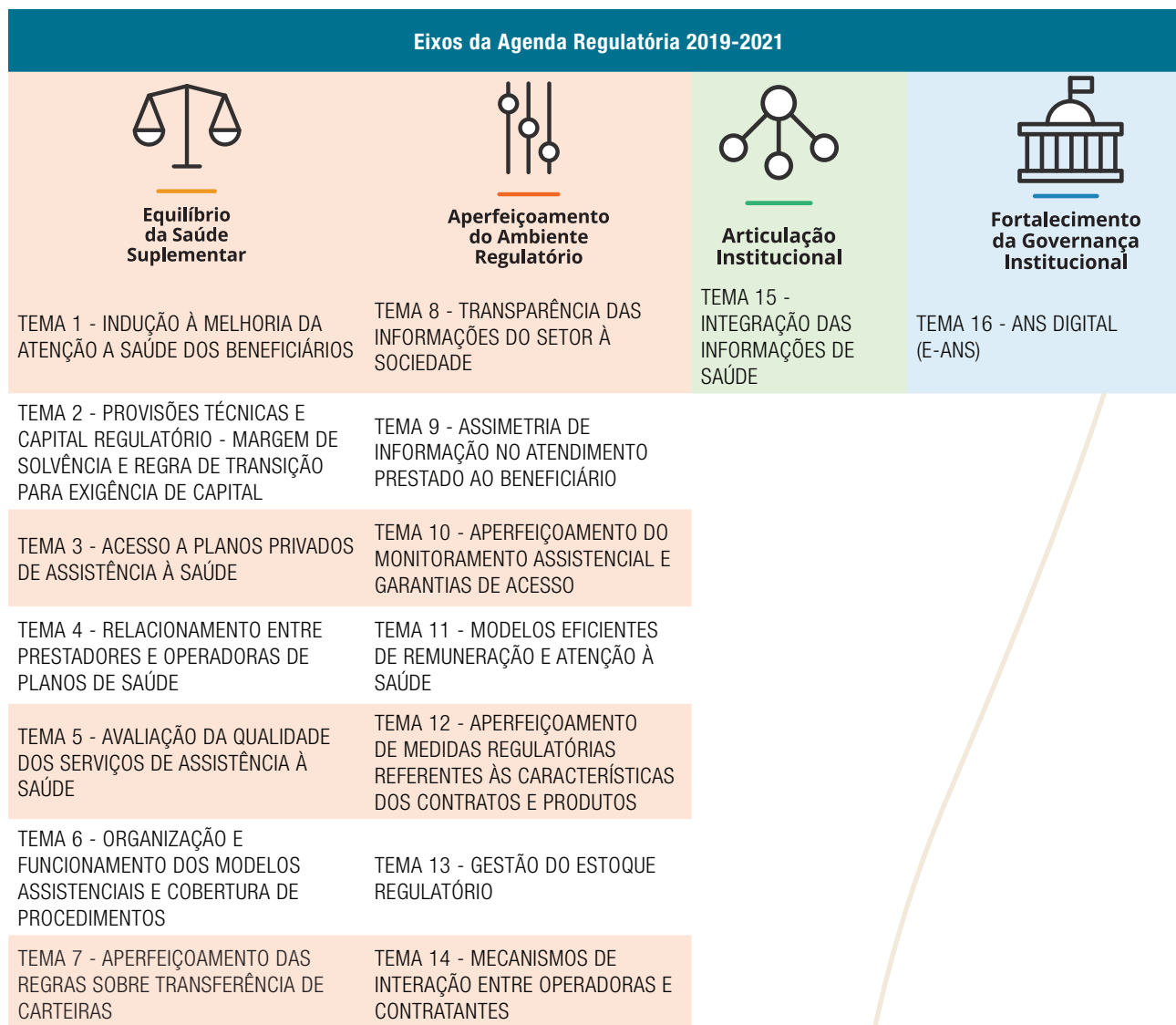
2.1.3 AGENDA REGULATÓRIA

A Agenda Regulatória é um instrumento de planejamento que orienta a atuação da ANS e estabelece os assuntos prioritários relacionados aos problemas encontrados na regulação da saúde suplementar, de forma a garantir maior transparência e previsibilidade, possibilitando o acompanhamento pela sociedade dos compromissos preestabelecidos pela Agência.

A Agenda Regulatória 2019-2021 estabelece 16 temas regulatórios que se desdobram em ações a serem desenvolvidas no período, agrupados em 4 eixos e são vinculados aos objetivos do Mapa Estratégico da ANS: Equilíbrio da Saúde Suplementar, Aperfeiçoamento do Ambiente Regulatório, Articulação Institucional e Fortalecimento da Governança Institucional.

Saiba mais em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-da-sociedade/agenda-regulatoria-2019-2021>

FIGURA 2.4 EIXOS E TEMAS DA AGENDA REGULATÓRIA 2019-2021



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (2019)

2.1.4 PLANO DE GESTÃO ANUAL

O Plano de Gestão Anual (PGA) constitui-se num instrumento anual de planejamento, que consolida as ações e projetos estratégicos previstos para próximo exercício. Contempla ações, resultados e metas configurando-se numa ferramenta de transparência de gestão e de acompanhamento do desempenho institucional.

Alinhado às diretrizes estabelecidas no Planejamento Estratégico da Agência e, tendo a Agenda Regulatória 2019-2021 e os Projetos Estratégicos como parte integrante, o PGA 2020 foi elaborado com a participação das unidades finalísticas, de gestão e vinculadas da ANS e, de acordo com a Lei nº 13.848/2020, teve sua aprovação pela Diretoria Colegiada.

O Plano de Gestão Anual ANS 2020 consolidou 98 ações e projetos e detalha as metas de desempenho administrativo, operacional e de fiscalização a serem atingidas durante sua vigência, relacionando-as aos respectivos cronogramas e recursos orçamentários.

No final de 2020, foi elaborado o Plano de Gestão Anual referente ao ano de 2021 que contempla 35 ações alinhadas ao novo Planejamento Estratégico da ANS.

Saiba mais em <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-institucional/plano-de-gestao-anual>

- encaminhar ao Ministério da Saúde e ao Conselho de Saúde Suplementar (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.

Como órgão de participação institucionalizada da sociedade na ANS, a Câmara de Saúde Suplementar, que tem caráter permanente e consultivo, tem por finalidade auxiliar a Diretoria Colegiada em suas discussões. Possui as seguintes competências: 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.

Além da estrutura da DICOL e da CAMSS, destacamos abaixo as principais atribuições dos órgãos vinculados e comitês da ANS:

Ouvidoria (OUVID) – A Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar é o espaço para registrar sugestões, consultas, elogios, reclamações e denúncias sobre a atuação e os serviços prestados pela ANS. Tem a missão de representar o cidadão na ANS, garantindo que as suas manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial. Outras informações estão disponíveis na página da Agência em: https://www.gov.br/ans/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1.

Procuradoria Federal junto à ANS (PROGE) – A Procuradoria Federal exerce a representação judicial e extrajudicial da Agência, realiza consultoria e assessoria jurídica, bem como desenvolve atividades relativas à cobrança judicial e extrajudicial da dívida ativa da Agência, aferindo a legalidade dos atos, conferindo segurança jurídica e objetivando a defesa do interesse público na implementação das ações regulatórias. A PROGE é órgão integrante da Procuradoria-Geral Federal da Advocacia-Geral da União.

Corregedoria (PPCOR) – A Corregedoria é responsável por zelar pela probidade administrativa e por fiscalizar as atividades funcionais e a conduta dos servidores da ANS, recebendo denúncias e apurando as irregularidades. A PPCOR orienta, apoia, supervisiona e normatiza o exercício das funções disciplinares na Agência, atuando de forma preventiva e repressiva. Também possui uma existência externa à ANS, integrando o Sistema de Correição do Poder Executivo Federal, na qualidade de Unidade Correcional Seccional, ligada tecnicamente à Controladoria-Geral da União (CGU). Outras informações estão disponíveis na página da Agência em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/corregedoria>.

Auditoria Interna (AUDIT) – Com o objetivo de aumentar e proteger o valor organizacional, a Auditoria fornece avaliação, assessoria e percepção baseadas em risco dos controles internos da gestão. Além de identificar fragilidades e propor melhorias para os controles internos, a AUDIT também realiza o acompanhamento do cumprimento das deliberações do TCU e das recomendações da CGU. A análise da gestão, fundamentada nos exames conduzidos no exercício de 2020, encontra-se detalhada na página da Agência em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-institucional/prestacao-de-contas/relatorios-de-gestao>.

Comissão de Ética (CEANS) – A Comissão de Ética tem como objetivos zelar pelo cumprimento do Código de Ética da ANS e orientar servidores e colaboradores para que se conduzam de acordo com as normas, os valores e princípios éticos, contribuindo para a melhoria do serviço público. Outras informações estão disponíveis na página da Agência em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/comissao-de-etica>.

Comitê de Governança, Riscos e Controles (CGRC) – O Comitê de Governança, Riscos e Controles é responsável por aprovar a política, as diretrizes, as metodologias e os mecanismos para comunicação e institucionalização da gestão de riscos e dos controles internos, entre outras atribuições. O CGRC conta ainda com o apoio do Auditor-Chefe da ANS e a assistência da Gerência-Geral de Análise Técnica da Presidência para o monitoramento das recomendações por ele emanadas. Os demais Órgãos Vinculados (Ouvidoria, Corregedoria, Procuradoria Federal e Comissão de Ética) são convidados a incluírem temas referentes às suas atividades e relacionados à governança, riscos e controles internos nas pautas das reuniões bimestrais do Comitê. Outras informações estão disponíveis na página da Agência em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/gestao-de-riscos>.

Comitê de Governança Digital (CGD) – O Comitê de Governança Digital, de caráter deliberativo, foi criado pela RA nº 70/ 2020 com a finalidade de deliberar sobre assuntos relativos à implementação das ações de governo digital e ao uso de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Trata-se de um comitê com uma composição representativa transversal, para discussão e deliberação sobre questões envolvendo a temática das transformações informacionais estratégicas para o alcance dos objetivos institucionais da agência. Substituiu os comitês criados pela Portaria nº 10.268 (criação do CPTC) e as RA's 43 (C2I) e 61 (CT) incorporando as suas responsabilidades e competências.

2.2.1 INDICADORES DE GOVERNANÇA E GESTÃO

Nos anos recentes, a ANS tem se debruçado em indicadores de governança e gestão públicas, tomando como base, por exemplo, os Levantamentos de Governança e Gestão Públicas empreendidos pelo Tribunal de Contas da União (TCU).

A partir da análise do Relatório Individual de Autoavaliação referente ao Levantamento de Governança e Gestão Públicas 2017 – Acórdão TCU nº 588/2018 – TCU/Plenário, com objetivo de contribuir para o aperfeiçoamento das rotinas operacionais da ANS e controles internos (Art. 3º, XII do Anexo II da RR nº 1/2017), foi possível identificar a posição da ANS no mapa comparativo do perfil de governança comparando às médias obtidas pelas organizações do mesmo tipo (Autarquias), segmento (entes do Poder Executivo, vinculados ao Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal – Exe.Sipec) e com todas as organizações participantes.

Naquele momento, a ANS se esforçou em estabelecer medidas de ação junto a cada unidade afetada pelos indicadores calculados para que pudesse melhorar a classificação e desempenho da agência reguladora tanto em comparação a outras autarquias quanto às organizações do mesmo segmento, bem como ao conjunto das organizações participantes do levantamento.

Estiveram no foco os indicadores/sub indicadores que se enquadraram como “Inexpressivo” (0 a 14,9%) e “Inicial” (15 a 39,9%). No ciclo seguinte, o Levantamento de Governança e Gestão Públicas 2018 – Acórdão TCU nº 2699/2018 – TCU/Plenário evidenciou que a ANS teve melhoria na maioria de seus indicadores, como se pode observar na TABELA 2.2:

TABELA 2.1 INDICADORES DE GOVERNANÇA E GESTÃO

Indicador	Ciclo 2017	Ciclo 2018
ICG (ÍNDICE DE GOVERNANÇA E GESTÃO PÚBLICAS)	47%	54%
IGOV PUB (ÍNDICE DE GOVERNANÇA PÚBLICA)	75%	68%
IGOV PESSOAS (ÍNDICE DE GOVERNANÇA E GESTÃO DE PESSOAS)	51%	47%
GESTÃO PESSOAS (ÍNDICE DE CAPACIDADE EM GESTÃO DE PESSOAS)	31%	31%
IGOV TI (ÍNDICE DE GOVERNANÇA E GESTÃO DE TI)	46%	62%
GESTÃO TI (ÍNDICE DE CAPACIDADE EM GESTÃO DE TI)	40%	57%
IGOV CONTRAT (ÍNDICE DE GOVERNANÇA E GESTÃO DE CONTRATAÇÕES)	40%	53%
IGOV CONTRAT (ÍNDICE DE CAPACIDADE EM GESTÃO DE CONTRATAÇÕES)	40%	58%

Fonte: Gabinete da Presidência (fevereiro, 2019).

Não foram realizados levantamentos pelo TCU para os ciclos de 2019 e 2020. No entanto, a ANS segue empreendendo esforços para a melhoria contínua dos indicadores, buscando superar a cada levantamento o seu desempenho, com vistas ao aprimoramento de sua governança e sua gestão. Ações foram adotadas para atender aos itens apresentados no questionário de 2018, entre elas o estabelecimento de um Plano de Integridade, restando apenas finalizar a implementação das medidas de monitoramento contínuo, a atualização do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações (PDTIC), o tratamento de riscos de tecnologia da informação dos processos críticos de negócios, a adoção de medidas de contingência que servirão de base para um futuro Plano de Continuidade de Negócios, a instituição do Comitê de Governança Digital, o estabelecimento de modelo de gestão estratégica, a implantação do projeto ANS Digital, e o monitoramento do absenteísmo relacionados à saúde do servidor.

2.3 PRINCIPAIS AÇÕES DE SUPERVISÃO, CONTROLE E CORREIÇÃO

No âmbito da ANS, a execução das atividades de correção está a cargo da Corregedoria – PPCOR, unidade seccional do Sistema de Correção do Poder Executivo Federal.

Entre seus principais objetivos destacam-se os de orientar, apoiar, supervisionar e normatizar o exercício das funções disciplinares nesta Agência Reguladora. Trata-se, em resumo, do órgão encarregado de zelar pela probidade e de fiscalizar as atividades funcionais e a conduta dos servidores da ANS.

Como integrante do Sistema de Correção do Poder Executivo Federal, a Corregedoria da ANS é responsável pelo registro tanto das informações relacionadas a procedimentos administrativos disciplinares no Sistema de Gestão de Processos Disciplinares, conforme os ditames da Portaria CGU nº 1.043/2007, quanto daquelas relativas a Processos Administrativos de Responsabilização (PAR), a Investigações Preliminares (IP), a juízo de admissibilidade que decidir sobre a instauração de PAR ou IP, bem como a penalidades aplicadas a pessoas físicas ou jurídicas que impliquem restrição ao direito de contratar ou licitar com a Administração — consoante Portaria CGU nº 1.196/2017 —, quer no Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas, quer no Cadastro Nacional de Empresas Punidas, ou ainda no Sistema de Gestão de Procedimentos de Responsabilização de Entes Privados.

Em 2020, foram instaurados vinte procedimentos disciplinares.

RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS

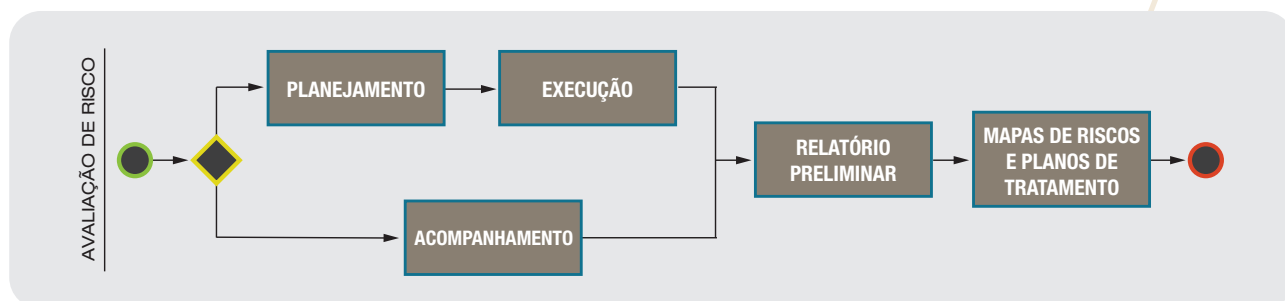
3.1 MODELO DE GESTÃO DE RISCOS NA ANS

A Política de Gestão de Riscos no âmbito da ANS foi estabelecida pela Resolução Administrativa nº 60/2014. 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 estratégicos.

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 suas práticas.

O processo de avaliação de riscos adotado na ANS segue os princípios definidos na RA nº60/2014 e está fortemente baseada na norma ISO 31000:2018 – Gestão de Riscos – Princípios e Diretrizes.

FIGURA 3.1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE RISCOS



Fonte: Gabinete da Presidência (2019)

Uma das principais ações para a condução da implantação da gestão de riscos é o modelo de capacitação adotado desde 2017. Neste sentido, utilizando-se o próprio corpo técnico da ANS, com servidores certificados internacionalmente na norma ISO 31000:2018, são preparadas e ministradas aulas sobre os principais conceitos e as diretrizes da Gestão de Riscos, de acordo com a Política em vigência, e, principalmente, no processo de avaliação de riscos adotado na Agência. Em função das avaliações positivas das turmas e resultados alcançados, a ANS publicou o seu Manual de Gestão de Riscos.

Informações adicionais podem ser acessadas em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/acesso-a-informacao/transparencia-institucional/gestao-de-riscos/manual-de-gestao-de-riscos-da-ans.pdf>

Em 2020, em função da pandemia, não houve realização de turmas de capacitação. Ainda assim, com o quadro de servidores já capacitado e como resultado da estratégia adotada, em dezembro de 2020, 80 processos de avaliação de riscos haviam sido iniciados e encontravam-se com o seguinte status:

FIGURA 3.2 STATUS DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE RISCOS



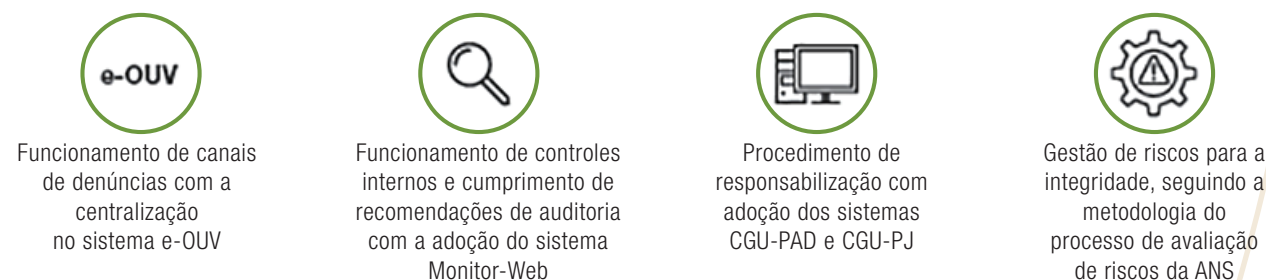
Fonte: Gabinete da Presidência (janeiro, 2021)

O acompanhamento da evolução da gestão de riscos na ANS e discussão dos riscos identificados e analisados como mais críticos é feita também pelo Comitê de Governança, Riscos e Controles (CGRC), instância máxima de governança da Agência, criado em 2017 e composto pelos cinco Diretores.

Em 2020, foram realizadas cinco reuniões do CGRC, que contou ainda com a participação da Auditoria Interna, Tecnologia da Informação, Gerência de Planejamento, Ouvidoria, Corregedoria e Comissão de Ética, e seus respectivos temas correlacionados à governança.

Entre outras, destacam-se as seguintes ações:

FIGURA 3.3 – EVOLUÇÃO DA GESTÃO DE RISCOS NA ANS



Fonte: Gabinete da Presidência (2019)

Saiba mais: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/gestao-de-riscos>

3.2 PRINCIPAIS RISCOS E SUA VINCULAÇÃO AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

De acordo com a metodologia adotada na Agência, e operacionalizada através do Processo de Avaliação de Riscos, os riscos foram divididos em dois grupos:

RISCOS OPERACIONAIS:

Entende-se por Riscos Operacionais, a estimativa de perdas diretas ou indiretas resultantes da probabilidade de ocorrência de vulnerabilidades (falhas, deficiências ou inadequações) associadas a fatores de riscos (processos internos, pessoas, sistemas, infraestrutura física, estrutura organizacional, e eventos externos, entre outros), combinado com o impacto percebido em cinco áreas (“Desempenho: Interrupção e Retomada”, “Legal e Compliance”, “Ambiente de Trabalho e Segurança”, “Ativos e Financeiro”, e “Mídia e Reputação”) e que podem afetar o atingimento dos objetivos

A Gestão de Riscos na ANS, concretizada através dos resultados apurados pelo processo de avaliação de riscos, tem como objeto os processos de trabalhos e projetos executados para que os objetivos estratégicos apresentados no “Mapa Estratégico”, contido no “Plano Estratégico da ANS”, sejam efetivamente atingidos. Desta forma, todos os riscos identificados e analisados nos 62 (sessenta e dois) processos de trabalho que já estão em monitoramento estão relacionados aos objetivos estratégicos.

FIGURA 3.4 MEDIDAS DE GERENCIAMENTO DOS RISCOS OPERACIONAIS SIGNIFICATIVOS

RISCOS OPERACIONAIS

Os riscos operacionais identificados, e já analisados, são acompanhados pelo respectivo gestor do risco, responsável pelo plano de tratamento, sempre quando o nível de risco residual se encontra acima de risco tolerável, definido em cada processo de trabalho.

Em relação aos planos de tratamento propostos e em implementação pelos gestores para modificar os níveis de riscos a patamares aceitáveis, temos, entre outros:

- treinamento e capacitação das equipes envolvidas nos processos de trabalho;
- treinamento sobre ética, classificação de informações, e deveres dos servidores públicos;
- levantamento da necessidade de redimensionamento de força de trabalho;
- revisão dos níveis de aprovação necessários para o fluxo da informação entre os processos e as áreas;
- realização de backups das informações recebidas e geradas;
- revisão dos dados referentes aos processos de trabalho analisados e disponibilizados publicamente pela ANS;
- implantar rotinas de monitoramento e análise gerencial dos resultados alcançados;
- priorizar a contratação de outros órgãos públicos que prestem os serviços pretendidos.

Fonte: Gabinete da Presidência (2020)

RISCOS DE INTEGRIDADE:

Entende-se por riscos de integridade, ações ou omissões que possam favorecer a ocorrência de fraudes ou atos de corrupção, podendo inclusive serem causas, eventos ou efeitos dos riscos operacionais.

FIGURA 3.5 MEDIDAS DE GERENCIAMENTO DOS RISCOS DE INTEGRIDADE SIGNIFICATIVOS

RISCOS DE INTEGRIDADE

Os riscos de integridade apontados no Plano de Integridade da ANS são oriundos de entrevistas e reuniões feitas com os gestores responsáveis pelas áreas envolvidas no monitoramento e na apuração dos casos identificados.

Entre as principais medidas de tratamento em execução na Agência, constam:

- ações de sensibilização voltadas à prevenção de condutas antiéticas para colaboradores;
- revisão do Código de Ética;
- procedimentos de apuração para identificação de casos de nepotismo;
- ações permanentes de monitoramento de acesso a sistemas e pastas de rede;
- análises feitas pela Comissão de Conflito de Interesse;
- exigência de declaração de parentes no momento da posse para cargos em comissão, funções de confiança, terceirizados ou estagiários;
- divulgação obrigatória de agenda pública para ocupantes de cargos até o DAS-5;

Fonte: Gabinete da Presidência (2019)

Em 2020, a ANS iniciou o processo de atualização do seu Plano de Integridade lançado em novembro de 2018. Foram listados os principais riscos de Integridade com a participação das áreas de controles (OUVID, AUDIT, PPCOR e CEANS) e das cinco Diretorias.

FIGURA 3.6 RISCOS DE INTEGRIDADE IDENTIFICADOS



Fonte: Gabinete da Presidência (janeiro, 2021)

3.3 DESAFIOS E PERSPECTIVAS

Considerando o ambiente externo enfrentado em 2020, decorrente da pandemia de COVID-19, foram identificadas as necessidades de mudanças nas ações planejadas para o ano, a fim de permitir a adequação da Agência nesse novo contexto.

Nesse sentido, foram revistas ações de TI para permitir o trabalho remoto por todos os servidores e colaboradores, como contratação e aumento do uso de serviços em Nuvem, redução do número de aquisição de computadores desktop, troca dos computadores físicos por máquinas virtuais, saindo inclusive da dependência da máquina física via *Virtual Private Network* (VPN) e adaptações na gestão de contratos dos serviços terceirizados (controles eletrônico de frequência e agendamento para atendimento dos serviços presenciais). Em paralelo, foram realizadas modernizações (migrações e atualizações) da rede de comunicação interna e de infraestrutura de servidores e de banco de dados, sem causar maiores impactos nas atividades da ANS.

O objetivo principal é garantir o pleno funcionamento de todas as áreas da Agência e o retorno às atividades presenciais, quando ocorrer, com uma infraestrutura balanceada para absorver o máximo do quantitativo de pessoas, seja em ambientes virtuais ou presenciais.

Outros desafios enfrentados referem-se à ausência de concurso público para os cargos de nível superior desde 2013, além da necessidade de reposição de mão-de-obra (aposentadoria, movimentação, vacância, entre outros), o que leva o número de servidores públicos que compõem o quadro de pessoal da ANS incompatível com o cumprimento das ações regulatórias e de fiscalização da Agência. A fim de reduzir os impactos dessa situação, a flexibilização no remanejamento de servidores trazida pela Portaria nº 193/2018, e Portaria nº 282/2020, que disciplinou o instituto da movimentação para composição da força de trabalho, previsto no § 7º do art. 93, da Lei nº 8.112/1990, permitiu a movimentação de servidores e empregados públicos de outros órgãos para a ANS ampliando o seu quadro de pessoal e contribuindo para o alcance dos objetivos estratégicos.

DESEMPENHO INSTITUCIONAL

4.1. RESULTADOS MENSURADOS PELOS INSTRUMENTOS DE GESTÃO

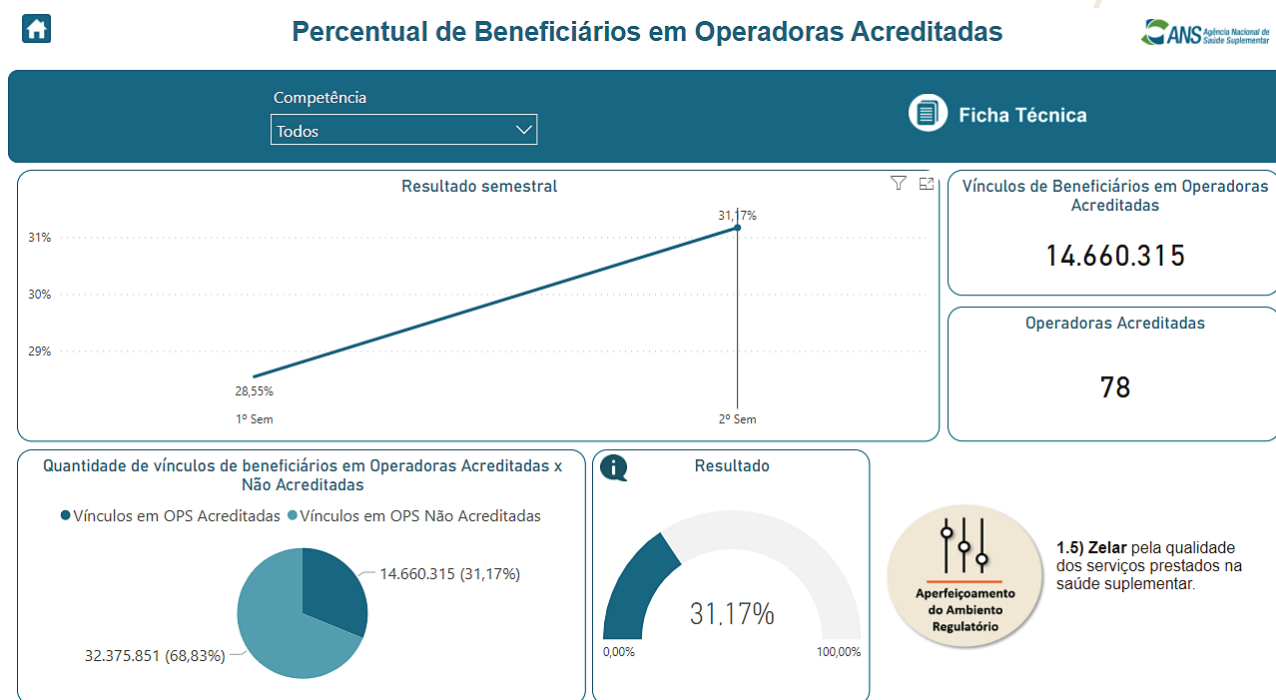
4.1.1 PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

O Programa de Qualificação Institucional, instituído em 2006, foi reformulado em 2020 com a publicação da Resolução Administrativa (RA) nº 69. Esta RA teve o objetivo de adequar a avaliação institucional à Lei nº 13.848/2019.

A principal transformação da nova metodologia foi a definição e o monitoramento de Indicadores para avaliar o alcance dos objetivos do Mapa Estratégico 2020 a 2023 da ANS.

No que se refere à coleta de dados, o compartilhamento de informações tornou-se mais dinâmico com a implantação de um site interno do Programa no SharePoint, o que favoreceu a troca de dados e a rapidez na coleta das informações dos indicadores. Qualquer cidadão ou ator da saúde suplementar pode acessar o Pannel de Indicadores do Programa de Qualificação Institucional por meio do link <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/programa-de-qualificacao-institucional> e conferir os resultados do Programa em tempo real.

FIGURA 4.1- PAINEL DO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO INSTITUCIONAL NO POWER BI



Fonte: Gerência de Qualificação Institucional (fevereiro, 2021)

Os resultados dos 23 indicadores para o ciclo avaliativo 2020, podem ser observados no QUADRO 4.1:

QUADRO 4.1- RESULTADOS DOS INDICADORES DO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO INSTITUCIONAL 2020

Indicador	Meta	Resultado até jan./2021
1.2.1 - ÍNDICE DE ABRANGÊNCIA DO ACOMPANHAMENTO REGULAR ECONÔMICO-FINANCEIRO	≥ 91%	90,46%
1.5.1 - PERCENTUAL DE BENEFICIÁRIOS EM OPERADORAS COM IDSS NAS DUAS PRIMEIRAS FAIXAS	≥ 76%	RESULTADO SÓ NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2021
1.5.2 - PERCENTUAL DE BENEFICIÁRIOS EM OPERADORAS ACREDITADAS	SEM META	31,17
2.1.1 - ÍNDICE DE RECUPERABILIDADE DE OPS NO ACOMPANHAMENTO ESPECIAL ECONÔMICO-FINANCEIRO	SEM META	77,27

Indicador	Meta	Resultado até jan./2021
2.1.2 - TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO DO PROCESSO SANCIONADOR	≤ 720 DIAS	524,49
2.2.1 - PERCENTUAL DE BENEFICIÁRIOS EM OPERADORAS CERTIFICADAS	SEM META	0%
2.5.1 - ÍNDICE DE PREVISIBILIDADE REGULATÓRIA	≥ 71%	100%
2.6.1 - PERCENTUAL DE CONTRIBUIÇÕES ACEITAS EM CONSULTA PÚBLICA	SEM META	44,14
3.1.1 - ÍNDICE DE FAVORABILIDADE DA IMAGEM DA ANS JUNTO À IMPRENSA	≥ 83%	93,59%
3.2.1 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O CONTEÚDO DE EVENTOS REALIZADOS PELA ANS	≥ 8,50	8,49
3.3.1 - PERCENTUAL DE ARRECADAÇÃO DO RESSARCIMENTO AO SUS	SEM META	78,20%
3.3.2 - TEMPO MÉDIO ENTRE O EVENTO NO SUS E A NOTIFICAÇÃO DO ABI	≤ 1,04 ANOS	1,11
3.4.1 - ÍNDICE DE ADERÊNCIA AO PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADANIA	SEM META	33
4.1.1 - TEMPO MÉDIO DE CONTRATAÇÃO	≤ 180 DIAS	EM APURAÇÃO
4.2.1 - PERCENTUAL DE PROCESSOS DE TRABALHO MAPEADOS/TD>	≥ 38%	40,26%
4.3.1 - PERCENTUAL DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA	≥ 90,4%	92,24%
4.4.1 - PERCENTUAL DE EXECUÇÃO DO PDP	48,83%	15,63%
4.4.2 - PERCENTUAL DE SERVIDORES CAPACITADOS ANUALMENTE	≥ 60%	27,71%
4.5.1 - PERCENTUAL DE COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA ENTRE ANS E SOCIEDADE	≥ 96%	97,58%
4.5.2 - PERCENTUAL DE PROCESSOS COM GESTÃO DE RISCOS	≥ 12%	15,09%
4.6.1 - PERCENTUAL DE IMPLEMENTAÇÕES NOS PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO DE TI NO PRAZO	≥ 98%	99,30%
4.7.1 - PERCENTUAL DE EXECUÇÃO DO PDTIC	≥ 10%	100%
4.8.1 - PERCENTUAL DE M2 ALUGADO	≥ 36%	23,16%

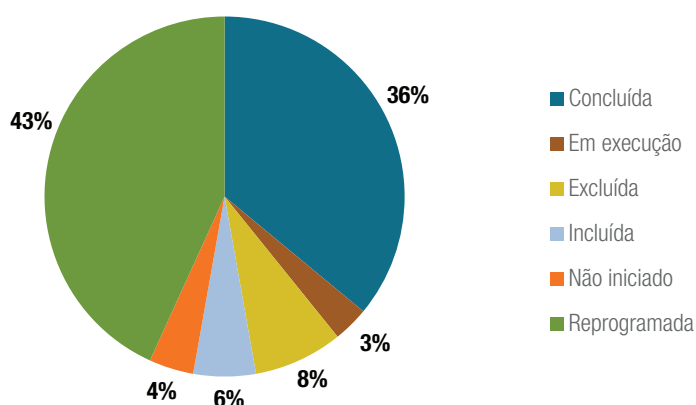
Fonte: Gerência de Qualificação Institucional (janeiro, 2021)

4.1.2 AGENDA REGULATÓRIA

Conforme estabelecido na Lei nº 13.848/2019, o planejamento da atividade normativa da ANS é realizado por meio de Agenda Regulatória. Durante o ano de 2020, foram realizados 3 ciclos de monitoramentos das ações da Agenda Regulatória 2019-2021, com vistas a acompanhar e avaliar a execução das fases previstas para o ano em exercício.

O último monitoramento foi realizado em janeiro de 2021 e tem seu resultado apresentado no site da Agência.

GRÁFICO 4.1 - MONITORAMENTO AGENDA REGULATÓRIA – JANEIRO 2021



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fevereiro, 2021)

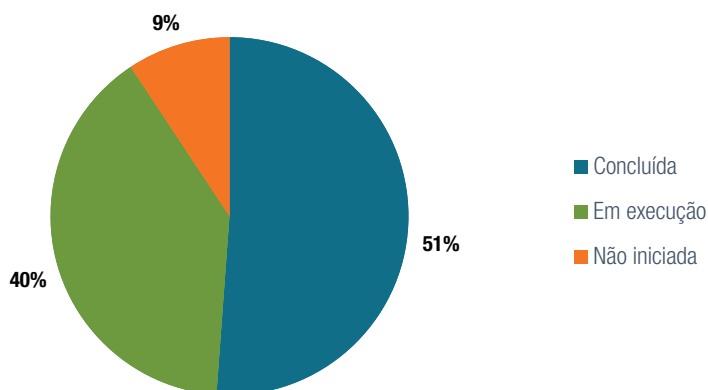
Das 125 fases contidas nos 16 temas da Agenda, até dezembro de 2020, 45 foram concluídas. Para 2021, estão previstas para serem concluídas 69 fases.

O painel da Agenda Regulatória está disponível para consulta em <https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-da-sociedade/agenda-regulatoria-2019-2021>.

4.1.3 PLANO DE GESTÃO ANUAL

Durante o exercício de 2020, o Plano de Gestão Anual (PGA) passou por 2 ciclos de monitoramento com vistas a acompanhar a execução das ações e projetos previstos e propor eventuais ajustes. Com o objetivo de dar maior transparência foi desenvolvido um painel dinâmico facilitando o acesso às informações.

GRÁFICO 4.2- STATUS – PROJETOS/AÇÕES PGA 2020



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (março, 2021)

Das 86 ações planejadas para o período, observa-se que 51,16% das ações foram concluídas no período e 39,53% encontram-se, ainda, em execução. As ações e projetos previstos no PGA 2020 e concluídos em 2020 são apresentadas no quadro 4.1:

QUADRO 4.2- AÇÕES E PROJETOS CONCLUÍDOS EM 2020

PROJETOS/AÇÕES	UNIDADE RESPONSÁVEL
REALIZAR TODOS OS TRABALHOS DE AUDITORIA PREVISTOS NO PLANO ANUAL DE AUDITORIA INTERNA (PAINT)	AUDIT
ELABORAR O RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE AUDITORIA INTERNA (RAINT) REFERENTE AO EXERCÍCIO ANTERIOR	AUDIT
ELABORAR RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES - RAA	SEGER
ELABORAR PROPOSTA TELETRABALHO GPLAN	SEGER
ELABORAR CADEIA DE VALOR DA ANS	SEGER
ELABORAR NOVA METODOLOGIA DO PLANO DE GESTÃO ANUAL	SEGER
REVISAR A CARTA DE SERVIÇOS	SEGER
REVISAR MAPA ESTRATÉGICO ANS	SEGER
ELABORAR NOVA METODOLOGIA DO PLANO ESTRATÉGICO	SEGER
PRODUZIR ESTUDO DO IMPACTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO PADRÃO TISS.	DIDES
REALIZAR EXAME DO IMPACTO SOBRE A QUALIDADE DO CADASTRO DE DEMANDAS PELOS CANAIS DE ATENDIMENTO, APÓS ALTERAÇÃO DO SCRIPT REALIZADA EM DEZEMBRO DE 2018, POR MEIO DO NÚMERO DE ALTERAÇÕES DE TEMA/SUBTEMAS DA NIP REALIZADAS POSTERIORMENTE PELOS ANALISTAS	DIFIS
EXECUTAR AÇÕES DE PROSPECÇÃO DE PARCEIROS JUNTO AO SNDC VISANDO A AMPLIAÇÃO DO PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADANIA EM 2020	DIFIS
MONITORAR O TEMPO DE ANÁLISE DA NIP ASSISTENCIAL EM 2020	DIFIS
MONITORAR O TEMPO DE ANÁLISE DA NIP NÃO-ASSISTENCIAL EM 2020	DIFIS
MONITORAR O TEMPO MÉDIO DE CONDUÇÃO/ANÁLISE DO PROCESSO SANCIONADOR EM 2020	DIFIS
EXTERNALIZAR PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO E IMPLANTAR BARRAMENTO DE SERVIÇOS (ANS DIGITAL)	DIGES

ADOTAR MEDIDAS DE ESTÍMULO À REDUÇÃO DO GASTO COM UTILIZAÇÃO DO TRANSPORTE INSTITUCIONAL	DIGES
ELABORAR PLANO DE OTIMIZAÇÃO DE GASTOS	DIGES
ELABORAÇÃO DO PLANO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS 2021	DIGES
ELABORAR ESTUDO DE CÁLCULO DO CAPITAL PARA O RISCO DE CRÉDITO	DIOPE
ELABORAR PROPOSTA DE REVISÃO DAS REGRAS APLICÁVEIS ÀS AUTOGESTÕES COM MANTENEDOR	DIOPE
DISPONIBILIZAR O ANUÁRIO 2019	DIOPE
DISPONIBILIZAR O ATLAS 2019	DIOPE
DISPONIBILIZAR O PRISMA 2019	DIOPE
AUTOMATIZAR SERVIÇO DE REGISTRO DE OPERADORA NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL	DIOPE
DISPONIBILIZAR ATUALIZAÇÃO DE IPCA PARA CAPITAL BASE - 2020	DIOPE
APROVAR MEDIDA REGULATÓRIA PARA REGRA DE CAPITAL - FATOR DE RISCO DE CRÉDITO	DIOPE
REALIZAR ANÁLISE DE OPS EM PAEF EM MÉDIA INFERIOR A 120 DIAS	DIOPE
PROMOVER O CANCELAMENTO A PEDIDO DE REGISTRO ANS, A PARTIR DO CUMPRIMENTO DOS PRESSUPOSTOS LEGAIS PELAS OPS, EM MÉDIA INFERIOR A 75 DIAS	DIOPE
REALIZAR ANÁLISE DE OPS EM DIREÇÃO FISCAL EM MÉDIA INFERIOR A 150 DIAS	DIOPE
IMPLEMENTAR A INDISPONIBILIDADE DE BENS DOS ADMINISTRADORES DE OPS EM DIREÇÃO FISCAL OU LIQUIDADAS EXTRAJUDICIALMENTE EM NO MÁXIMO 15 DIAS	DIOPE
ELABORAR 500 ANÁLISES TÉCNICAS INDIVIDUAIS, CONTEMPLANDO NO MÍNIMO 300 DIFERENTES OPERADORAS	DIOPE
ELABORAR 100 ANÁLISES ATUARIAIS DE PEONA OU DE METODOLOGIAS DE INADIMPLÊNCIAS	DIOPE
VERIFICAR A REGULARIDADE NO ENVIO DOS DOCUMENTOS CONTÁBEIS PERIÓDICOS DAS OPERADORAS, EXCLUÍDAS AS ODONTOLÓGICAS DE PEQUENO PORTE, ADMINISTRADORAS DE BENEFÍCIOS E AUTOGESTÕES COM MANTENEDOR	DIOPE
ELABORAR ARR E PROPOSTA DE REVISÃO DAS REGRAS APLICÁVEIS À AUTORIZAÇÃO PRÉVIA ANUAL (IN DIOPE Nº 54)	DIOPE
ANALISAR CONTRIBUIÇÕES RECEBIDAS E ELABORAR NOTA TÉCNICA SOBRE ACESSO A PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	DIPRO
ANALISAR CONTRIBUIÇÕES RECEBIDAS E ELABORAR NOTA TÉCNICA SOBRE APERFEIÇOAMENTO DAS REGRAS SOBRE TRANSFERÊNCIA DE CARTEIRAS	DIPRO
ANALISAR CONTRIBUIÇÕES RECEBIDAS E ELABORAR NOTA TÉCNICA SOBRE APERFEIÇOAMENTO DOS CRITÉRIOS PARA ALTERAÇÃO DE REDE HOSPITALAR	DIPRO
ELABORAR ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO E DE MINUTA DE RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN SOBRE APRIMORAMENTO DAS REGRAS DE NOTIFICAÇÃO DE INADIMPLÊNCIA E REGULAMENTAÇÃO DE SUSPENSÃO	DIPRO
CONSTRUIR PELO MENOS UM INDICADOR DE REDES SOCIAIS	SEGER
MAPEAR 3 PROCESSOS DE TRABALHO GCOMS	SEGER
IMPLEMENTAR PELO MENOS UM INDICADOR PARA COMUNICAÇÃO INTERNA	SEGER
IMPLEMENTAR PELO MENOS UM INDICADOR PARA ASSESSORIA DE IMPRENSA	SEGER
CONSOLIDAR AS INFORMAÇÕES DE CAUSAS E DE EFEITOS EM RELATÓRIOS GERENCIAIS PARA TRATAMENTO PREVENTIVO PELAS ÁREAS MEIO (PESSOAL, TECNOLOGIA, INFRAESTRUTURA E FINANCEIRO)	PRESI

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (março, 2021)

O resultado obtido no PGA 2020 pode ser considerado positivo levando -se em conta o período atípico vivenciado nesse ano. Cumpre observar que a pandemia teve grande influência sobre as ações e projetos, especialmente àquelas que previam atividades presenciais. Da mesma forma, causou significativo impacto sobre as atividades da Agência e das operadoras e prestadores, o que determinou o redirecionamento de esforços nesse sentido.

4.2 RESULTADOS E ENTREGAS DAS AÇÕES PLANEJADAS SETORIALMENTE

4.2.1 REGULAÇÃO ASSISTENCIAL E DE ESTRUTURA DE PRODUTOS

REALIZAÇÃO DE VISITAS TÉCNICO-ASSISTENCIAIS ÀS OPERADORAS

A visita técnico-assistencial consiste em medida administrativa, programada a partir do Monitoramento do Risco Assistencial, com vistas a determinar, dentre as operadoras elegíveis, os critérios de prioridade para cada ciclo de avaliação, conforme previsto na IN nº 53/2017/DIPRO.

É realizada nas instalações da operadora, com o objetivo de traçar diagnóstico em relação aos produtos e qualidade dos serviços prestados, direta ou indiretamente, pelas operadoras.

Em decorrência da situação extraordinária de crise ocasionada pela pandemia pelo novo coronavírus, em 2020, em cumprimento às recomendações das autoridades sanitárias de distanciamento social, não foram realizadas visitas técnico-assistenciais pela Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos.

RESULTADOS OBTIDOS COM AS POLÍTICAS DE PROMOPREV

Os Programas de Promoção de Saúde e Prevenção de Doenças - PROMOPREV são programas que possibilitam aos beneficiários a coordenação do cuidado em saúde da forma mais adequada possível, prevenindo a exposição aos fatores de risco e favorecendo o diagnóstico precoce no estabelecimento das doenças, a partir de um conjunto de abordagens estruturadas que as operadoras oferecem, uma vez que o objetivo da assistência deve ser o de promover a saúde e não somente tratar as doenças. O desenvolvimento destes programas visa otimizar a gestão em saúde a partir da perspectiva do envelhecimento saudável e da melhoria da qualidade de vida dos beneficiários.

Os programas cadastrados pelas operadoras envolvem as seguintes áreas de atenção:

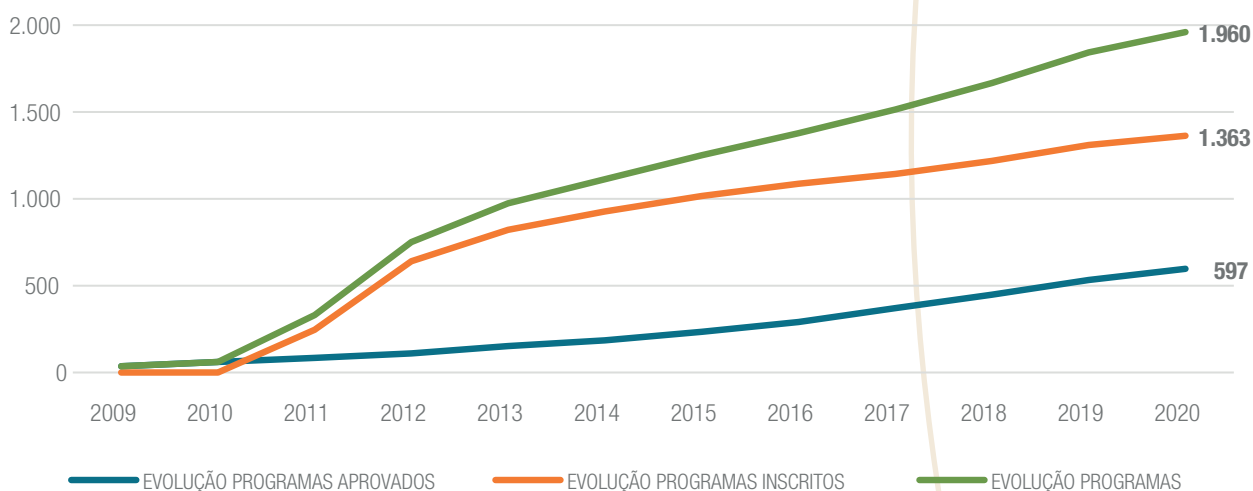
QUADRO 4.3- ÁREAS DE ATENÇÃO DOS PROGRAMAS OFERTADOS PELAS OPERADORAS

1. SAÚDE DA CRIANÇA	2. SAÚDE DO ADOLESCENTE	3. SAÚDE DO ADULTO
4. SAÚDE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA	5. SAÚDE DO IDOSO	6. SAÚDE DA MULHER
7. SAÚDE DO HOMEM	8. SAÚDE MENTAL	9. SAÚDE BUCAL

Fonte: Gerência de Monitoramento Assistencial (fevereiro, 2021)

O GRÁFICOS 4.3 e o QUADRO 4.4 demonstram o aumento considerável de operadoras que inscreveram ou cadastraram Programas de Promoção e Prevenção - PROMOPREV no ano de 2020, o que resultou em aumento do número de beneficiários que participam das iniciativas de promoção e prevenção.

GRÁFICO 4.3- EVOLUÇÃO DOS PROGRAMAS DE PROMOPREV



Fonte: Gerência de Monitoramento Assistencial (fevereiro, 2021)

QUADRO 4.4- EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS EM PROGRAMAS DE PROMOPREV

ANO	BENEFICIÁRIOS EM PROGRAMAS APROVADOS	BENEFICIÁRIOS EM PROGRAMAS INSCRITOS	EVOLUÇÃO DE BENEFICIÁRIOS EM PROGRAMAS APROVADOS	EVOLUÇÃO DE BENEFICIÁRIOS EM PROGRAMAS INSCRITOS	EVOLUÇÃO DE BENEFICIÁRIOS EM PROGRAMAS
2009	68.285	0	68.285	0	68.285
2010	36.247	0	104.532	0	104.532
2011	35.803	538.708	140.335	538.708	679.043
2012	113.860	336.918	254.195	875.626	1.129.821
2013	26.520	157.846	280.715	1.033.472	1.314.187
2014	20.640	51.009	301.355	1.084.481	1.385.836
2015	48.975	88.658	350.330	1.173.139	1.523.469
2016	109.239	22.670	459.569	1.195.809	1.655.378
2017	214.775	12.591	674.344	1.208.400	1.882.744
2018	71.435	38.399	745.779	1.246.799	1.992.578
2019	199.316	206.004	945.095	1.452.803	2.397.898
2020	90.431	116.998	1.035.526	1.569.801	2.605.327

Fonte: Gerência de Monitoramento Assistencial (dezembro, 2020)

PUBLICAÇÃO DO MAPA ASSISTENCIAL 2019

A edição anual do Mapa Assistencial da Saúde Suplementar, publicada pela ANS desde 2012, tem como objeto a apresentação dos dados de produção assistencial encaminhados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde, por meio do Sistema de Informação de Produtos (SIP)¹.

Apresentado em novo formato, disponível no portal da ANS² conferindo maior transparência e acesso às informações de produção assistencial do setor, contém, além dos indicadores da produção assistencial médico-hospitalares, os indicadores da produção odontológica do setor. Dentre os indicadores, há o número de procedimentos realizados por beneficiário segundo modalidade de operadora - autogestão, cooperativa médica, medicina de grupo, filantropia e seguradora; e segundo tipo de contratação do plano, possibilitando análise comparativa do setor, considerando sua heterogeneidade.

FIGURA 4.2- MAPA ASSISTENCIAL DA SAÚDE SUPLEMENTAR 2019



Fonte: Mapa Assistencial 2019

¹ O SIP é um sistema pelo qual as operadoras enviam dados agregados de eventos em saúde – consultas, atendimentos ambulatoriais, exames, terapias, internações e procedimentos odontológicos. Instituído pela Resolução da Diretoria Colegiada – RDC nº 85/ 2001, foram introduzidas várias mudanças no sistema a partir da publicação da RN nº 205/2009, e da IN DIPRO nº 212009, , que definem os quesitos a serem informados à ANS.

² <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizDFkODkxNzMtODgwNC00ZTFhLTg2MzUjZmEwNDVhNmU1ZW44IiwidCI6IjYmE0ODBJLTNmYTctNDJmNC1YmEzLTBmYjEzNzYmU1ZlU9>

QUADRO 4.5- PROCEDIMENTOS REALIZADOS EM 2019 PELOS PLANOS DE SAÚDE, POR TIPO

Procedimentos	Número de ocorrências
CONSULTAS	277.547.948
OUTROS ATENDIMENTOS	158.837.908
EXAMES COMPLEMENTARES	916.537.839
TERAPIAS	72.051.896
INTERNAÇÕES	8.639.578
PROCEDIMENTOS ODONTOLÓGICOS	182.781.826
TOTAL	1.616.396.995

Fonte: Mapa Assistencial 2019

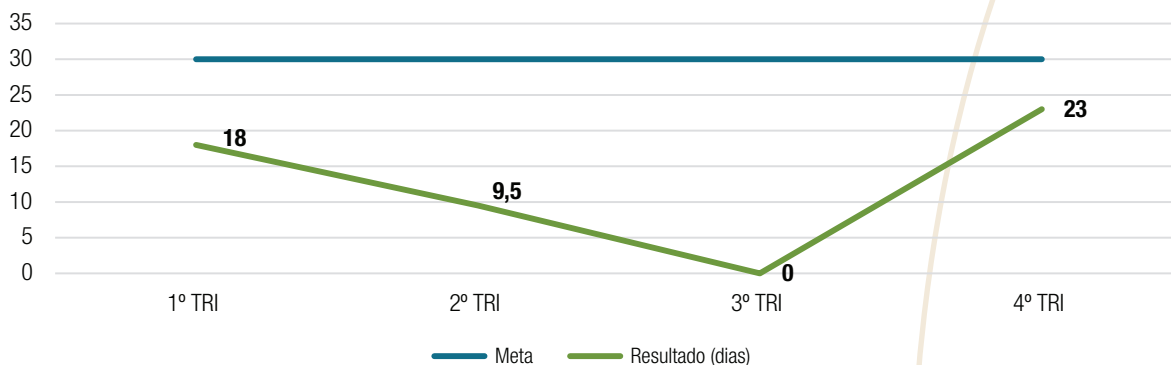
PLANOS DE RECUPERAÇÃO ASSISTENCIAL E REGIMES DE DIREÇÃO TÉCNICA

A ANS monitora as operadoras que apresentam anormalidades administrativas graves de natureza assistencial, que coloquem em risco a continuidade ou a qualidade do atendimento à saúde dos beneficiários.

As operadoras nesta condição podem elaborar um Plano de Recuperação Assistencial – PRASS com prazos, métricas e objetivos previamente definidos no prazo máximo de 12 meses. Caso já tenham providenciado os ajustes, podem apresentar resposta comprobatória em substituição ao PRASS. Ambas as medidas, Plano de Recuperação Assistencial e resposta comprobatória, são simples, de baixo custo para a União e de relevante interesse público. Ademais, vale pontuar, que a celeridade na análise das anormalidades por parte da ANS e a rápida notificação à operadora são fundamentais para que as correções sejam providenciadas em tempo hábil à reversão do quadro grave, garantindo a continuidade e a qualidade da assistência prestada aos beneficiários contratantes.

O gráfico abaixo apresenta o tempo médio de análise de anormalidades administrativas graves de natureza assistencial verificadas ao longo de 2020.

GRÁFICO 4.4- TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE DE ANORMALIDADES ADMINISTRATIVAS GRAVES DE NATUREZA ASSISTENCIAL EM 2020



Fonte: Gerência de Direção Técnica (fevereiro, 2021)

Para as operadoras que não conseguem reverter o quadro de anormalidades administrativas graves de natureza assistencial há a indicação de instauração de regime especial de Direção Técnica, na qual um agente é designado pela ANS para atuação como Diretor Técnico na operadora, com os honorários pagos pela última. A Direção Técnica poderá ser instaurada, de pronto, quando a situação requerer um acompanhamento mais próximo da ANS, de forma urgente.

QUADRO 4.6- MEDIDAS ADMINISTRATIVAS ADOTADAS EM 2020

Medida	Quantidade de Operadoras	Total de Beneficiários Tutelados	Média de Beneficiários Tutelados por Operadora
RESPOSTA COMPROBATÓRIA	6	105.259	17.543
PRASS	6	234.744	39.124
DIREÇÃO TÉCNICA	6	1.093.784	182.297
TOTAL	18	1.433.787	79.654

Fonte: Gerência de Direção Técnica (fevereiro, 2021)

ROL DE PROCEDIMENTOS E EVENTOS EM SAÚDE

A elaboração do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde - Rol constitui a referência básica para a cobertura assistencial obrigatória pelas operadoras privadas de assistência à saúde, para os planos contratados a partir de 1º de janeiro de 1999, de acordo com a segmentação contratada. É relevante que o Rol seja periodicamente atualizado, tendo em vista que novas tecnologias em saúde são continuamente incorporadas à prática assistencial.

Para incluir ou excluir itens do Rol ou para alterar os critérios para indicação (Diretrizes de Utilização) dos procedimentos listados, a ANS leva em consideração estudos técnicos, com evidências científicas atualizadas quanto à segurança, eficácia, efetividade, acurácia e custo-efetividade das intervenções. Deste modo, os procedimentos incorporados são aqueles nos quais os ganhos e os resultados clínicos são mais relevantes para os pacientes, segundo a melhor literatura disponível e os conceitos de Avaliação de Tecnologias em Saúde.

O processo de atualização do Rol tem sido objeto de contínuo aprimoramento, buscando, a cada ciclo de atualização, maior padronização, transparência, previsibilidade e efetiva participação social. Como consequência, a cada ciclo, o grau de complexidade técnica e administrativa do processo evidenciou a premência em se estabelecer a normatização do rito administrativo da atualização do Rol. Nesse contexto, foi publicada a RN n.º 439/2018, que norteia os trabalhos relativos ao Ciclo de Atualização do Rol 2019-2020.

Em 2020, a equipe técnica da ANS atuou no sentido da conclusão da análise do conjunto de tecnologias em saúde (procedimentos, medicamentos e termos descritivos). Note-se que esse conjunto incluiu não apenas as 214 propostas encaminhadas por meio de formulário eletrônico que foram consideradas elegíveis, como também as 22 tecnologias recomendadas positivamente pela Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde – CONITEC, e 23 demandas internas identificadas pelo órgão técnico como relevantes para serem alteradas no Rol.

Dados o volume e a complexidade do trabalho, foi primordial o estabelecimento de parcerias institucionais para a adaptação e aprimoramento do processo. As parcerias foram realizadas nos modelos de contratação de pareceres técnico-científicos, convênios e acordos institucionais e forneceram apoio à ANS na análise das propostas de atualização do Rol, e como produto, foram elaborados Relatórios de Análise Crítica - RAC. As seguintes instituições participaram na elaboração de RAC: Hospital Sírio Libanês; Instituto Nacional de Cardiologia; Instituto Nacional de Câncer; Hospital Alemão Oswaldo Cruz; Universidade Federal do Rio de Janeiro; Hospital das Clínicas de Porto Alegre; e Ministério da Saúde. Em paralelo às análises técnicas, foram realizadas 27 reuniões para discussão das propostas de atualização elegíveis, no período de 04/11/2019 a 14/05/2020. As reuniões ocorreram de modo presencial e virtual (em virtude da pandemia relacionada à COVID 19).

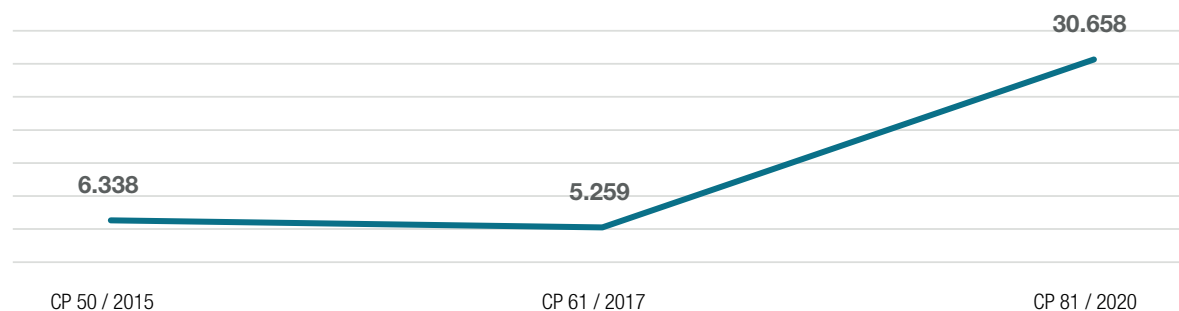
Os participantes das reuniões técnicas foram indicados pelos membros da Câmara de Saúde Suplementar - CAMSS. Esse grupo, de caráter consultivo, é composto por representantes de operadoras, prestadores, profissionais de saúde e representantes de beneficiários, com o objetivo de estabelecer um diálogo permanente com os agentes da saúde suplementar e a sociedade sobre as questões atinentes ao processo de atualização do Rol.

Todas as reuniões e os materiais discutidos podem ser acessados a partir do sítio eletrônico <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-da-sociedade/atualizacao-do-rol-de-procedimentos>.

A análise do conjunto de documentos produzidos e das discussões realizadas durante o processo de análise técnica resultou em um conjunto de recomendações preliminares e na minuta de resolução normativa que, após aprovação pela Diretoria Colegiada da ANS, foram submetidas a Consulta Pública nº 81/2020 (<http://www.ans.gov.br/participacao-da-sociedade/consultas-e-participacoes-publicas/consultas-publicas-encerradas/consulta-publica-n-81-atualizacao-do-rol-de-procedimentos-e-eventos-em-saude-ciclo-2019-2020>).

Cabe ressaltar que as 30.658 contribuições, conforme gráfico abaixo, tornam a Consulta Pública nº 81/2020 a maior já realizada pela ANS até o presente momento, caracterizando a relevância do tema referente à cobertura assistencial no âmbito da saúde suplementar para a sociedade.

GRÁFICO 4.5- EVOLUÇÃO DA QUANTIDADE DE CONTRIBUIÇÕES NAS TRÊS ÚLTIMAS CONSULTAS PÚBLICAS DO ROL

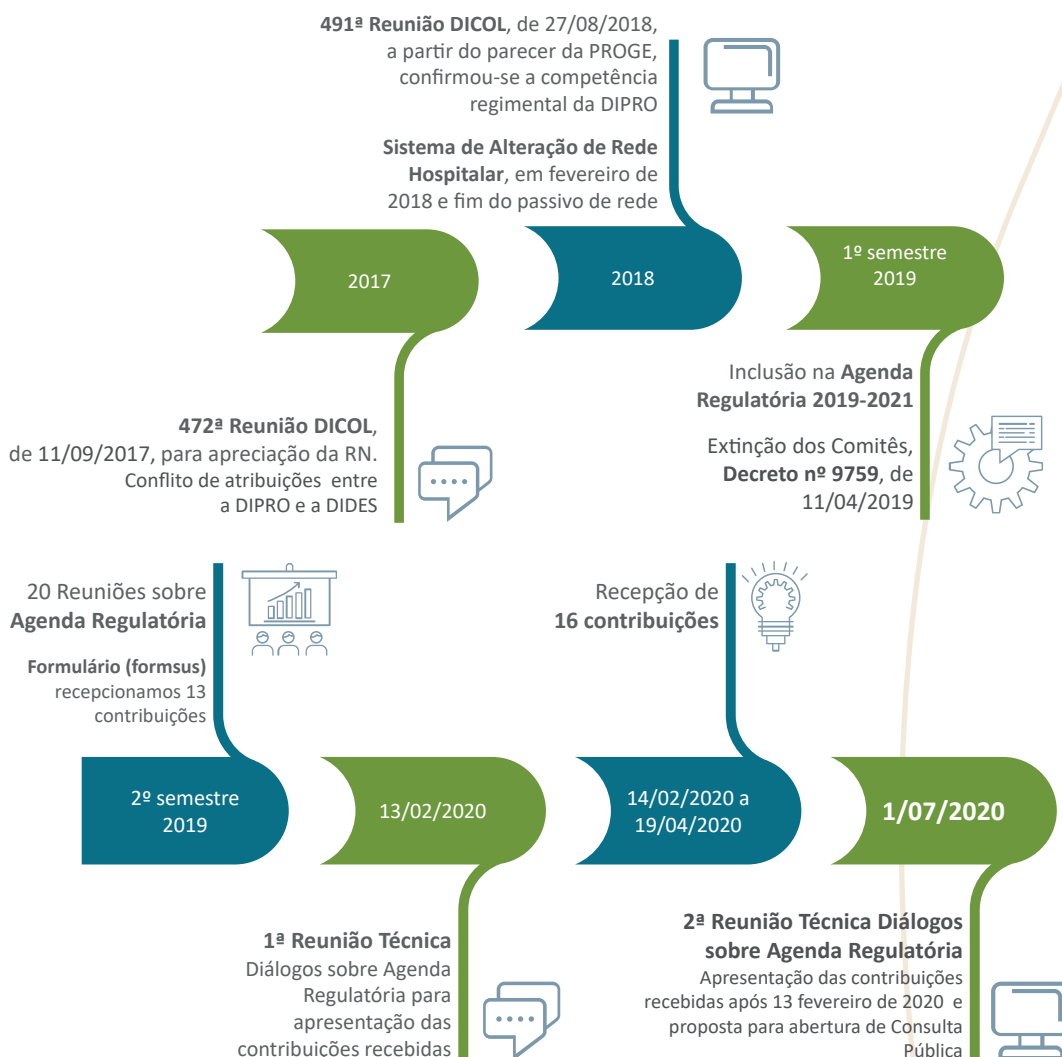


Fonte: Gerência-Geral de Regulação Assistencial (dezembro, 2020)

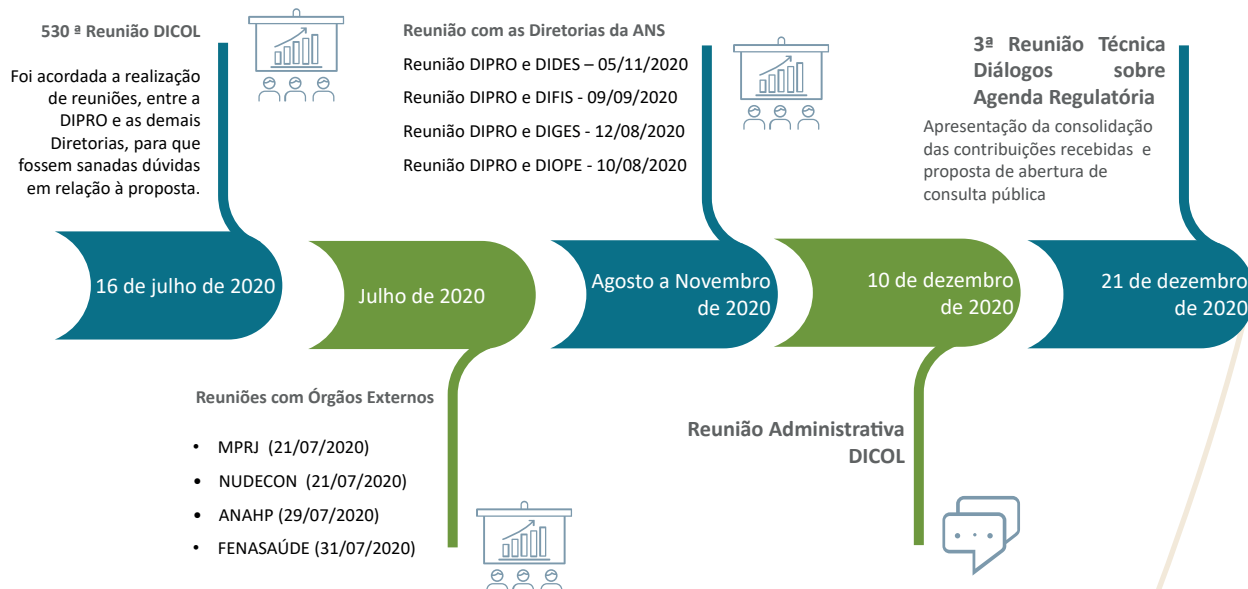
ALTERAÇÃO DA REDE HOSPITALAR

Em 2020, em debate com o setor regulado por meio dos Diálogos sobre a Agenda Regulatória, foram realizadas três reuniões para apresentação de proposta sobre os critérios de substituição e redimensionamento por redução de prestadores hospitalares. Abaixo, tem-se a linha do tempo do projeto de Aperfeiçoamento dos Critérios de Alteração de Rede Hospitalar em 2020, bem como das reuniões realizadas no âmbito desse projeto.

FIGURA 4.3 LINHA DO TEMPO EM 2020 DO PROJETO APERFEIÇOAMENTO DOS CRITÉRIOS DE ALTERAÇÃO DE REDE HOSPITALAR



Fonte: Gerência-Geral Regulatória da Estrutura dos Produtos (janeiro, 2021)

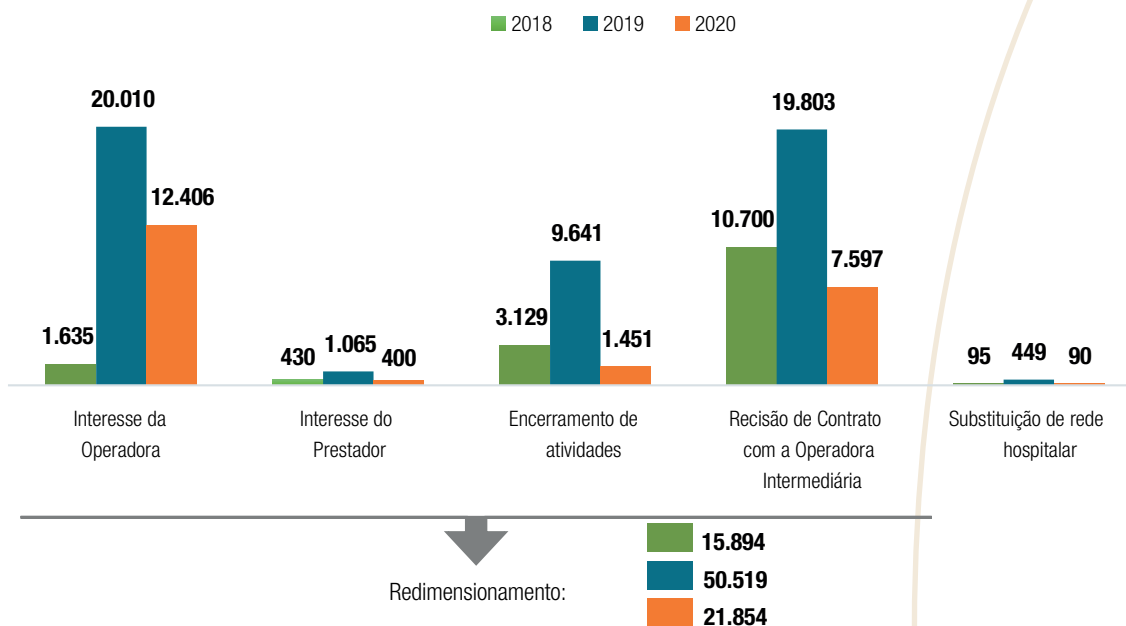


Todo o material produzido a partir das reuniões está disponível no site da ANS em <https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-da-sociedade/reunioes-tecnicas-1>

SOLICITAÇÕES DE ALTERAÇÃO DE REDE HOSPITALAR

O desenvolvimento do Sistema de Alteração de Rede Hospitalar a partir da publicação da IN DIPRO nº 54/2018, permitiu ter um retrato mais fiel da rede assistencial hospitalar oferecida pela operadora. O aprimoramento do processo pode ser percebido no gráfico comparativo 2018-2019-2020.

GRÁFICO 4.6- DISTRIBUIÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DE ALTERAÇÃO DE REDE HOSPITALAR



Fonte: Gerência-Geral Regulatória da Estrutura dos Produtos (fevereiro, 2021)

MONITORAMENTO DA GARANTIA DE ATENDIMENTO

O Monitoramento da Garantia de Atendimento avalia as operadoras a partir das reclamações registradas pelos beneficiários nos canais da ANS. O objetivo do programa é estimular as empresas a qualificarem o atendimento prestado aos consumidores, razão pela qual os planos suspensos só podem voltar a ser comercializados quando forem comprovadas melhorias. A cada trimestre, a listagem de planos é reavaliada, e as operadoras que deixarem de apresentar risco à assistência à saúde são liberadas, pelo monitoramento, para oferecer os planos para novas comercializações.

A adoção da medida administrativa de suspensão da comercialização de produtos pela ANS para fins do Acompanhamento e Avaliação da Garantia de Atendimento tem o objetivo de impedir a entrada de novos beneficiários em um plano que apresenta risco à oferta ou à continuidade do atendimento, além de inadequações na formação de sua rede assistencial.

QUADRO 4.7- HISTÓRICO DO MONITORAMENTO DA GARANTIA DE ATENDIMENTO POR CICLO

Ciclo	Período	Total de Reclamações	Operadoras com planos suspensos no período (*)	Planos suspensos no período (*)
4º TRIM 2017	01/10/2017 A 31/12/2017	13.898	17	44
1º TRIM 2018	01/01/2018 A 31/03/2018	13.999	12	31
2º TRIM 2018	01/04/2018 A 30/06/2018	14.803	11	26
3º TRIM 2018	01/07/2018 A 30/09/2018	14.741	3	17
4º TRIM 2018	01/10/2018 A 31/12/2018	15.024	13	46
1º TRIM 2019	01/01/2019 A 31/03/2019	17.835	11	51
2º TRIM 2019	01/04/2019 A 30/06/2019	18.633	10	51
3º TRIM 2019	01/07/2019 A 30/09/2019	22.309	12	39
4º TRIM 2019	01/10/2019 A 31/12/2019	20.664	5	14
1º TRIM 2020	01/01/2020 A 31/03/2020	21.404	1	7
2º TRIM 2020	01/04/2020 A 30/06/2020	14.964	2	11
3º TRIM 2020	01/07/2020 A 30/09/2020	25.405	3	12
4º TRIM 2020	01/10/2020 A 31/12/2020	DADOS AINDA NÃO DISPONÍVEIS		

Fonte: Gerência de Acompanhamento das Redes Assistenciais (fevereiro, 2021)

Nota: (*) O quantitativo se refere a operadoras e planos de saúde suspensos APENAS pelo Monitoramento da Garantia de Atendimento

REAJUSTE POR VARIAÇÃO DE CUSTOS NOS PLANOS COLETIVOS

No que tange aos reajustes anuais por variação de custos, nos termos da atual regulamentação, nos contratos de planos coletivos de assistência suplementar à saúde, não se exige a autorização da ANS para aplicar-lhes os índices de reajuste da contraprestação pecuniária.

A Agência, para os planos coletivos, definiu as regras de reajuste para as operadoras nos seguintes normativos: RDC nº 29/00; RDC nº 66/01; RN nº 08/02; RN nº 36/03; RN nº 74/04; RN nº 99/05; RN nº 118/05; RN nº 128/06; RN nº 129/06; RN nº 156/07; RN nº 157/07; RN nº 171/08; e RN nº 172/08.

Os parâmetros para o reajuste, nos planos coletivos, são estipulados nas cláusulas contratuais, decorrentes da livre negociação entre as partes celebrantes.

O critério de cálculo, bem como o percentual apurado pela operadora, podem ser negociados entre esta e a pessoa jurídica contratante. A justificativa do percentual de reajuste proposto deve ser fundamentada pela operadora e seus cálculos disponibilizados para conferência pela pessoa jurídica contratante, sejam os aumentos decorrentes de sinistralidade ou qualquer outra metodologia de apuração acordada entre as partes e firmada em contrato.

Desta forma, a participação da pessoa jurídica contratante é fundamental no ato da negociação do reajuste, uma vez que estas podem solicitar e ter acesso às informações sobre receitas e despesas exclusivamente de seus beneficiários e, por conseguinte, podem avaliar a fidedignidade dos dados apresentados pela operadora sobre a sua massa específica de beneficiários, viabilizando melhores condições de negociar os preços e reajustes.

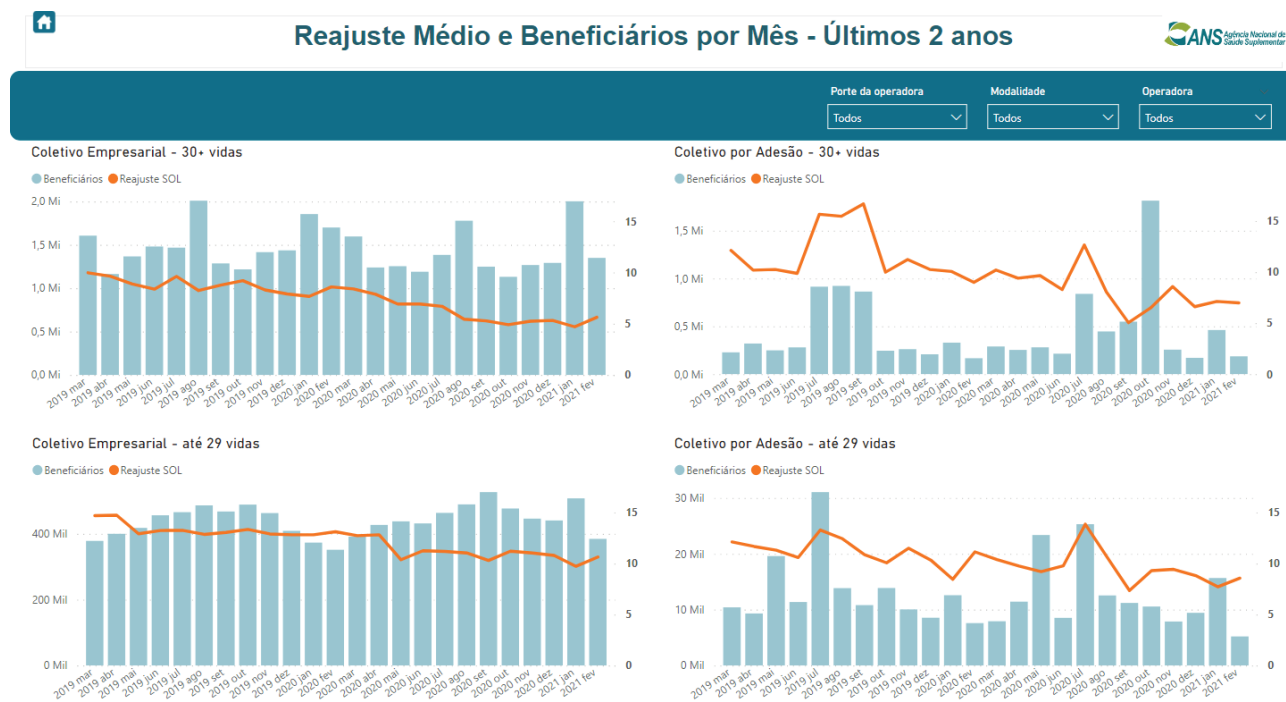
As regras para o cálculo de reajustes nos planos coletivos com menos de 30 beneficiários são definidas na Resolução Normativa nº 309/2012. De acordo com esse normativo, as operadoras de planos de saúde devem reunir em um grupo único os seus contratos coletivos com menos de 30 beneficiários para aplicação do mesmo percentual anual de reajuste. Essa medida tem como objetivo diluir o risco desses contratos, para aplicação do reajuste ao consumidor. Na prática, a medida ofereceu maior equilíbrio no cálculo do reajuste aplicado pelas operadoras de planos de saúde, tendo em vista o maior número de beneficiários no agrupamento de contratos.

Ressalta-se que a ANS realiza sua função regulatória, nos planos coletivos, por meio do monitoramento da evolução de seus preços (inciso XXI, do art. 4º, da Lei 9961/2000). Neste contexto, as operadoras devem comunicar os reajustes aplicados nos contratos coletivos, tanto os positivos e os negativos, quanto a ausência de reajuste, por meio do aplicativo RPC, com prazos de envio variando de acordo com o aniversário dos contratos.

Os dados dos comunicados de reajustes aplicados nos contratos coletivos desde janeiro de 2015 podem ser acessados no Portal de Dados Abertos.

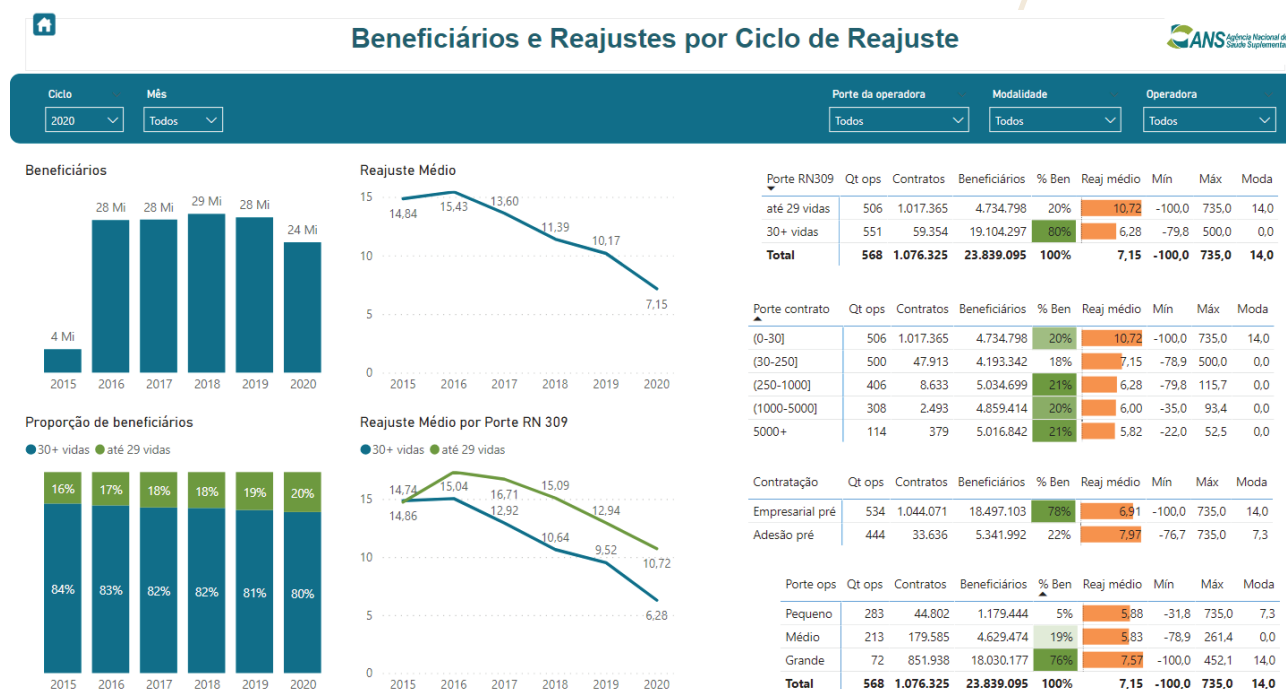
A seguir algumas estatísticas dos comunicados de reajuste dos contratos coletivos, informações que poderão ser obtidas no Painel supracitado e também desenvolvidas por meio dos dados dispostos no PDA.

FIGURA 4.4 - PAINEL REAJUSTE MÉDIO E BENEFICIÁRIOS POR MÊS



Fonte: Gerência Econômico-Financeira e Atuarial dos Produtos (abril, 2021)

FIGURA 4.5 - PAINEL BENEFICIÁRIOS E REAJUSTES POR CICLO DE REAJUSTE



Fonte: Gerência Econômico-Financeira e Atuarial dos Produtos (abril, 2021)

SUSPENSÃO DOS REAJUSTES

A ANS, em 21/08/2020, decidiu pela suspensão do pagamento das parcelas relativas ao reajuste por faixa etária e ao reajuste financeiro nos quatro meses de setembro a dezembro de 2020 para todos os contratantes que receberam esses dois tipos de reajuste referentes ao ciclo de reajustes do ano de 2020.

A decisão da Diretoria Colegiada da ANS foi tomada diante de um cenário de dificuldades para o consumidor em função da retração econômica acarretada pela pandemia, e de um cenário de redução de utilização dos serviços de saúde no período. A

medida da ANS buscou conferir alívio financeiro ao consumidor, sem desestabilizar as regras e os contratos estabelecidos (ver <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/beneficiario/ans-define-que-recomposicao-do-reajuste-suspenso-em-2020-sera-parcelada-em-12-meses>).

Todos os materiais técnicos que serviram de fundamento para a suspensão da aplicação de reajustes constam no site da ANS, na página de Transparência Institucional/Reuniões da Diretoria Colegiada/ “16ª Reunião Extraordinária de Diretoria Colegiada de 2020” (<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/beneficiario/ans-define-que-recomposicao-do-reajuste-suspenso-em-2020-sera-parcelada-em-12-meses>), disponíveis para download.

Os desdobramentos da medida de suspensão para cada tipo de contrato foram detalhados na forma de esclarecimentos ao consumidor por meio do site da ANS (<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/operadoras/avisos-para-operadoras-recomposicao-do-reajuste-dos-planos-de-saude-2020-perguntas-e-respostas>).

DA FORMA DE RECOMPOSIÇÃO DOS REAJUSTES SUSPENSOS

Em 19/11/2020, a ANS deliberou pela forma de recompor os efeitos da suspensão dos reajustes, decidindo que os beneficiários de planos de saúde que tiveram suspensas as cobranças de reajuste anual e por faixa etária entre setembro e dezembro deste ano terão diluído o pagamento desses valores em 12 meses, a partir de janeiro de 2021. Com isso, a ANS buscou minimizar o impacto da recomposição dos reajustes suspensos para os beneficiários de planos de saúde.

Na ocasião, foram definidos os reajustes máximos para os planos individuais regulamentados pela Lei nº 9.656/98 e para aqueles regulamentados por Termo de Compromisso.

O percentual máximo de reajuste dos planos individuais ou familiares contratados a partir de janeiro de 1999 ou adaptados à Lei nº 9.656/98 ficou estabelecido em 8,14%. (vide: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/beneficiario/ans-define-que-recomposicao-do-reajuste-suspenso-em-2020-sera-parcelada-em-12-meses>).

Já os percentuais máximos de reajuste dos planos individuais ou familiares contratados antes de janeiro de 1999 e regulados por Termo de Compromisso variaram entre 8,56% e 9,26%. Também, espera-se para esses produtos que apresentem uma redução nos índices de reajuste em 2021, dada a desaceleração das despesas assistenciais ocorridas em 2020. A decisão da Diretoria Colegiada teve como fundamentos:

- o cumprimento do disposto no último parágrafo do Comunicado nº 85 de 31 de agosto de 2020 (recomposição dos efeitos da suspensão dos reajustes ao longo de 2021);
- estabilidade das regras regulatórias, previsibilidade e segurança jurídica;
- respeito aos contratos celebrados e às suas regras para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro;
- Lei nº 13.848/2019, notadamente seu artigo 4º; e
- crescimento no número de beneficiários do setor, aliado à baixas taxas de inadimplência e à retomada da atividade econômica medida pelo IBC-Br do Banco Central do Brasil.

Os materiais técnicos que fundamentaram esta decisão constam no processo SEI nº 33910.020902/2020-19 e no processo SEI nº 33910.025029/2020-42.

MEDIDAS PARA MITIGAR O IMPACTO ECONÔMICO DA RECOMPOSIÇÃO DOS REAJUSTES

A partir de janeiro de 2021, as operadoras serão permitidas a voltar a aplicar tanto os reajustes anuais por variação de custos, quanto os reajustes por faixa-etária. Adicionalmente, os valores referentes aos reajustes suspensos em 2020 devem ser diluídos em 12 parcelas iguais e sucessivas, sem cobrança de juros. Com isso, a ANS buscou minimizar o impacto a recomposição dos reajustes suspensos para os beneficiários de planos de saúde.

Cabe destacar que a recomposição dos reajustes suspensos poderá ocorrer em número superior a 12 parcelas, desde que haja concordância entre as partes. Para tanto, a ANS orienta que os consumidores busquem sua operadora, ou administradora de benefícios a fim de estabelecer esta negociação. A pedido do beneficiário ou da pessoa jurídica contratante, também é possível realizar a recomposição da suspensão dos reajustes em número inferior de parcelas.

ACESSO A PLANOS DE SAÚDE

Com base em reuniões e em discussões sobre a regulamentação do tema “Acesso a Planos Privados de Assistência à Saúde” por meio dos Diálogos sobre a Agenda Regulatória da DIPRO realizados em 2019, foram realizados diversos estudos ao longo do ano de 2020 com o intuito de entender melhor a questão do acesso e elaborar uma proposta preliminar para a ampliação do acesso dos brasileiros aos planos privados de assistência à saúde.

Está prevista para o 1º trimestre de 2021 a realização de uma oficina pelo Laboratório de Inovação da ANS como desdobramento das discussões sobre o tema “Acesso a Planos Privados de Assistência à Saúde”, tendo como objetivo reunir os atores do mercado e órgãos de defesa do consumidor envolvidos no assunto para a conclusão do projeto.

TRANSFERÊNCIA DE CARTEIRAS

O tema tem o objetivo de aprimorar um conjunto de procedimentos associados às regras de transferência de carteira com o intuito de simplificar o processo da operação de alienação. Em 2019, foram iniciadas as discussões sobre “Aperfeiçoamento das regras sobre transferência de carteiras” por meio dos Diálogos sobre a Agenda Regulatória.

Com base nessas reuniões, ao longo do ano de 2020, foram feitas análises das normas e procedimentos envolvendo a transferência de carteira com a finalidade de propor um processo de transferência mais dinâmico e menos oneroso, maior segurança jurídica e transparência das informações aos beneficiários no processo de transferência, e redução das infrações à ordem econômica e aos normativos da ANS.

4.2.2 – HABILITAÇÃO, MONITORAMENTO SOCIETÁRIO E ECONÔMICO-FINANCEIRO

ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO

O processo de acompanhamento econômico-financeiro – rotina regulamentada pela Resolução Normativa – RN nº 400/2016 – visa assegurar que a oferta de planos privados de assistência à saúde seja feita por operadoras solventes.

No ano de 2020, deu-se continuidade às ações organizadas em ciclos de acompanhamento, permitindo a adoção de fluxos de trabalho com dinâmicas mais compatíveis com a gravidade de cada situação e o risco de descontinuidade do atendimento aos beneficiários.

Nesse sentido, a partir das informações econômico-financeiras de fechamento do exercício anterior, é feita a seleção de operadoras para o ciclo regular de acompanhamento anual, observando-se os critérios de risco e relevância e buscando garantir que todas as operadoras de assistência médico-hospitalar de médio e grande porte sejam submetidas à análise, no mínimo, a cada 24 meses. As operadoras selecionadas para esse ciclo regular são submetidas à análise técnica individual, processo em que são utilizadas todas as ferramentas e documentos disponíveis para uma avaliação completa de sua situação econômico-financeira.

A cada informação econômico-financeira trimestral enviada pelas operadoras, é implantado um ciclo direcionado de acompanhamento, que contempla as operadoras não selecionadas para análise técnica individual que apresentem indício de desconformidade grave, enquadrada no inciso III do artigo 11 da RN nº 400/2016. Nesses ciclos direcionados adota-se, inicialmente, um processo de trabalho simplificado com o objetivo de promover a regularização imediata de irregularidades mais graves.

Para as operadoras que apresentam indícios de desconformidades menos graves e que não estão na programação de análises técnicas individuais, são enviadas notificações para alerta de desconformidade na constituição de garantias financeiras, possibilitando à essas operadoras que verifiquem seus controles e adotem medidas corretivas.

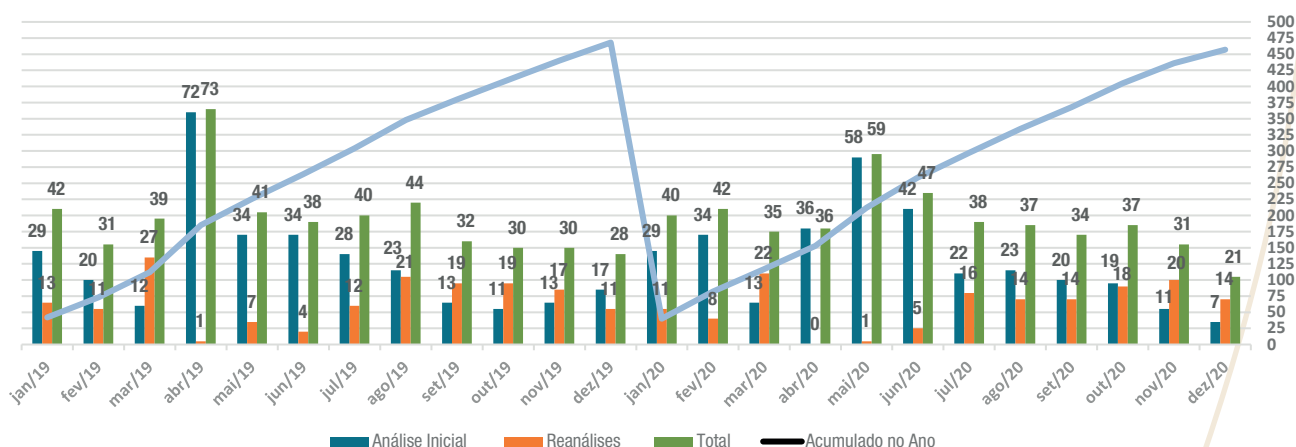
Adicionalmente, com base nas informações econômico-financeiras do 2º trimestre, após a seleção de operadoras que irão compor o novo ciclo direcionado, é implantado também um ciclo complementar, composto pelas operadoras que têm sido sucessivamente notificadas por desconformidades menos graves, mas que não apresentaram melhorias.

Esse conjunto de ações consolida a estratégia de expansão da abrangência do acompanhamento econômico-financeiro com foco na promoção da regularidade das operadoras, principalmente quanto aos indicadores de liquidez e solvência.

Na execução das ações acima descritas, em 2020, foram elaboradas 464 análises econômico-financeiras, contemplando 315 operadoras, que totalizavam cerca de 56 milhões de beneficiários vinculados, correspondente a 76% do mercado regulado.

Cabe ressaltar que, das 993 operadoras em acompanhamento regular em 2020, 284 foram analisadas, o que representa 29% das operadoras e 81% dos beneficiários.

GRÁFICO 4.7- EVOLUÇÃO DAS ANÁLISES ECONÔMICO-FINANCEIRAS EM 2019-2020



Fonte: Gerência-Geral de Acompanhamento das Operadoras e do Mercado (janeiro, 2021)

No âmbito do acompanhamento econômico-financeiro regular das operadoras, visitas técnicas são realizadas rotineiramente em um pequeno número de operadoras, visando especialmente verificar in loco a fidedignidade das informações econômico-financeiras enviadas periodicamente para a ANS, que são a base dos procedimentos de seleção de operadoras para análises acima citadas.

A realização de visitas técnicas a um pequeno número de operadoras se justifica pelo elevado custo, não só em relação aos gastos específicos com viagens de servidores, mas, principalmente, em relação à produção de análises e ao impacto na abrangência do acompanhamento regular.

Uma visita técnica implica em uma análise preliminar a partir das informações disponíveis, a visita propriamente dita com duração de três a quatro dias (incluindo o tempo com os deslocamentos) envolvendo dois ou três servidores e a posterior elaboração da nota técnica descrevendo os procedimentos realizados, as constatações e a real situação econômico-financeira da operadora. O esforço dispendido com uma visita técnica equivale, aproximadamente, a análise de seis a dez operadoras exclusivamente com base nas informações recebidas remotamente.

Excepcionalmente no ano de 2020, em decorrência das medidas de restrição social para contenção da pandemia de COVID-19, não houve a realização de visitas técnicas.

ACOMPANHAMENTO ESPECIAL E DE REGIMES DE RESOLUÇÃO

Considerando a data-base de 31 de dezembro de 2020, havia 50 operadoras em Procedimentos de Adequação Econômico-Financeira – PAEF (procedimento regulamentado pela RN nº 307/2012) - conjunto de medidas e ações que, em espaço de tempo determinado, visam corrigir, de forma gradual, anormalidades econômico-financeiras detectadas no funcionamento de operadoras de planos privados de assistência à saúde, totalizando 2.499.621 (dois milhões quatrocentos e noventa e nove mil seiscentos e vinte e um) beneficiários.

Em 2020, manteve-se o foco na redução continuada dos intervalos de análise das operadoras em PAEF de forma a possibilitar uma atuação mais preventiva na garantia da higidez do mercado regulado.

O amadurecimento do monitoramento econômico-financeiro e a experiência acumulada no acompanhamento de operadoras em direção fiscal, nos últimos anos, contribuiu para a melhora continuada do enquadramento das operadoras em uma das medidas de que trata o art. 24 da Lei nº 9.656/1998: direção fiscal, alienação compulsória da carteira de beneficiários e liquidação extrajudicial.

Em regra, a direção fiscal (procedimento regulamentado pela RN nº 316/2012) deve ser aplicada em operadoras nas quais a ANS avalie capacidade de recuperação econômica, em uma análise preliminar, apesar das graves anormalidades administrativas e econômico-financeiras detectadas que levaram à instauração desse regime. Em dezembro de 2020, havia 35 operadoras em direção fiscal, que possuíam 1.530.733 (um milhão quinhentos e trinta mil setecentos e trinta e três) beneficiários.

Destaque positivo deve ser dado ao índice de recuperabilidade de operadoras em direção fiscal. Entre 2000 e 2010, apenas 21% das operadoras cujas direções fiscais foram encerradas foram capazes de comprovar sua recuperação econômico-financeira, ao passo que 79% foram retiradas ordenadamente do mercado regulado, seja pelo cancelamento compulsório de registro, seja pela decretação da liquidação extrajudicial. Por outro lado, por exemplo, entre 2016 e 2020, o percentual de operadoras em

direção fiscal que se recuperou foi de 54% (cinquenta e quatro por cento), enquanto 22% tiveram seus registros perante a ANS cancelados compulsoriamente e 24% foram liquidadas extrajudicialmente.

TABELA 4.1 - TIPOS DE DESFECHOS DAS DIREÇÕES FISCAIS POR ANO

Desfechos	2000 - 2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		Total	
LEVANTAMENTO	53	21%	24	48%	15	27%	14	24%	2	6%	4	14%	4	40%	10	56%	7	64%	3	30%	13	68%	149	28%
CANCELAMENTO DE REGISTRO	81	33%	13	26%	20	36%	24	41%	23	70%	7	25%	1	10%	6	33%	4	36%	3	30%	1	5%	183	34%
LIQUIDAÇÃO	114	46%	13	26%	20	36%	21	36%	8	24%	17	61%	5	50%	2	11%	0	0%	4	40%	5	26%	209	38%
Total	248		50		55		59		33		28		10		18		11		10		19		541	

Fonte: Gerência-Geral de Acompanhamento Especial e de Regimes de Resolução (dezembro, 2020)

Ademais, a maior precisão na implementação de direções fiscais contribuiu para a substancial redução dos adiantamentos de recursos públicos pela ANS para o pagamento dos honorários de diretores fiscais de operadoras que não possuíam capacidade de suportar tais ônus.

Em 2010 e 2011, atingiu-se uma média anual de cerca de R\$ 3,7 milhões em adiantamentos de recursos para tal finalidade, enquanto entre 2012 e 2020 o montante total adiantado pela ANS para o pagamento de honorários de diretores fiscais foi de cerca de R\$ 2,3 milhões, ou seja, uma média anual em torno de R\$ 260 mil; resultando em uma redução estimada, sem correção, da ordem de R\$ 30 milhões nos últimos 9 anos, se comparados aos quantitativos médios despendidos entre 2010 e 2011.

QUADRO 4.8- ADIANTAMENTOS EM REAIS POR ANO – 2010 A 2020

Ano	Direção Fiscal	Liquidação	Total
2010	3.730.096,21	10.411.966,42	14.142.062,63
2011	3.585.011,60	10.385.309,32	13.970.320,92
2012	800.678,17	7.159.079,09	7.959.757,26
2013	349.010,52	5.882.765,05	6.231.775,57
2014	313.853,07	7.135.857,85	7.449.710,92
2015	338.341,34	5.738.257,42	6.076.598,76
2016	92.112,23	4.685.724,80	4.777.837,03
2017	120.303,23	3.743.359,71	3.863.662,94
2018	48.507,64	2.586.059,74	2.634.567,38
2019	65.387,80	2.199.910,51	2.265.298,31
2020	215.026,95	2.153.493,48	2.368.520,43

Fonte: Gerência-Geral de Administração e Finanças (dezembro, 2020)

No que se refere ao processo de liquidação extrajudicial, manteve-se o foco no acompanhamento periódico perante o Poder Judiciário das tramitações dos pedidos de falência e de insolvência civil objetivando o encerramento dos processos liquidatários. Como resultado, entre 2002 e 2011 foram encerradas 78 liquidações extrajudiciais (média anual de cerca de 8 processos liquidatários encerrados) e entre 2012 e 2020 foram encerrados 157 processos liquidatários (média anual de cerca de 18 processos).

Essa maior eficiência na conclusão de liquidações extrajudiciais, aliada à redução das despesas dos processos liquidatários em curso, contribuiu para a redução substancial dos adiantamentos de recursos públicos realizados para suportar os processamentos das liquidações extrajudiciais. Em 2010 e 2011, atingiu-se uma média anual de cerca de R\$ 10,4 milhões em adiantamentos de recursos destinados às liquidações extrajudiciais (ver tabela acima de adiantamentos) enquanto, entre 2012 e 2020, essa média anual foi de cerca de R\$ 4,5 milhões, o que resultou em uma redução estimada, sem correção, da ordem de R\$ 53 milhões nos últimos 9 anos, se comparados aos quantitativos médios despendidos entre 2010 e 2011.

Portanto, se comparados aos quantitativos anuais médios despendidos entre 2010 e 2011 com adiantamentos de recursos públicos para o pagamento de honorários de diretores fiscais e de despesas imprescindíveis e inadiáveis ao processamento de liquidações extrajudiciais estima-se uma redução, sem correção, entre 2012 e 2020 de cerca de R\$ 83 milhões.

Quanto ao tempo médio dos cancelamentos a pedido de registro perante a ANS, manteve-se o foco na sua redução, que passou de 287 dias, em 2012, para 39 dias, em 2020, a partir do cumprimento dos pressupostos legais pelas operadoras. Como uma das medidas adotadas para conferir maior eficiência e celeridade aos processos de cancelamento a pedido, foi publicada a Portaria nº 4, em 21/08/2020, na qual o Diretor da Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras delegou competência ao Diretor-

Adjunto desta diretoria para cancelar o registro e a autorização de funcionamento por solicitação da operadora, contribuindo para que o tempo médio atingisse, em 2020, o menor índice dos últimos 9 anos.

Além disso, buscou-se reduzir os intervalos de análise das operadoras em processo de cancelamento compulsório de registro, simultaneamente às tentativas de se conceder prazos adicionais para que tais operadoras pudessem quitar integralmente seus débitos com os respectivos prestadores de serviços assistenciais.

QUADRO 4.9 - TEMPO MÉDIO DE CANCELAMENTO A PEDIDO - 2012 A 2020

Ano	Média entre as datas de cumprimento dos pressupostos legais e do cancelamento (em dias)
2012	286,8
2013	1.653,80
2014	141,1
2015	81,7
2016	90,4
2017	114,4
2018	70,4
2019	69,4
2020	38,9

Fonte: Gerência-Geral de Acompanhamento Especial e de Regimes de Resolução (janeiro, 2021)

INTEGRAÇÃO DOS SERVIÇOS À PLATAFORMA DE CIDADANIA DIGITAL DO GOVERNO FEDERAL

Em 2020, a ANS editou a RN nº.454, que possibilitou o estabelecimento das novas regras para formular o requerimento de autorização de funcionamento por pessoas jurídicas interessadas em ingressar no setor de saúde suplementar, por meio do Portal de Serviços do Governo Federal.

A nova ferramenta otimizou a concessão de ato público de liberação da atividade econômica, trazendo mais celeridade e economia para os administrados e mais eficiência na prestação do serviço público.

APRIMORAMENTO DA REGULAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

Nos últimos anos, foi estabelecido como prioridade avançar no aperfeiçoamento da regulação econômico-financeira. Propunha-se revisar o conjunto de normas vigentes a fim de estabelecer parâmetros e diretrizes condizentes com a estrutura do setor, os riscos que as operadoras correm, a literatura especializada e as melhores práticas.

Considerando-se as publicações acadêmicas mais recentes da área e os processos em cursos em diversas jurisdições e, no Brasil, no setor bancário e de seguros gerais, além dos princípios de supervisão da International Association of Insurance Supervisors (IAIS), da qual a ANS é membro, vem sendo trabalhada a implantação de capital baseado nos riscos e peculiaridades do setor de saúde suplementar para 2023.

Em março de 2020, foi publicada a RN nº 451, que estabeleceu a nova metodologia de capital baseado em riscos, definindo a primeira parcela do modelo referente ao risco de subscrição com a previsão de uma regra de transição do modelo anterior. Recorda-se que o modelo de capital regulatório em transição era baseado em uma regra de patrimônio mínimo ajustado (atualmente denominado patrimônio líquido ajustado) e uma regra para margem de solvência, conforme a antiga RN nº 209/2009.

A fim de permitir que as operadoras possam aderir ao novo modelo de capital regulatório baseado nos riscos de subscrição, crédito, mercado, legal e operacional até 2022, destaca-se que estrategicamente a regulação permite às operadoras que migrem para o modelo de capital baseado em riscos à medida que os riscos forem sendo calculados, contanto que não diminuam seu patrimônio para níveis inferiores ao da margem de solvência exigido. Para as que optarem pela adesão ao novo modelo, à medida que for calculado o capital baseado em cada risco, estes deverão ser incorporados no montante de capital exigido da operadora.

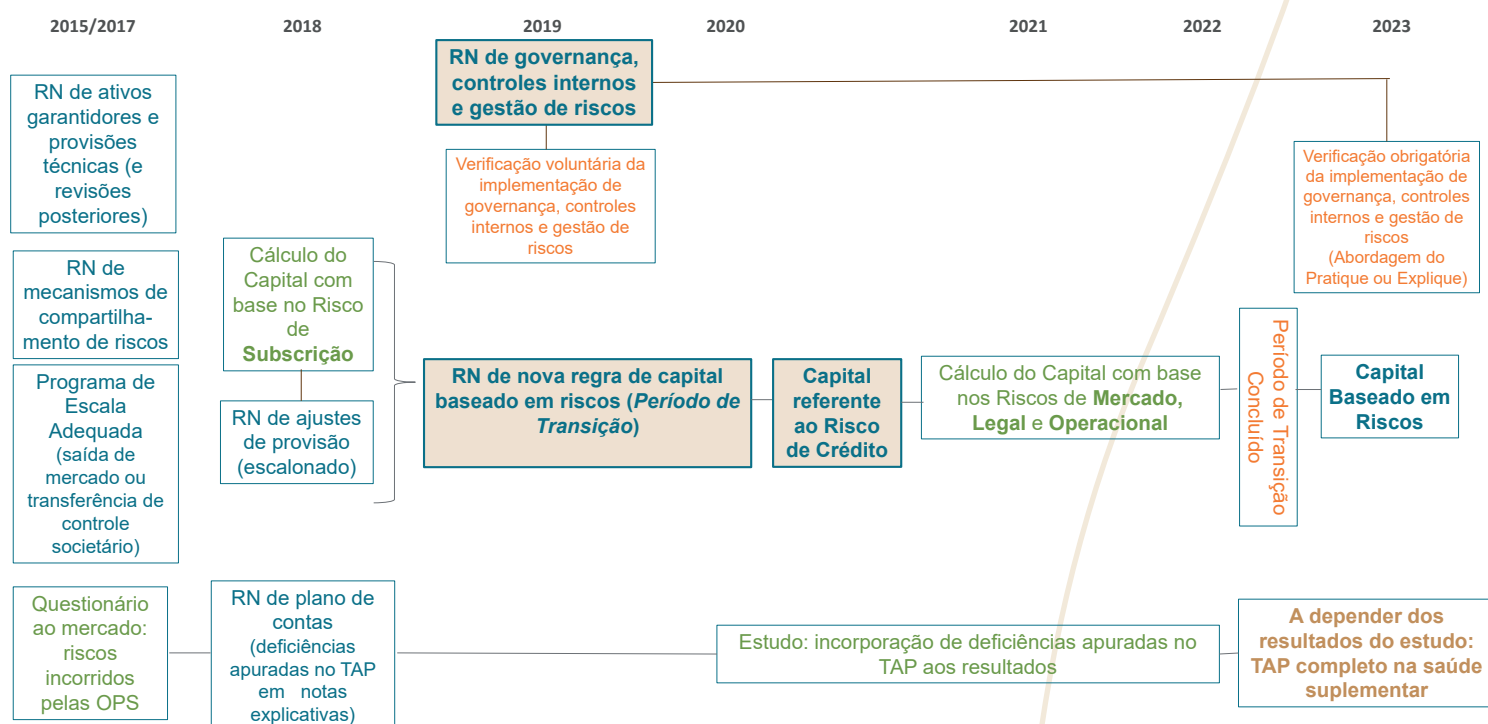
Trata-se de um projeto amplo e de implementação gradual. As definições iniciais foram estabelecidas na RN nº 451, onde se regulamentou o modelo padrão de capital referente ao risco de subscrição. Na RN nº 461, foi definido o modelo padrão de mensuração do risco de crédito.

Atualmente se objetiva regular o capital padrão para o risco operacional (incluindo o risco legal) até junho de 2021, conforme estabelece o cronograma definido na RN nº 451. Após os estudos do corpo técnico, a proposta foi apresentada na reunião da Comissão Permanente de Solvência, em dezembro de 2020, com entidades do setor. Em breve, se iniciará a consulta pública da proposta normativa, visando um processo de participação social e consolidação com as regras vigentes.

Em 2022, o cronograma definido na RN nº 451 estabelece o prazo de regulação do modelo referente ao risco de mercado, último risco a ser modelado. Dessa forma, visa-se permitir que o modelo de capital baseado em riscos no setor de saúde suplementar seja implementado com sucesso a partir de 2023 quando a fase de transição se encerrará.

A FIGURA 4.4 demonstra o planejamento normativo para o aprimoramento da Regulação Econômico-Financeira, considerando a perspectiva de migração para o novo regime de solvência:

FIGURA 4.6- PLANEJAMENTO NORMATIVO PARA O APRIMORAMENTO DA REGULAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA 2018-2023



Fonte: Gerência-Geral de Acompanhamento de Operadoras e Mercado (janeiro, 2021)

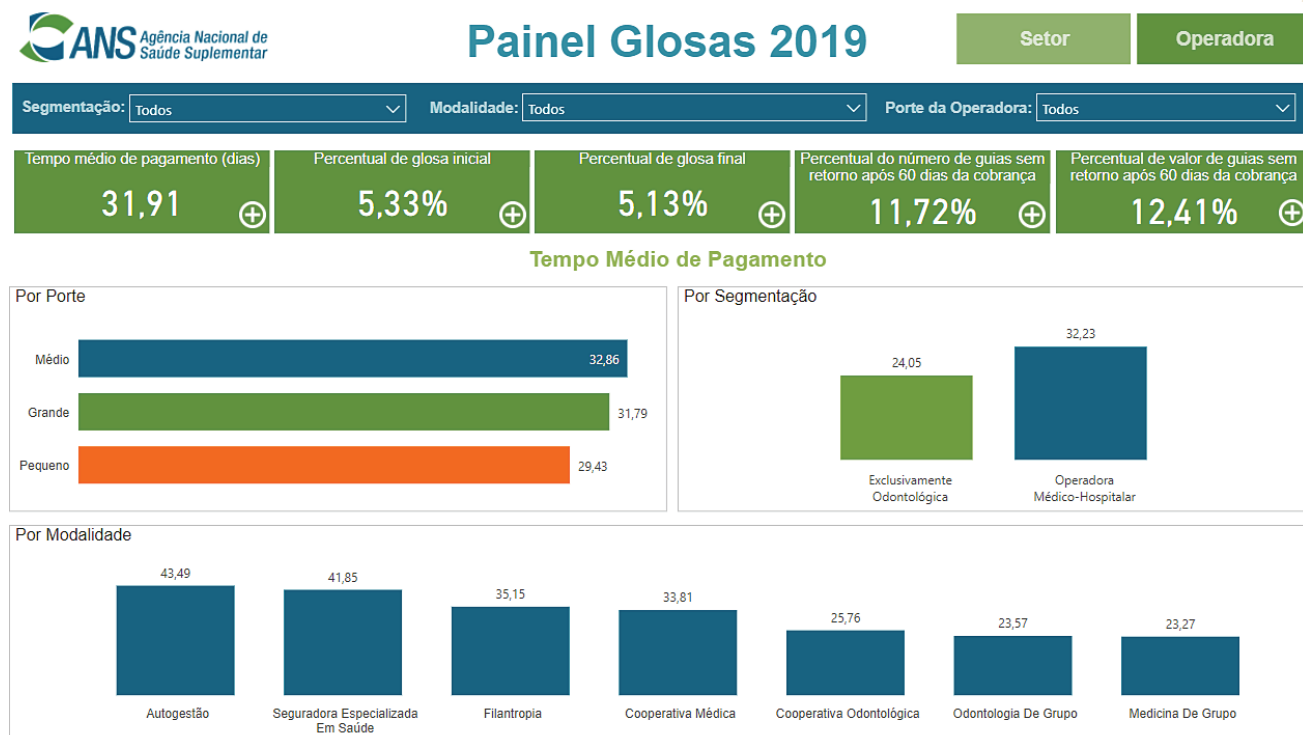
4.2.3 DESENVOLVIMENTO SETORIAL

RELACIONAMENTO ENTRE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE E PRESTADORES DE SERVIÇO DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Como desdobramento dos trabalhos da Câmara Técnica de Contratualização entre Operadoras e Prestadores de Serviço - CATEC, ocorridos entre os anos de 2018 a 2019, dois produtos foram finalizados: o Painel de Indicadores de Glosas (disponível em <http://www.ans.gov.br/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/painel-de-indicadores-de-glosa>) e o Canal de Atendimento aos Prestadores.

O Painel de Indicadores de Glosas foi produzido com o objetivo de proporcionar maior transparência das informações relativas às relações entre prestadores e operadoras no setor suplementar de saúde, com dados de 2019. Os dados de 2020 serão atualizados em 2021.

FIGURA 4.7- PAINEL DE GLOSAS



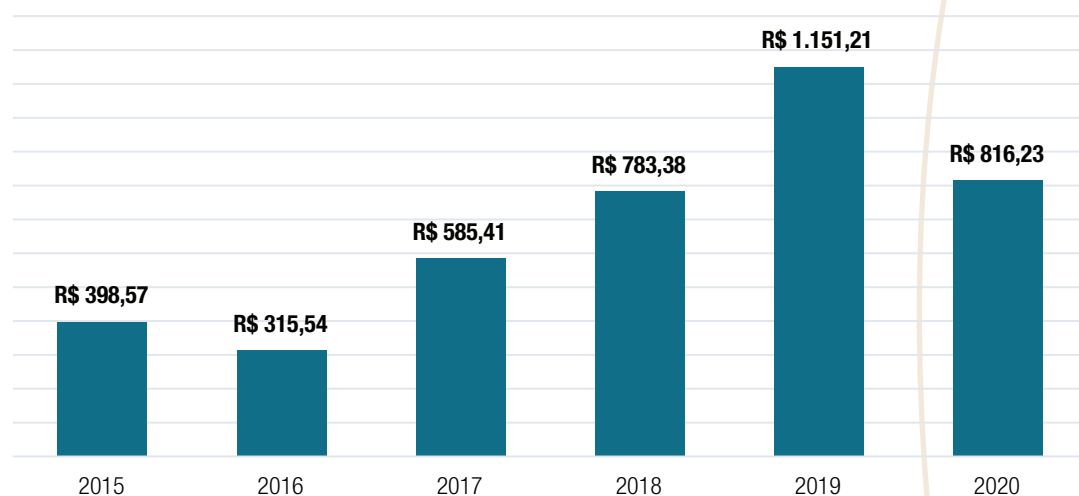
Fonte: Painel de Glosas 2019 (janeiro, 2021)

O Canal de Atendimento aos Prestadores estará disponível no primeiro trimestre de 2021 e tem por objetivo facilitar a interlocução entre prestadores e ANS, além de futuramente se desenvolver em um autêntico ambiente de auto resolução de demandas, no qual operadoras e prestadores poderão solucionar problemas sem a necessidade de abertura de processos administrativos pela ANS.

RESSARCIMENTO AO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

O Ressarcimento ao Sistema Único de Saúde -SUS é um importante mecanismo regulatório que promove a mediação entre a saúde pública e a saúde suplementar, buscando a devolução aos cofres públicos dos valores dispendidos no tratamento de beneficiários de operadoras no SUS e impedindo o subsídio, ainda que indireto, de atividades lucrativas com recursos públicos.

GRÁFICO 4.8- VALOR ANUAL REPASSADO AO FUNDO NACIONAL DE SAÚDE (EM MILHÕES DE REAIS)



Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2021)

Em continuidade ao aperfeiçoamento do ressarcimento pela melhoria dos sistemas tecnológicos utilizados, no ano de 2020, foram disponibilizadas novas ferramentas do Sistema de Gestão do Ressarcimento - SGR WEB, como os mecanismos de busca e filtros. Além disso, houve a migração dos bancos de dados para servidores, o que permitiu um processamento mais célere e estável das informações, bem como foram promovidas correções de erros e alterações nas limitações de arquivos e integração com o SEI. Tais modificações, contribuíram para tornar o processo de ressarcimento mais eficiente.

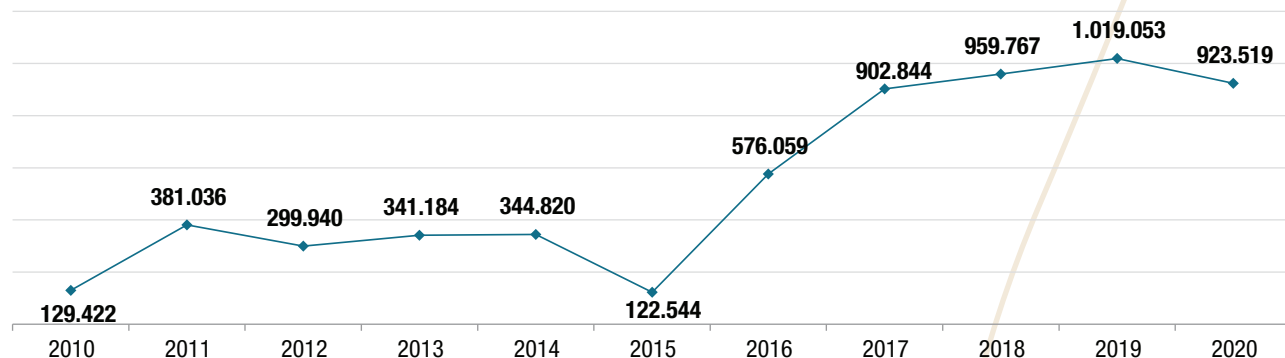
Apesar das intercorrências decorrentes da pandemia e da necessidade de alteração do calendário de publicação dos Avisos de Beneficiários Identificados - ABI, a ANS encerrou o ano de 2020 alcançando duas metas históricas relativas ao ressarcimento ao SUS: a redução do intervalo de notificação das operadoras desde a ocorrência no SUS e a estabilização do passivo de análises de impugnações e recursos.

Para tanto, a agência reguladora publicou ao longo do período 5 ABIs, notificando as operadoras dos atendimentos ocorridos no SUS entre outubro de 2018 e dezembro de 2019. Com o menor intervalo entre evento e notificação, tanto a defesa de operadoras é facilitada, como análises epidemiológicas tornam-se mais oportunas. Especialmente no cenário da pandemia pela Covid-19, cujos casos inaugurais no país se deram ainda no primeiro trimestre de 2020, será possível acompanhar a utilização do SUS pelos beneficiários atingidos pela nova doença a partir de março de 2021.

Quanto à estabilização do passivo, cabe pontuar que a capacitação e a consolidação do trabalho dos servidores dos núcleos da agência foram essenciais para que este feito fosse alcançado. Ao longo do ano, a produtividade média mensal foi de 76.960 (setenta e seis mil novecentas e sessenta) análises, ao passo que, no fechamento do período de janeiro a dezembro, somou-se o total de 923.519 (novecentas e vinte e três mil quinhentas e dezenove) impugnações ou recursos julgados.

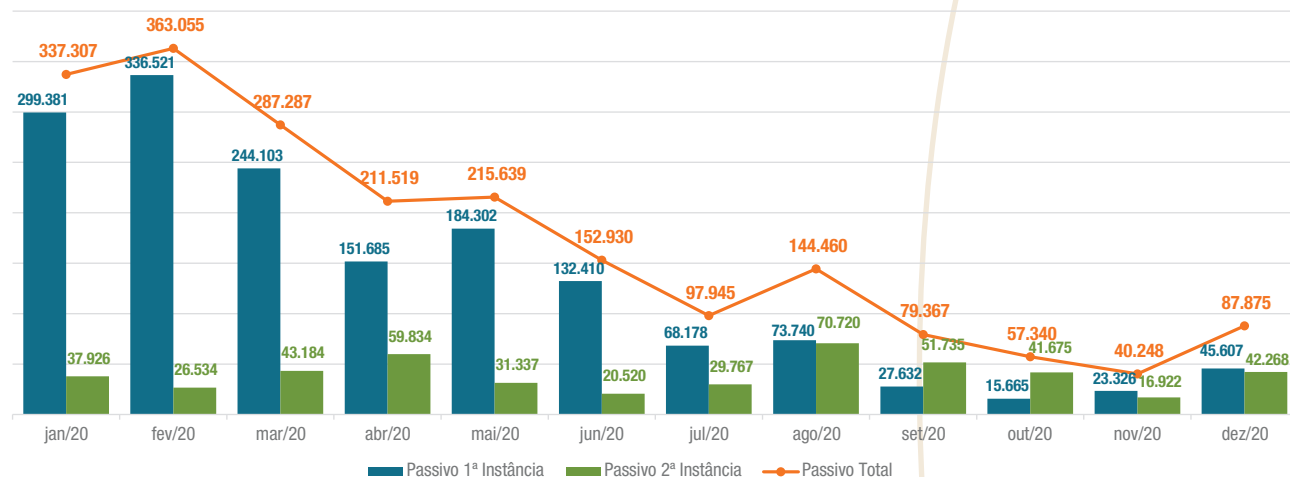
Com isso, enquanto em janeiro de 2020 o ressarcimento ao SUS contava com um passivo de 337.307 (trezentas e trinta e sete mil trezentas e sete) peças pendentes de análise, chegando, em fevereiro, ao passivo máximo do ano, com 363.055 (trezentos e sessenta e três mil e cinquenta e cinco) atendimentos, em dezembro de 2020, havia apenas 87.875 (oitenta e sete mil oitocentas e setenta e cinco) impugnações ou recursos a serem julgados.

GRÁFICO 4.9- PRODUTIVIDADE ANUAL DE ANÁLISE



Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2021)

GRÁFICO 4.10- EVOLUÇÃO DO PASSIVO



Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2021)

PARTO ADEQUADO

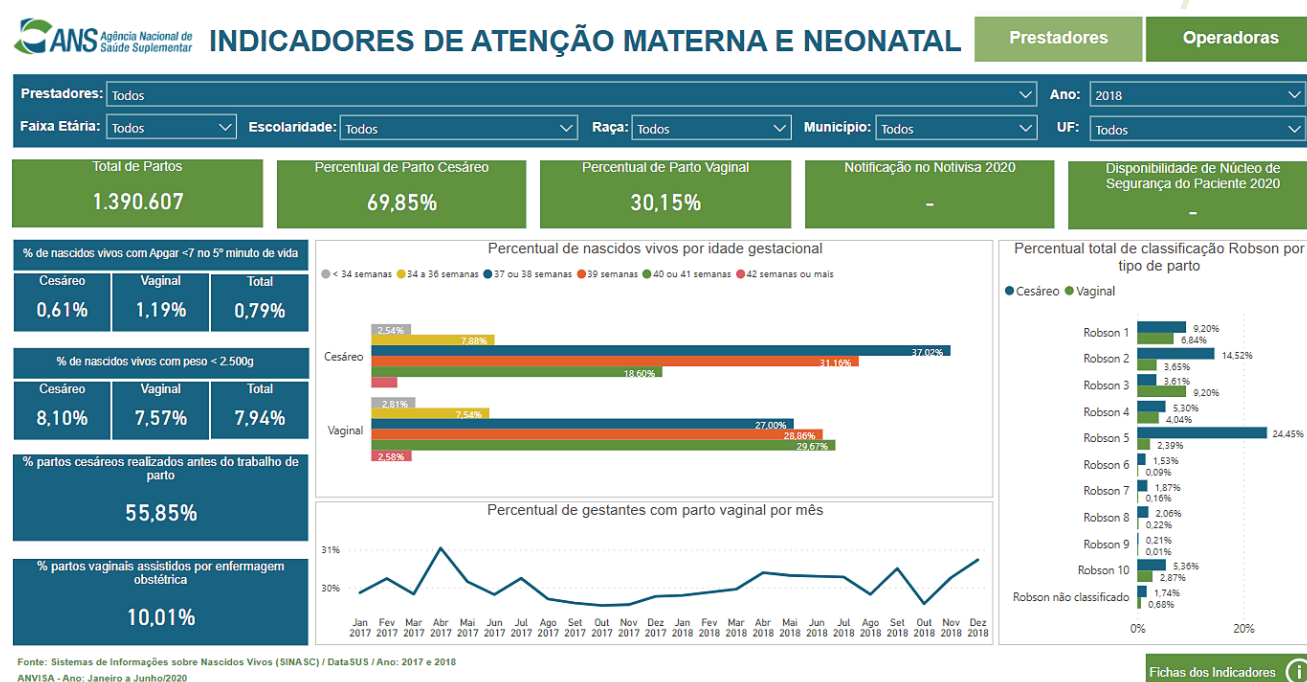
Desenvolvido pela ANS, o Hospital Israelita Albert Einstein e o Institute for Healthcare Improvement (IHI), com o apoio do Ministério da Saúde, o projeto Parto Adequado visa apoiar e instrumentalizar a adoção de medidas baseadas em evidências científicas que ampliem a qualidade e a segurança da atenção ao parto e nascimento, reduzindo a proporção de cesarianas, sem indicação clínica, e os riscos delas decorrentes. De 2017 a 2020, ocorreu a Fase 2 do Parto Adequado, envolvendo 108 hospitais e 60 operadoras de planos de saúde voluntários. Entre os participantes, foram observados o incremento proporcional de 6% de partos vaginais e redução proporcional de 16% nas admissões em UTI Neonatal. Nessa fase, o projeto alcançou o marco de mais de 20

mil cesarianas desnecessárias evitadas no conjunto de hospitais participantes. Em julho de 2020, a ANS deu início aos trabalhos do ciclo intensivo da Fase 2 do Parto Adequado, uma agenda de trabalho mais intensiva, abarcando em dezembro de 2020, 28 hospitais e 27 operadoras de todo o Brasil, em parcerias voluntárias e autofinanciadas para alcançar metas mais desafiadoras.

Paralelamente, desde outubro de 2019, vem ocorrendo a Fase 3 do Parto Adequado, sob o lema “Construindo um Movimento para a Saúde, Segurança e Equidade na Gestação e no Parto”. Trate-se de uma Campanha Nacional que contempla medidas para disseminar estratégias de melhoria da qualidade da atenção a parto e nascimento em grande escala, com possibilidade de inclusão de todas as maternidades e operadoras de planos de saúde do País. Dentre as estratégias da Fase 3 do Parto Adequado, a ANS passou a divulgar o “Painel de Indicadores da Atenção Materna e Neonatal”, composto por um conjunto de indicadores que contribuem para a realização de pesquisas e para a diminuição da assimetria de informações no setor (disponível em <http://www.ans.gov.br/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/painel-de-indicadores-da-atencao-materna-e-neonatal>).

O “Painel de Indicadores da Atenção Materna e Neonatal” promove a transparência das informações relativas ao parto e nascimento no setor suplementar de saúde, segmentado por sexo do nascimento da criança, faixa etária da mãe, raça-cor da mãe, escolaridade e localidade.

FIGURA 4.8- PAINEL DE INDICADORES DA ATENÇÃO MATERNA E NEONATAL



Fonte: Painel de Indicadores da Atenção Materna e Neonatal (janeiro, 2021)

Com a pandemia de Covid-19, o Movimento Parto Adequado também realizou, no âmbito da Fase 3, cinco reuniões virtuais em 2020 sobre Gravidez e COVID para alcançar rapidamente o maior número possível de gestores e profissionais de saúde e esclarecer grávidas e familiares. Participaram cerca de 1.200 pessoas, que receberam orientações práticas baseadas nas melhores evidências científicas internacionais e nas recomendações da Organização Mundial da Saúde - OMS, além de recomendações relacionadas à saúde mental. Profissionais e gestores tiveram acesso a uma ferramenta de gestão de crise e a protocolos para atendimento a gestantes e bebês no contexto da pandemia. As informações foram divulgadas nos perfis da @ansreguladora nas Redes Sociais, no site da ANS e para *mailing-list* de 5.600 endereços.

FIGURA 4.9- CUIDADOS COM GESTANTES E BEBÊS DURANTE A PANDEMIA



Fonte: Site ANS (fevereiro, 2021)

Por fim, foi realizada a Consulta Pública nº 79 da proposta de Certificação de Boas Práticas em Parto Adequado, que conecta a maior abrangência do Movimento Parto Adequado prevista na Fase 3 à proposta mais ampla do Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde, instituído pela Resolução Normativa nº 440/2018. A Nota Técnica, a minuta de Resolução Normativa, o Manual e o Glossário da Certificação em Parto Adequado foram disponibilizados no portal da ANS, tendo sido recepcionadas mais de 530 contribuições dos diversos segmentos da sociedade civil, as quais estão em análise.

PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

O Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção Primária à Saúde propõe um modelo inovador para a reorganização da porta de entrada na saúde suplementar com base em cuidados primários em saúde. O objetivo é estimular a qualificação, o fortalecimento e a reorganização da atenção primária, por onde os pacientes devem ingressar, preferencialmente, no sistema de saúde. O programa prevê a concessão de um certificado às operadoras de planos de saúde que cumprirem requisitos pré estabelecidos nessa estratégia. Existem atualmente quatro entidades acreditadoras em saúde, reconhecidas pela ANS, que estão aptas a realizar a certificação em APS. O Manual de Certificação em Boas Práticas em Atenção Primária à Saúde (APS) está disponível no Portal da ANS em http://www.ans.gov.br/images/ANEXO/RN/RN_440/Anexo_IV_APS_13_12_2018_sem_marca%C3%A7%C3%B5es.pdf

Em 2020, foi iniciado o projeto-piloto em APS, que tem como objetivo a adoção da atenção primária na saúde suplementar, possibilitando que operadoras ganhem expertise para uma futura certificação em APS. Foram selecionadas 20 operadoras, dentre 47 inscritas, a partir das notas obtidas na avaliação quantitativa e qualitativa previstas no lançamento do Edital para participação nos projetos-piloto em APS. As operadoras selecionadas representam todas as modalidades (Autogestão, Cooperativa Médica, Filantropia e Medicina Grupo), portes (pequeno, médio e grande) e as diversas regiões do Brasil, bem como a demonstração do esforço no desenvolvimento do projeto e a capacidade de ampliação de cobertura da APS, voltado para a melhoria do cuidado aos beneficiários de planos de saúde.

Em razão da necessidade de fomentar um movimento das operadoras para a melhoria do cuidado na saúde suplementar e na estruturação da Atenção Primária, também foram realizados quatro eventos virtuais em 2020 (de maio a dezembro).

PROJETO MODELOS DE REMUNERAÇÃO

Este projeto identifica, seleciona e acompanha as operadoras de planos de saúde, em conjunto com seus prestadores de serviços de saúde, que já trabalham ou que estejam implementando modelos de remuneração inovadores e baseados em valor.

Ao longo do ano de 2020, foram acompanhadas virtualmente 12 operadoras e 13 projetos. Os indicadores acompanhados demonstraram que a pandemia da COVID-19 prejudicou o monitoramento dos resultados esperados da assistência prestada pelas operadoras nas linhas de cuidado atreladas aos modelos de remuneração baseados em valor.

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇO DE SAÚDE - QUALISS

O QUALISS consiste no estabelecimento e divulgação de atributos de qualificação, relevantes para o aprimoramento da qualidade assistencial oferecida pelos prestadores de serviços, além da avaliação e monitoramento do desempenho por meio de indicadores de qualidade.

Este programa amplia o poder de avaliação e de escolha por parte dos beneficiários de planos de saúde. As informações sobre os atributos de qualificação dos prestadores de serviços de saúde podem ser acessadas através do buscador Qualiss, na página da ANS <http://www.ans.gov.br/gestao-em-saude/qualiss-programa-de-qualificacao-dos-prestadores-de-servicos-de-saude-2>

Em 2020, foi finalizado o triênio de desenvolvimento do Projeto PROADI/SUS, denominado Consórcio de Indicadores de Qualidade Hospitalar, concebido para o desenvolvimento e implementação do Programa de Monitoramento de Indicadores da Qualidade de Prestadores de Serviços de Saúde – PM-QUALISS.

O projeto construiu um conjunto de indicadores de qualidade em saúde a serem inseridos no Sistema de Informação Hospitalar-SIHOSP, desenvolvido para este fim, e permitirá à ANS monitorar e avaliar a qualidade da assistência hospitalar ofertada no setor de saúde suplementar. A coleta e análise das informações foram testadas e o início do monitoramento dos indicadores hospitalares terá início a partir segundo semestre de 2021.

PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS

O Programa de Acreditação de Operadoras certifica a qualidade assistencial das operadoras de planos de saúde e estimula a adoção de boas práticas em gestão organizacional e gestão em saúde pelas operadoras, visando uma melhor experiência para o beneficiário. A avaliação é feita por entidades de acreditação homologadas pela ANS e habilitadas pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO.

Em 2020, o programa foi reformulado com a publicação da Resolução Normativa nº 452 que trouxe um manual com interpretação dos itens de auditoria, formas de obtenção de evidências, a possibilidade de operadoras odontológicas aderirem ao Programa, além de incentivos regulatórios para redução de garantias financeiras para operadoras acreditadas. Apesar das restrições que impediram a realização de auditorias presenciais durante a pandemia, o total de operadoras médico-hospitalar acreditadas saltou de 61 para 78 em 2020, abarcando 31,17% dos beneficiários com assistência médica.

ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR – IDSS

Anualmente, o desempenho das operadoras é avaliado por meio do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar - IDSS. O IDSS consiste em um conjunto de indicadores agrupados em quatro Dimensões: 1. Qualidade de Atenção à Saúde; 2. Garantia de Acesso; 3. Sustentabilidade no Mercado e 4. Gestão de Processos e Regulação.

A partir do ano-base 2017 foi utilizada a nova metodologia IDSS-TISS, iniciando-se uma nova série histórica, com parte dos indicadores calculados sobre uma nova fonte de dados (TISS). Com essa modificação foi necessário reformular o cálculo dos indicadores, com reflexos no calendário de divulgação dos resultados.

Em 2020, foram divulgados no portal da ANS os resultados de 2018, e os resultados preliminares de 2019, exclusivamente para as operadoras apresentarem seus questionamentos à ANS, antes da divulgação do resultado para sociedade.

Os resultados do IDSS ano-base 2018, divulgados em 2020, revelam uma recuperação do setor em relação ao ano anterior, quando havia sido constatada uma queda em bloco das operadoras para faixas inferiores a partir da implementação da nova metodologia IDSS-TIS. As notas do setor são apresentadas no QUADRO 4.10 (intervalo de zero a um, sendo um o melhor desempenho):

QUADRO 4.10-RESULTADOS DO IDSS 2017-2018

Ano-base	IDSS do setor	Nº de operadoras	Nº de beneficiários
2018	0,7691	1.001	70.468.373
2017	0,7295	1.008	69.154.201

Fonte: Gerência de Qualificação Institucional (janeiro, 2021)

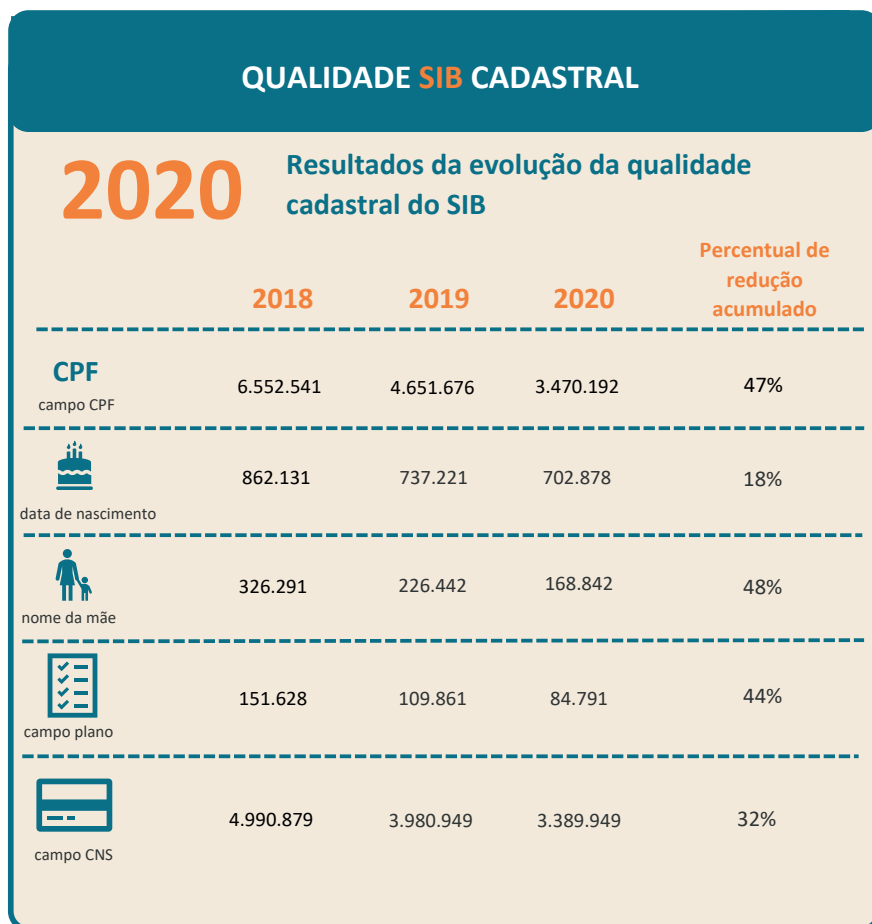
Um dos indicadores do IDSS pontua operadoras que realizarem, voluntariamente, pesquisa de satisfação com seus beneficiários. Em 2020, houve um aumento expressivo de operadoras que aderiram à pesquisa: foram recepcionadas 232 pesquisas relativas ao ano-base 2019. Em 2018 e 2017, a adesão foi de 190 e 101 operadoras, respectivamente. Os resultados das pesquisas aprovadas pela ANS têm apontado um alto percentual, acima de 78%, de beneficiários que avaliam seu plano de saúde como “Bom” e “Muito bom” e que recomendariam o plano de saúde para amigos ou familiares.

APRIMORAMENTO DA QUALIDADE CADASTRAL DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE BENEFICIÁRIOS (SIB)

O SIB é o sistema que as operadoras de planos privados de saúde utilizam para enviar mensalmente os dados de atualização cadastral de seus beneficiários.

Conforme relatado no Relatório Anual de Gestão, exercício 2019 - RAG, a ANS tem atuado com medidas de estímulos a qualidade dos dados do cadastro de beneficiários informados à ANS pelas operadoras de planos de saúde. Os resultados alcançados podem ser verificados por meio dos dados apresentados na FIGURA 4.8.

FIGURA 4.10- QUALIDADE DO SIB CADASTRAL



APRIMORAMENTO DO PADRÃO DE TROCA DE INFORMAÇÕES DE SAÚDE SUPLEMENTAR (TISS) E DA TERMINOLOGIA UNIFICADA DA SAÚDE SUPLEMENTAR (TUSS)

O Padrão TISS é o padrão obrigatório para troca de informações na saúde suplementar, dos dados de atenção à saúde dos beneficiários de planos privado de assistência à saúde, entre os agentes definidos na RN nº 305/2012.

Em setembro de 2020, entrou em vigor a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei nº 13.709/2018 -, que estabelece os requisitos e regras para o tratamento dos dados pessoais e dados pessoais sensíveis – como são os dados trocados entre as Operadoras, Prestadores de Serviço de Atenção à Saúde, por intermédio do Padrão TISS.

Assim, em 2020 cuidou-se de identificar, através de ampla discussão com as principais entidades de representação do setor, quais as alterações necessárias no padrão para adequá-lo ao estabelecido na LGPD.

A TUSS padroniza os termos utilizados nas trocas de informações entre os diferentes atores do setor de saúde suplementar e está em permanente alteração, seja por inclusões ou exclusões de termos.

Em 2020 foi dada continuidade aos esforços de atualização da TUSS, com a publicação de novas versões em março, abril, maio, junho, agosto, outubro e dezembro de 2020.

Parte dessas atualizações estiveram diretamente relacionadas aos esforços de combate à pandemia da COVID-19, tais como inclusão do procedimento 'Coronavírus Covid-19, pesquisa por método molecular' e dos testes para pesquisa de anticorpos IgG e anticorpos totais para infecção pelo Coronavírus SARS-CoV-2 (COVID-19), incorporados ao Rol de Procedimentos e Eventos em

Saúde da ANS, individualização no envio para a ANS de procedimentos que auxiliam na detecção do novo Coronavírus e inclusão de termo para identificação de atendimentos à distância - Telessaúde.

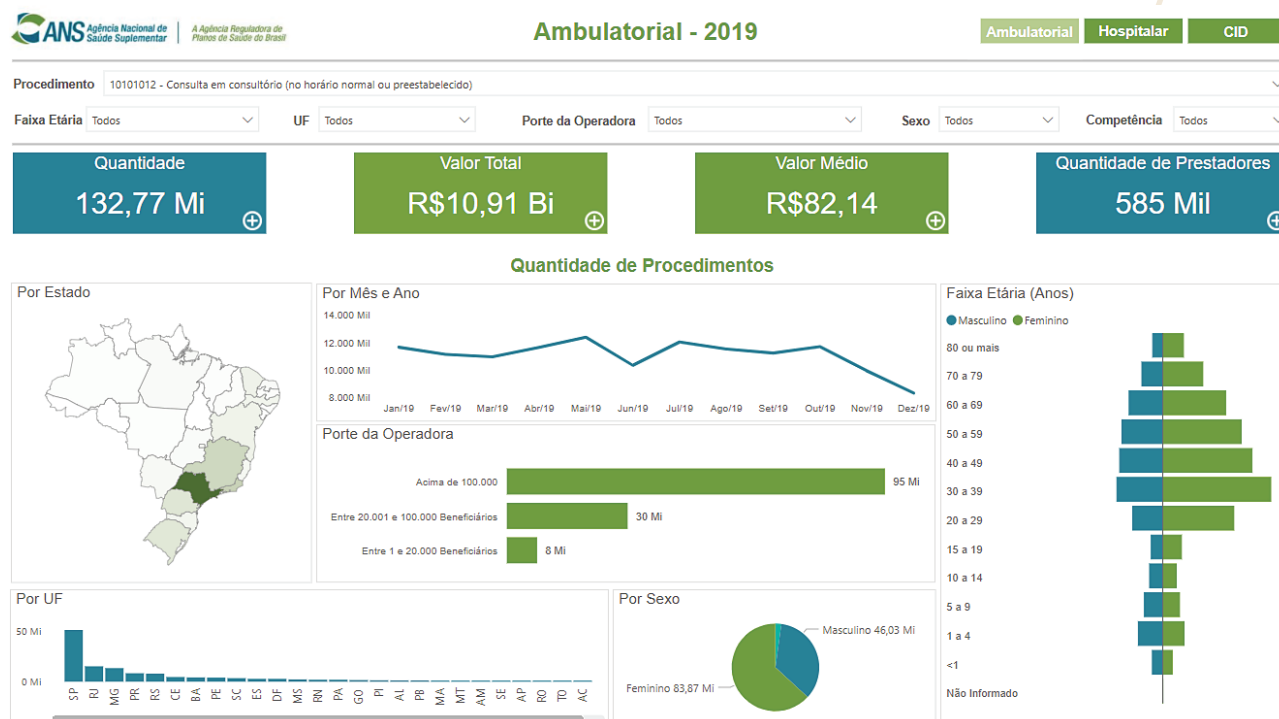
Essas atualizações tiveram início de vigência e prazo de implantação imediatos, face à urgência das medidas de enfrentamento à pandemia.

Ainda nas ações referentes à pandemia, dados do Padrão TISS enviados pelas operadoras para a ANS foram usados para monitoramento da utilização dos testes para detecção da COVID-19 e de exames complementares, tais como Raio-X e Tomografia Computadorizada de tórax.

Foram desenvolvidos diversos painéis para atender ao objetivo do Mapa Estratégico - 2020 definido como “Modernizar a infraestrutura e soluções de Tecnologia da Informação alinhado às boas práticas de governança”, que visa estabelecer uma estrutura de governança de dados e informações e disponibilizá-las à sociedade. Além do desenvolvimento do “Painel de Indicadores de Glosa” e “Painel de Indicadores da Atenção Materna e Neonatal”, citados anteriormente, destacam-se as seguintes iniciativas:

ATUALIZAÇÃO DO PAINEL DTISS - O painel foi atualizado com os dados de 2019, permitindo à sociedade uma melhor visualização dos procedimentos de saúde, segmentados por faixa etária, sexo e período do atendimento.

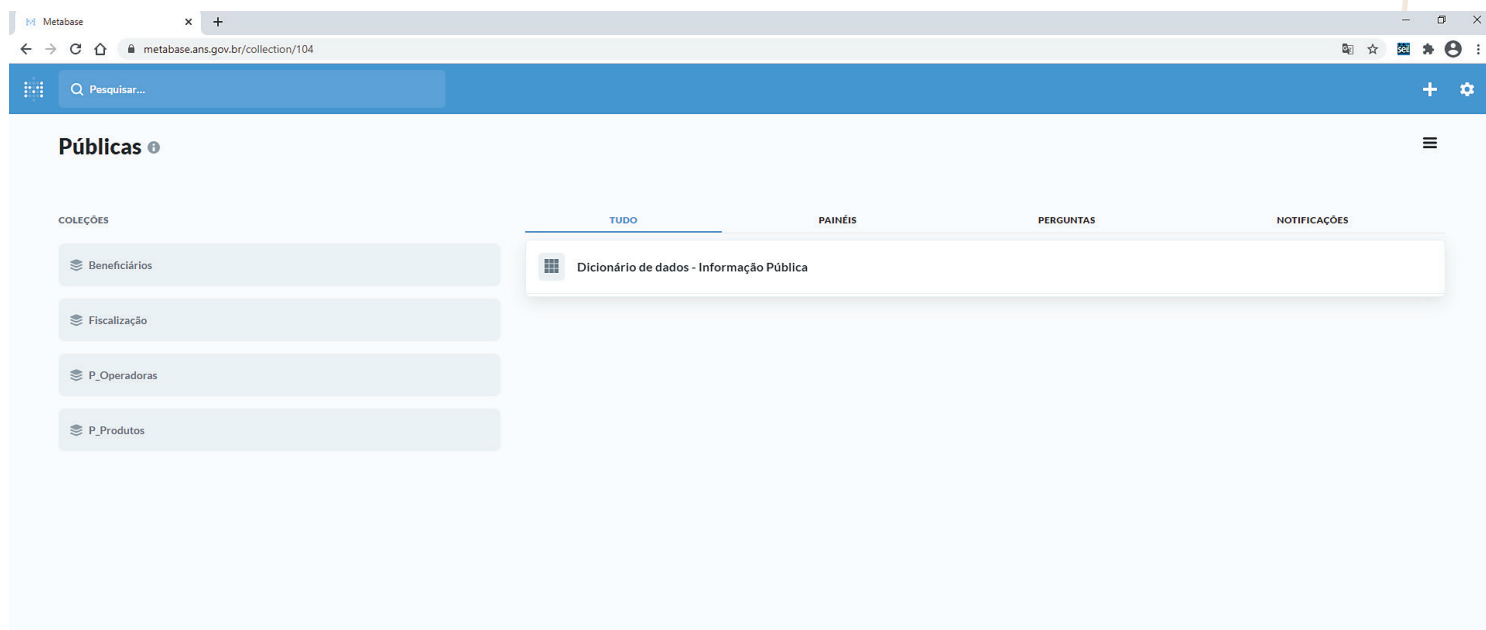
FIGURA 4.11 - PAINEL DTISS



Fonte: Painel DTISS (janeiro, 2021)

METABASE - A ANS disponibilizou para servidores e colaboradores o Metabase, ferramenta de business intelligence (BI) que permite aos usuários não apenas consultar painéis e relatórios pré-definidos, mas também criar suas próprias consultas, visualizações e alertas, de modo a subsidiar com mais agilidade as tomadas de decisão pelos gestores. Além de se tratar de ferramenta open source, ela também não possui limitação da quantidade de usuários, o que facilita o acesso dos usuários aos conjuntos de dados de seu interesse.

FIGURA 4. 12- METABASE



Fonte: Metabase (janeiro, 2021)

DADOS ABERTOS

Dando prosseguimento à execução do Plano de Dados Abertos do biênio 2019-2021, a ANS publicou um novo e aprimorou outros 3 conjuntos de dados.

4.2.4 FISCALIZAÇÃO E ARTICULAÇÃO COM A SOCIEDADE

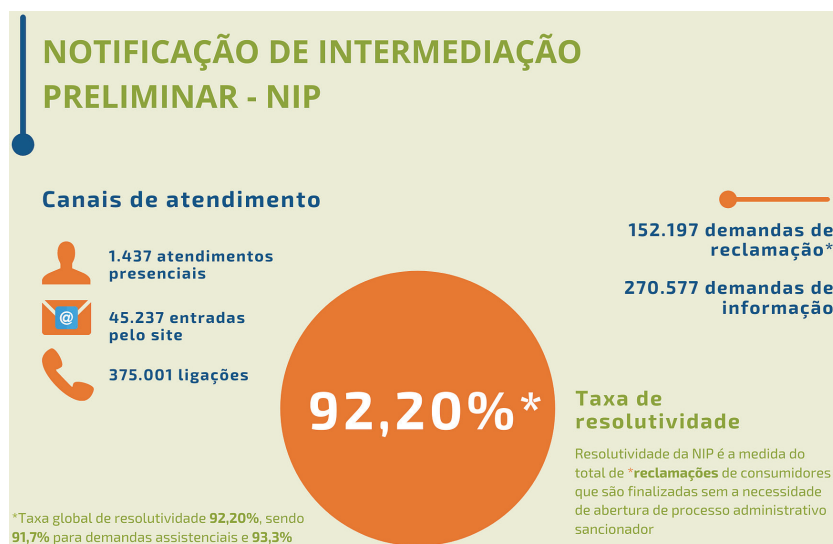
A ANS é responsável por fiscalizar as operadoras no que concerne à apuração de indícios de infração à saúde suplementar, aplicando penalidades, quando as provas dos autos assim indicarem; fomentar, em fase pré-processual, a resolução de conflitos junto aos beneficiários; bem como induzir as operadoras à mudança de comportamento mais abrangente junto aos beneficiários. A Central de Relacionamento da ANS é o ambiente em que o beneficiário, ou seu interlocutor, apresenta demandas de reclamação ou de informação perante o órgão regulador. A ANS também se articula com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC e com a sociedade civil, inclusive por meio de ações de cooperação técnica, visando a eficácia da proteção e defesa do consumidor de serviços de assistência suplementar à saúde.

O planejamento da fiscalização tem sido pautado no contínuo incremento da eficiência e da celeridade na resposta estatal, com as ações produzidas para obtenção de resultados cada vez mais satisfatórios. Ademais, a ANS estimula boas práticas por parte das operadoras por meio de uma atividade fiscalizatória indutora.

Como expressão objetiva dessa visão moderna de atuação de um órgão regulador, aponta-se a Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, instrumento completamente eletrônico, de natureza pré-processual, utilizado para intermediar os conflitos existentes entre beneficiários e operadoras de planos de saúde, e que apresenta índice de resolutividade superior a 92% (noventa e dois por cento), mesmo em um ano como o de 2020, ocasião em inúmeros desafios se apresentaram no âmbito da saúde suplementar em razão da pandemia do Novo Coronavírus (SARS-COV-2). É importante destacar que resolvido o conflito, não há que se falar em abertura de processo administrativo sancionador.

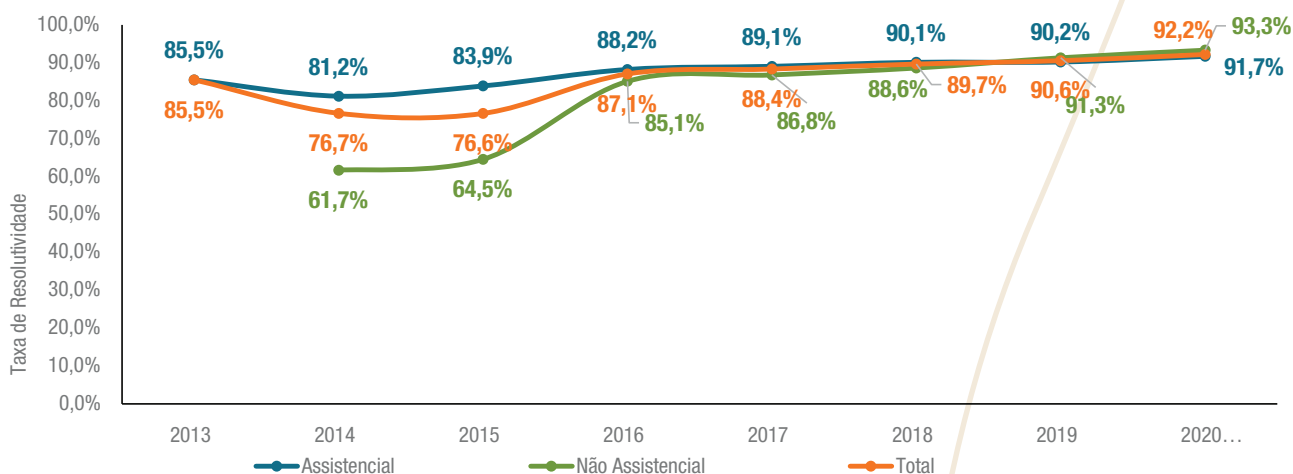
A NIP é considerada um dos instrumentos mais importantes na relação com os beneficiários de planos de saúde e para celebrar os 10 anos de sua criação, foi realizado neste ano um webinar sobre o tema - <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sobre-ans/webinar-discute-intermediacao-de-conflitos-na-saude-suplementar>, com transmissão ao vivo para toda a sociedade, com a participação dos diretores da ANS, de autoridades representantes do Superior Tribunal de Justiça - STJ, da Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON, da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC e da equipe de servidores da ANS.

FIGURA 4.13- NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIACÃO PRELIMINAR-NIP



Fonte: SIF – Consulta (janeiro, 2021)

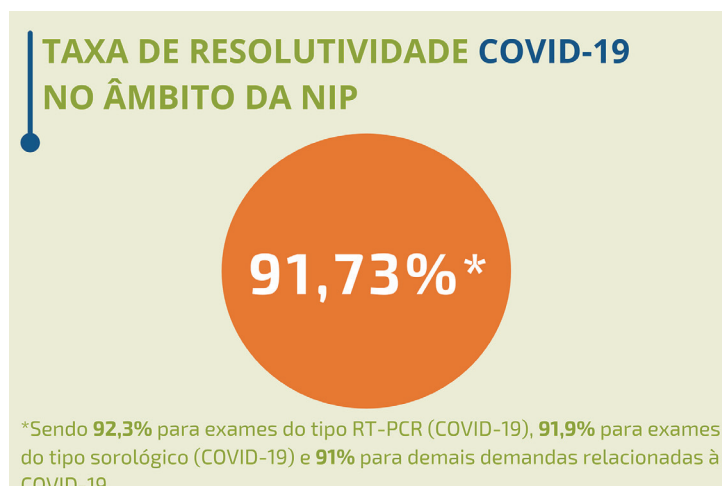
GRÁFICO 4.11 – RESOLUTIVIDADE DE DEMANDA - 2013 A OUTUBRO DE 2020



Fonte: SIF Consulta - Data da extração: jan/2021

Nota: A Resolutividade de 2020 foi calculada para o período de janeiro a outubro, pois na data de extração, considerando o fluxo regular de análise ainda estava andamento número significativo de demandas registradas nos meses de novembro e dezembro. Registra-se que até outubro apenas 3,1% das demandas registradas na ANS ainda estavam pendentes de classificação na data da extração, estando, portanto, preenchidos os requisitos de confiabilidade. Por conta das questões apresentadas, o indicador de Resolutividade poderá sofrer alterações em cálculos futuros.

FIGURA 4.14- TAXA DE RESOLUTIVIDADE COVID-19 - NIP



Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2021)

TABELA 4.2- TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE FISCALIZATÓRIA DA NIP ASSISTENCIAL E NÃO ASSISTENCIAL, EM 2020, POR TRIMESTRE

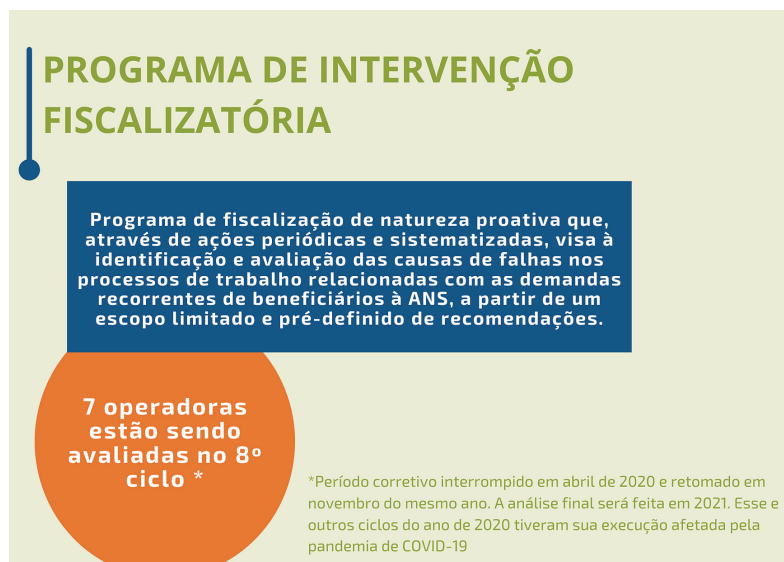
NATUREZA DA NIP	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	MÉDIA
Assistencial	19,6	24,4	11,6	13,4	17,8
Não Assistencial	15,3	25,7	33,1	12,3	21,7

Fonte: SIF- Consulta/Indicador de Qualificação Institucional (janeiro, 2021)

Contribuíram para a oscilação dos números os seguintes fatores no contexto da pandemia: a priorização de análise das demandas assistenciais frente às não assistenciais; o aumento de reclamações registradas no ano de 2020; a necessidade de cotejo entre o passivo e a análise corrente; e o ajuste de meta de produtividade dos servidores definida pela Diretoria Colegiada aplicável a todos os servidores da ANS, evitando-se a fixação de metas distintas diante do novo cenário de *home office* no contexto da pandemia.

Antes de apresentar informações sobre processos administrativos sancionadores, cabe apresentar outra iniciativa aderente à estratégia de indução às boas práticas, denominada, “Programa de Intervenção Fiscalizatória”.

FIGURA 4.15-PROGRAMA DE INTERVENÇÃO FISCALIZATÓRIA



Fonte: Gerência de Processos Sancionadores, Julgamento e Intervenção (fevereiro, 2021)

O Programa sofreu impactos em 2020, principalmente em razão das medidas de isolamento social e contenção da disseminação do coronavírus. A Intervenção Fiscalizatória pressupõe diligência in loco nas operadoras e deslocamentos aéreos e terrestres. Ainda dentro desse cenário, houve a decisão da Diretoria Colegiada de suspender a obrigatoriedade do atendimento presencial aos beneficiários de planos de saúde por parte das operadoras, fator que também afetou a condução regular dos ciclos de Intervenção. A adoção de regimes alternativos de trabalho com redução de pessoal nas dependências das operadoras se mostrou como mais um obstáculo no período.

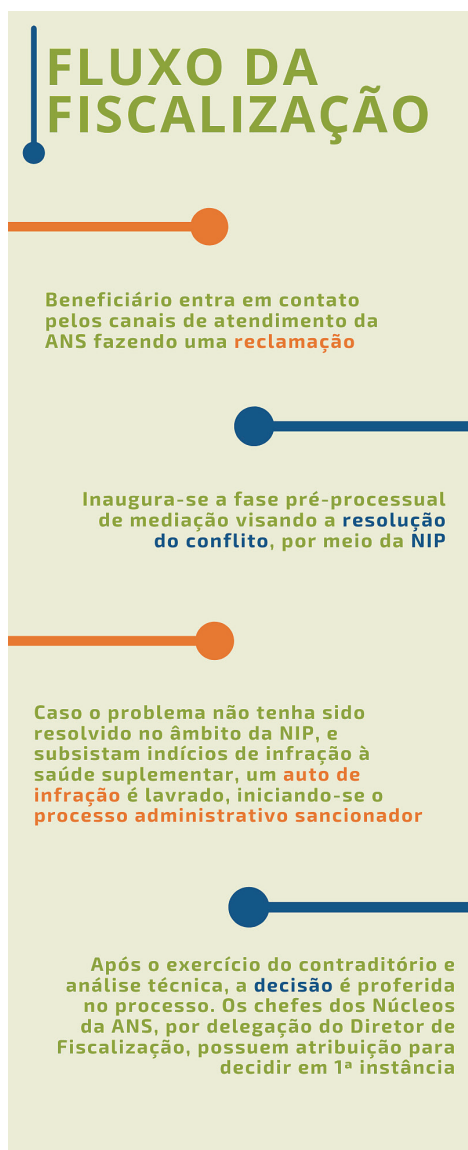
Cita-se ainda a alteração do perfil das demandas de reclamação registradas na Central de Atendimento de ANS e as demais medidas adotadas no período, como, por exemplo, a que determinou a suspensão de cirurgias eletivas em um determinado momento, visando atender a priorização da COVID-19 e viabilizar uma maior disponibilização de leitos aos pacientes que necessitavam de internação. Como o Programa de Intervenção Fiscalizatória se baseia nos resultados obtidos em ciclos semestrais, o contexto atual prejudicou o prosseguimento dos trabalhos.

Mesmo com as limitações citadas, foi possível dar seguimento ao período corretivo de 7 operadoras referentes ao 8º ciclo de Intervenção Fiscalizatória. O período corretivo se iniciou em janeiro de 2020 e foi interrompido em abril de 2020, retomando ao final de novembro de 2020. As diligências in loco já haviam sido realizadas em 2019. Espera-se uma regularização do funcionamento do Programa de Intervenção Fiscalizatória a partir do ciclo que se inicia em agosto de 2021, ocasião em que muitos avanços são esperados no cenário da pandemia ante o Plano Nacional de Operacionalização da vacinação contra a COVID-19 em curso.

Com efeito, em atenção à transparência e segurança jurídica, todas as modulações normativas referentes ao Programa foram objeto de pauta e deliberação pela Diretoria Colegiada.

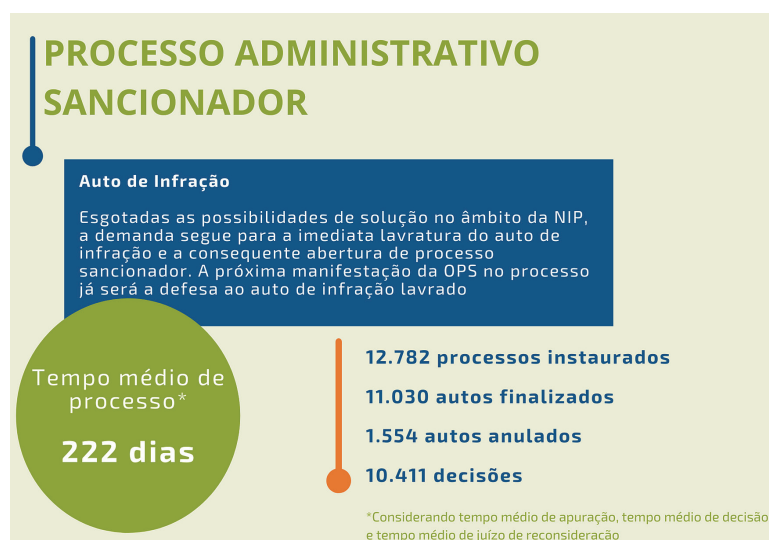
São apresentadas abaixo as informações atinentes aos processos administrativos sancionadores, iniciando-se pela síntese do fluxo da fiscalização.

FIGURA 4.16- FLUXO DE FISCALIZAÇÃO



Fonte: Gerência-Geral de Operações Fiscalizatórias (fevereiro, 2021)

FIGURA 4. 17- PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR



Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2021)

TABELA 4.3- TEMPO MÉDIO DAS FASES PROCESSADAS DA 1ª INSTÂNCIA (EM DIAS), ANOS 2019 E 2020

FASE	ANO		VARIAÇÃO (%)
	2019	2020	
Tempo Médio de Apuração	6,6	6,3	-4,3%
Tempo Médio de Decisão	75,8	111,5	47,1%
Tempo Médio de Juízo de Reconsideração	37,5	103,9	177,1%
TEMPO MÉDIO TOTAL	119,9	221,7	84,9%

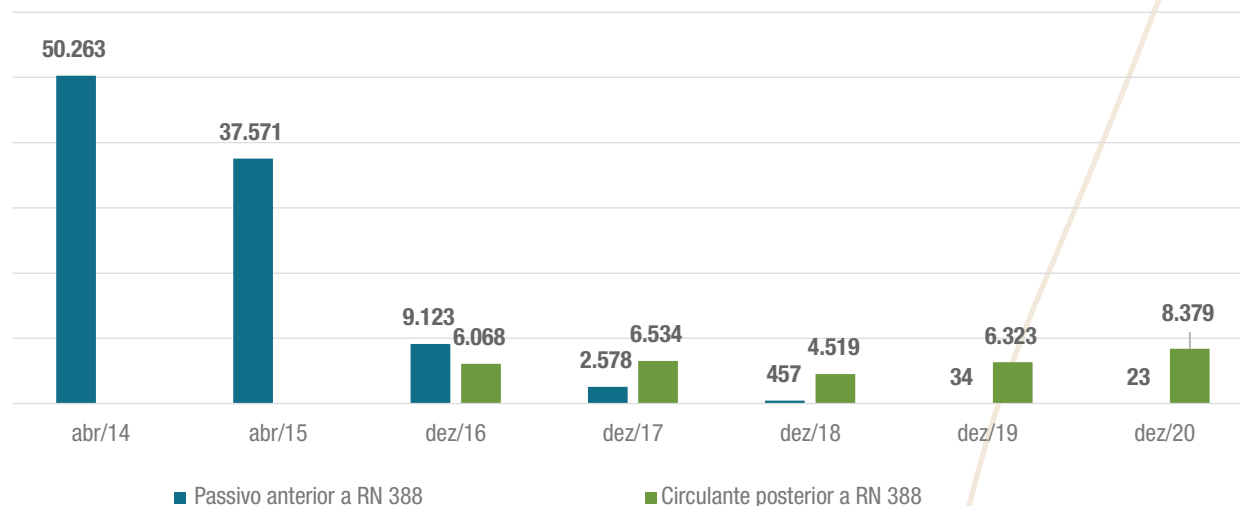
Fonte: SIF Consulta (janeiro,2021)

Nota: Tempo Médio de Apuração: É o Tempo, em dias, entre a entrada do processo no Núcleo e a emissão do auto de infração. É calculado como a razão entre a soma da diferença entre a "data da emissão do auto" e a "data do status aguardando análise de denúncia" e o total de demandas analisadas no período. Mensura o tempo gasto para a lavratura do auto de infração.

Tempo Médio de Decisão: É o Tempo, em dias, entre a "data de emissão do auto" e a "data de decisão em 1ª instância". É obtido como a razão entre a soma da diferença entre a "data de emissão do auto" e a "data de decisão em 1ª instância" e o total de demandas analisadas no período. Mede o tempo médio gasto para a emissão da decisão pelos Núcleos.

Tempo Médio de Juízo de Reconsideração: É o Tempo, em dias, entre a "data de análise de recurso" e a "data de aguardando Diretoria Colegiada". É obtido como a razão entre a soma da diferença entre a "data de análise de recurso" e a "data de aguardando diretoria colegiada" e o total de demandas analisadas no período. Avalia o tempo médio em que as demandas ficaram no Juízo de Reconsideração.

GRÁFICO 4.12- PASSIVO DE PROCESSO-2014-2020



Fonte: SIF Consulta (janeiro,2021)

Nota: Observa-se que desde 2019 a consolidação da eliminação de expressivo passivo processual. Por fim, considera-se passivo circulante os processos da norma vigente que estão seguindo seu regular fluxo.

Identifica-se uma curva crescente no passivo processual que, por sua vez, repercute no decréscimo do tempo médio de análise (TABELAS 4.3 e 4.4). Não se trata apenas do ano atípico de pandemia, mas decorre também do aumento do número de reclamações registradas junto à ANS de forma geral. Embora a tabela comparativa do número de reclamações e demais desmembramentos seja apresentada mais à frente no tópico "Canais de comunicação com a sociedade e as partes interessadas" considerando um cenário mais ampliado temos um crescimento significativo de registros, o que pode ser observado a tabela abaixo.

TABELA 4.4- DEMANDAS DE RECLAMAÇÕES CADASTRADAS ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE, ANOS 2016 A 2020

DEMANDA	2016	2017	2018	2019	2020
Reclamação	90.406	90.507	98.361	132.775	152.197
Variação	-	0,01%	8,7%	35,0%	14,6%

Fonte: SIF Consulta (janeiro,2021)

Verifica-se um cenário de estabilidade entre 2016 e 2018, aumentando consideravelmente, a partir de 2019, o número de reclamações.

Nesse contexto, diversas medidas de gestão foram adotadas no ano de 2020 visando prevenir a escalada maior de passivo para os próximos anos e ao mesmo tempo reduzir o atual.

Primeiramente, a determinação foi expedida aos servidores que atuam nos processos administrativos sancionadores com a definição do quantitativo mínimo de documentos a serem produzidos semanalmente e mensalmente.

Retomando o histórico, dentro de um contexto de estabilidade no número de reclamações e passivo controlado, em 2018, a Diretoria de Fiscalização emprestou 34 servidores para exercício de atividades nas demais Diretorias, em especial para Diretoria de Desenvolvimento Setorial, responsável pela condução do ressarcimento ao SUS, na forma do art. 32 da Lei nº 9.656/1998.

Tal medida de cooperação, positiva, sem dúvida, teve que ser revalidada no médio prazo, tendo em vista o monitoramento do número de reclamações de beneficiários nos anos posteriores, culminando no retorno de 14 servidores para a prática da atividade fiscalizatória. Não obstante as medidas adotadas, a carência de pessoal permanece.

Foram ainda apresentados no ano de 2020 amplos subsídios para fins de abertura de edital para seleção de movimentação de servidores para compor força de trabalho, de acordo com a Portaria nº 193/2018.

Todos os elementos que cabiam à fiscalização também foram apresentados dentro de um contexto de possibilidade, em tese, de elaboração de processo seletivo simplificado, com a finalidade de contratação temporária de servidores para atuarem nos macro processos operacionais da fiscalização, nos termos da IN nº 1/2019 do Ministério da Economia. Estão sendo dados os devidos encaminhamentos pela área competente, os quais trazem elementos robustos de necessidade de pessoal.

Seguem outras informações relacionadas aos processos administrativos sancionadores, sempre observada a análise comparativa:

TABELA 4.5- PROCESSOS INSTAURADOS, ANOS 2019 E 2020

Ano Processo	2019	2020	Variação
QUANTIDADE DE PROCESSOS	11.501	12.782	11,1%

Fonte: SIF Consulta (janeiro,2021)

O aumento verificado na instauração dos processos administrativos sancionadores está intimamente relacionado ao crescimento do número de reclamações na comparação com o período anterior. Ressalva-se que a variação descrita na tabela poderia ainda ser maior considerando que determinadas operadoras em saída ordenada de mercado passaram a dar sinais de desmobilização perante o órgão regulador (ex: resolutividade no âmbito da NIP muito inferior à média do mercado, ausência habitual de respostas e apresentação de defesa). Nesse sentido, medida diferenciada de agrupamento de demandas foi adotada.

TABELA 4.6- AUTOS FINALIZADOS E ANULADOS, ANOS 2019 E 2020

ANO DE EMISSÃO DO AUTO	2019	2020	VARIAÇÃO
Finalizado	9.147	11.030	20,6%
Anulado	2.338	1.554	-33,5%
Total de Emissão	11.485	12.584	9,6%

Fonte: SIF Consulta (janeiro,2021)

Na tabela acima o destaque fica para a redução dos autos de infração anulados. Tal efeito guarda sintonia com o aperfeiçoamento e prática do instrumento da classificação residual introduzido por meio da RN nº 444/2019. Dois pontos foram fundamentais para essa diminuição de autos anulados: maior intercâmbio entre a equipe que cuida da análise da NIP e a equipe de fiscais que tratam dos processos sancionadores; e maior intercâmbio com a área técnica responsável pela propositura da grande maioria das normas objeto de fiscalização (DIPRO), saneando divergência detectadas.

TABELA 4.7 - DECISÕES ARQUIVADAS, ANULADAS E PENALIZADAS, ANOS 2019 E 2020

ANO DE DECISÃO	2019	2020	VARIAÇÃO
Penalizando	6.353	7.709	21,3%
Arquivando ou Anulando	3.103	2.702	-12,9%
Total de Decisão	9.456	10.411	10,1%

Fonte: SIF Consulta (janeiro,2021)

Essa tabela, além da consequência do incremento do registro de reclamações e do maior intercâmbio mencionado, revela também que a análise dos processos não é um trabalho meramente formal, sendo dada razão à tese defensiva da operadora em diversas oportunidades.

TABELA 4.8- DOCUMENTOS COM DESCONTO DE 40% E 80%, ANOS 2019 E 2020

TIPO DE DESCONTO	2019	2020	VARIAÇÃO
RN 388 - Decisão Homologação Pagamento Antecipado 40%	1.698	1.663	-2,1%
RN 388 - Decisão Homologação Reparação Posterior 80%	48	78	62,5%
Total de Decisão	1.746	1.741	-0,3%

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2021)

Nas demandas decorrentes do procedimento da NIP, caso o interessado adote as providências necessárias após a data do encerramento dos prazos de Reparação Voluntária e Eficaz – RVE, e as comprove inequivocamente, fará jus a um desconto percentual de 80% sobre o valor da multa correspondente à infração apurada. Em 2020, foram 78 ocorrências desta natureza, variação positiva em comparação ao ano anterior, na ordem de 62,5%. Compreende-se que o crescimento decorre da publicação do Entendimento DIFIS nº 11/2019, que explicou mais detalhadamente o alcance do instituto.

Após a notificação de um possível infrator, em substituição à apresentação de defesa, pode-se requerer o pagamento antecipado e à vista do valor da multa à infração administrativa apurada, no prazo de 10 dias, a contar da intimação. Neste caso, o interessado fará jus a um desconto percentual de 40% sobre o valor da multa. O cenário é de estabilidade comparado ao período anterior: 1.663 ocorrências desta natureza.

Por fim, não se pode deixar de dar destaque à condução das celebrações de Termos de Compromisso de Ajustamento de Conduta – TCAC e Termos de Compromisso – TC.

O TCAC é um instrumento regulatório por meio do qual a ANS firma compromissos junto às operadoras de planos privados de assistência à saúde violadoras, efetiva ou potencialmente, das normas legais e infra legais do mercado de saúde suplementar com vistas a cessar as práticas das condutas irregulares que estão sendo apuradas e reparar coletivamente os danos por elas causados, inclusive indenizando os prejuízos decorrentes.

O TC é um instrumento regulatório pelo qual as agências reguladoras firmam compromissos com os entes regulados, tendo por base o interesse na implementação de práticas que consistam em vantagens para os consumidores, com vistas a assegurar a manutenção da qualidade dos serviços de assistência à saúde. No âmbito da fiscalização, o TC tem sido majoritariamente utilizado com o objetivo de obter informações sobre o número de vidas administradas e/ou o número de vidas expostas, com o escopo de que as ações fiscalizatórias sejam intentadas de acordo com seu porte econômico, em consagração às disposições da Lei nº 9.656/1998. Tal ação deriva da previsão do art. 30 da RN nº 295/2012 que dispensa as operadoras registradas na ANS como administradoras de benefícios do envio das informações de número de beneficiários.

Considerando o benefício recíproco para a ANS e para o agente regulado, cujo resultado foi exitoso, destaca-se em 2020 a propositura de ofício às administradoras de benefícios para celebração desse tipo de TC.

FIGURA 4.18 – TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA - TCAC E TERMO DE COMPROMISSO - TC



Fonte: Diretoria Adjunta de Fiscalização (janeiro, 2021)

CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E AS PARTES INTERESSADAS

No ano de 2020, foram recebidas 799.009 ligações no DISQUE ANS. Esses são os canais de comunicação da sociedade com a ANS:

- 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.gov.br/ans/pt-br, em seu menu principal, há uma área específica, intitulada “Central de Atendimento”, disponível 24 horas por dia, com formulários para envio de reclamações, dúvidas ou sugestões, 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 5 regiões do Brasil. Por deliberação da Diretoria Colegiada, durante o período de distanciamento social o atendimento presencial nos Núcleos se encontra suspenso.

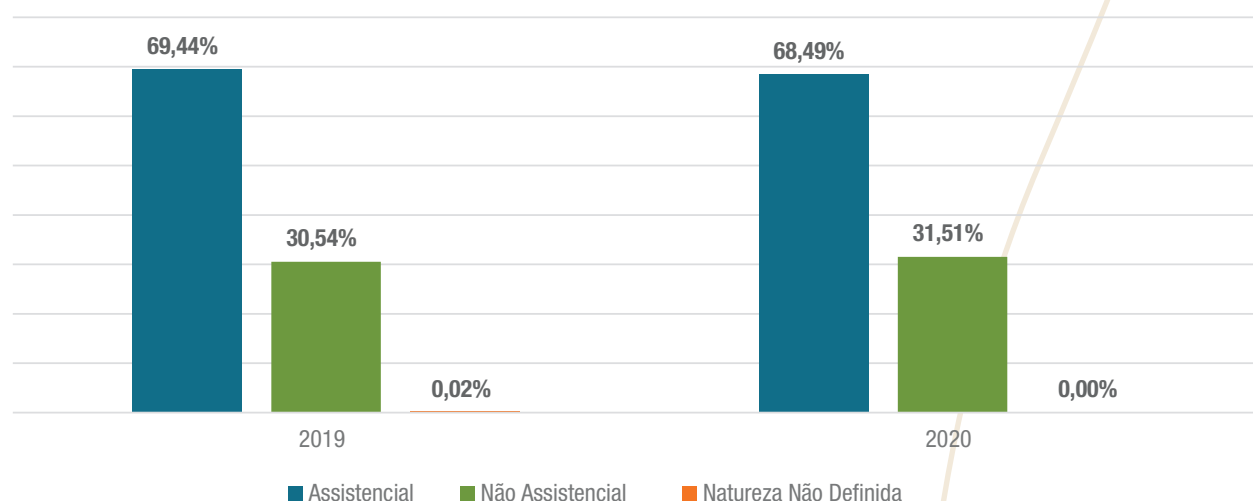
TABELA 4.9 - DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO E INFORMAÇÃO CADASTRADAS ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE, ANOS 2019 E 2020

DEMANDA	2019	2020	VARIAÇÃO
Reclamações	132.775	152.197	14,6%
Informações	293.936	270.577	-7,9%

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2021)

Cabe lembrar que análise comparativa estendida para o ano de 2018 demonstrada na tabela 4.9 revela um cenário de crescimento contínuo e relevante.

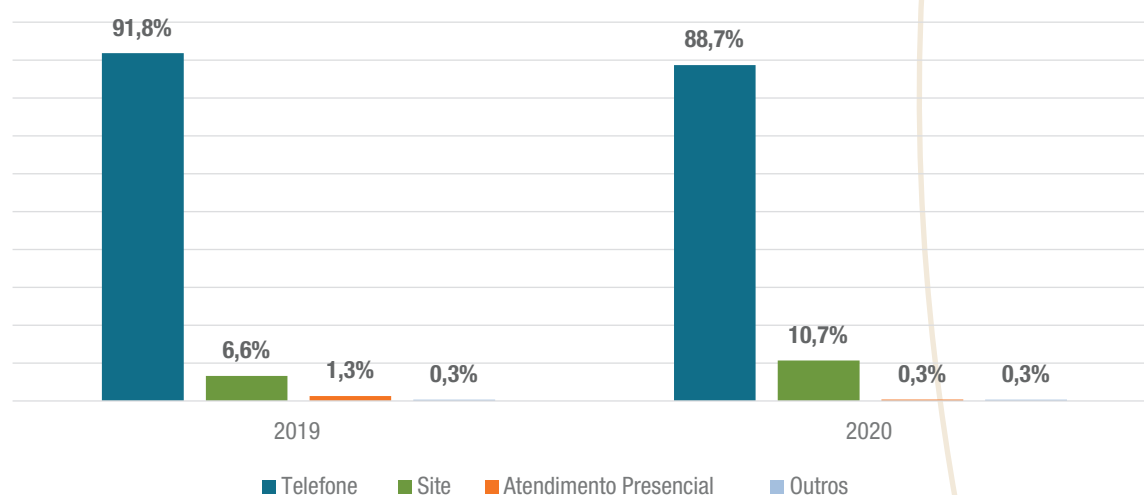
GRÁFICO 4.13 -DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES PELA SUA NATUREZA, ANOS 2019 E 2020



Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2021)

Embora o perfil das demandas em 2020 tenha sido alterado em razão da pandemia e das demais decisões da Diretoria Colegiada no período, a proporção entre demandas de cunho assistencial e não assistencial permaneceu estável.

GRÁFICO 4.14 -DISTRIBUIÇÃO DO MEIO DE ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES E INFORMAÇÕES, ANOS 2019 E 2020



Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2021)

Não obstante a ligação para o DISQUE ANS seja o meio preferido para o registro de reclamações, houve um aumento exponencial nos registros recebidos pelo site da ANS. Imputa-se tal fato a maior familiaridade do beneficiário ou seu interlocutor no uso da internet em tempos de isolamento social. O atendimento presencial nos Núcleos da ANS não foi realizado devido as medidas de contenção de disseminação do coronavírus.

FIGURA 4.19- PARCEIROS DA CIDADANIA



Fonte: Assessoria Normativa da Diretoria de Fiscalização (fevereiro, 2021)

A ANS realiza a articulação com órgãos/entidades que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (art.4º, inciso da Lei nº 9.656/1998) por meio do Programa Parceiros da Cidadania, que visa a aproximação e, principalmente, a troca de informações a respeito da saúde suplementar.

No âmbito desse programa, no final de 2020, a ANS possuía 33 acordos de cooperação técnica vigentes, com Tribunais de Justiça, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas. Aconteceram diversas renovações no período e também novas celebrações, sem prejuízo das negociações em sede de tratativas que ainda não terminaram com a oficialização do acordo.

Ampla prospecção foi realizada, com atenção à lacuna verificada em alguns estados da federação, em especial, na região norte. Para tanto, destacam-se 4 acordos novos (com efetivação de assinatura) no ano em referência e outros 3 com aprovação na Diretoria Colegiada no mesmo ano, mas com pendência de assinatura. Nessa lista estão a Defensoria Pública do Estado de Rondônia e do Estado do Amazonas (assinados), bem como o Ministério Público do Estado do Amapá (em processo de assinatura).

MEDIDAS ADOTADAS PELA FISCALIZAÇÃO NO ÂMBITO DO ENFRENTAMENTO DA PANDEMIA

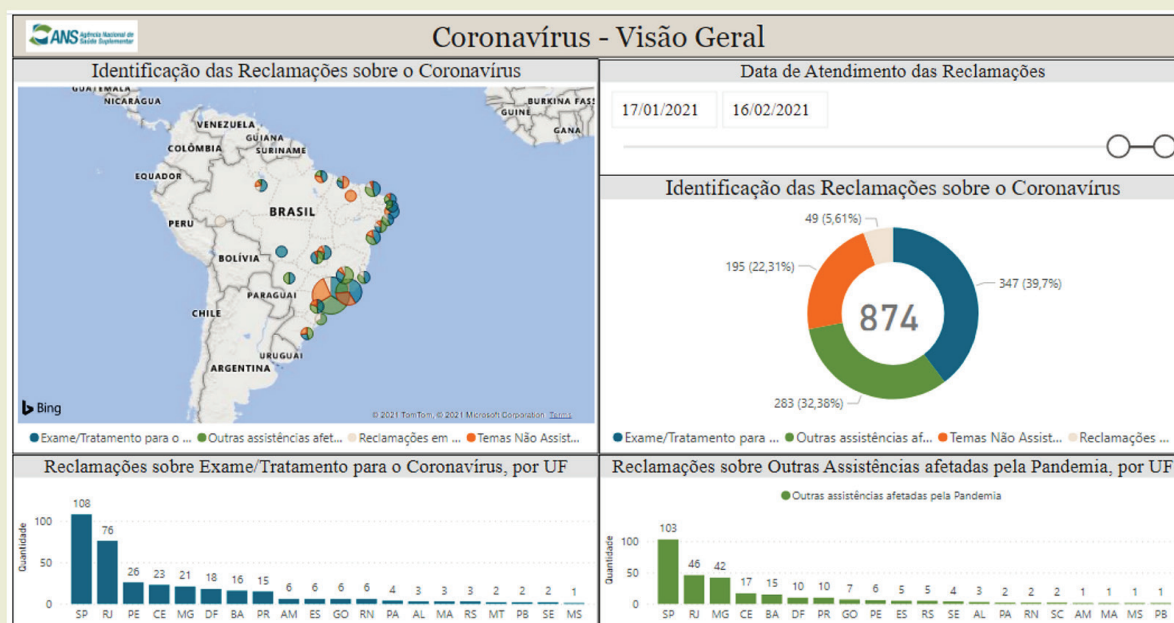
PAINEL COVID-19

Saindo do fluxo habitual, desde o começo de março de 2020, a ANS passou a fazer relatórios diários sobre a pandemia do Novo Coronavírus, tendo-se por base dados coletados dos registros de reclamações perante a ANS.

Para tanto, mostrou-se necessária a utilização de marcadores específicos relativos ao COVID-19, cujo acompanhamento pode ser acessado pelo link <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrJoiNTMzYjNmZDQ0OTQ0ZDZlLWJhZmU0ZmZjMjZjMGJmliwi-dCI6IjIKYmE0ODBJLTRmYTctNDJmNC1YmEzLTBmYjEzZmZmYmU1ZiJ9>

FIGURA 4.20- PAINEL COVID-19

PAINEL COVID-19



Fonte: Painel COVID (fevereiro, 2021)

De acordo com o que se verifica quando acessado o painel, as reclamações referentes à pandemia do Coronavírus são classificadas em 8 tipos, conforme destacado abaixo, que podem ser classificadas em três grandes grupos, de acordo com o impacto direto ou indireto causado pela pandemia:

"GRUPO 1 – IMPACTO DIRETO:

1. negativa de cobertura para o exame;
2. sem requisitos para realização do exame, conforme normatização da ANS (RN nº 453/2020 e normativos posteriores); e
3. ausência de rede para realização do exame: reclamações diretamente relacionadas à pandemia do coronavírus, quando o beneficiário encontrou dificuldades na realização do teste de detecção da COVID-19, incluído como cobertura obrigatório no rol de procedimentos a partir da edição da RN nº 453/2020;
4. negativa de cobertura para tratamento ou internação;
5. ausência de rede para tratamento ou internação: reclamações diretamente relacionadas à pandemia do coronavírus, quando o beneficiário encontrou dificuldades para internação ou tratamento em casos de suspeita/ confirmação de infecção pelo novo coronavírus

GRUPO 2 – IMPACTO INDIRETO:

6. dificuldades de acessos não relacionados ao coronavírus: reclamações indiretamente relacionadas à pandemia do coronavírus, nos casos em que o beneficiário teve dificuldade de acesso à consulta/tratamento em razão da situação imposta pelo problema ora enfrentado;

OUTROS:

7. outras questões: classificação residual de demandas assistenciais;
8. demandas não assistenciais: reclamações que tiveram como referência outros temas que não a garantia de cobertura assistencial, mas em que o beneficiário foi diretamente afetado pela conduta e a situação seja passível de intermediação."

Tal painel permite o acompanhamento mais próximo da atuação das operadoras de planos privados de assistência à saúde em tempos de pandemia. É atualizado diariamente e pode ser acessado por qualquer cidadão. Os relatos das demandas que contêm informações pessoais de beneficiários ficam registrados em outro local, para atendimento às regras de sigilo impostas pela legislação.

O painel de monitoramento do registro de reclamações, além de sinalizar uma visão geral para a atividade fiscalizatória da ANS, permite um olhar diferenciado às demandas ali classificadas, inclusive foi destacada equipe específica para tratar das demandas assistenciais de reclamação relacionadas diretamente com a COVID.

PROCEDIMENTO ESPECIAL NO ÂMBITO DA NIP PARA ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS INATIVAS DA COVID-19

Outra medida importante durante a pandemia foi a criação de um procedimento especial no âmbito da NIP para acompanhamento das demandas inativas da COVID-19. Excepcionalmente, foi adotado o seguinte fluxo nas demandas NIP relacionadas à cobertura para exames e procedimentos inerentes à COVID-19.

FIGURA 4.21- CONFIRMAÇÃO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITO JUNTO AO BENEFICIÁRIO-COVID-19

Passo a passo para confirmação de resolução de conflito junto ao beneficiário em demandas sobre COVID-19

- a) Extraí-se da relação de demandas sobre o tema, que são objeto de intermediação e já tiveram o prazo de resposta da Operadora expirado;**
- b) Essa relação é enviada à Central de Atendimento da ANS para realização de contato ativo, enquanto as demandas encontram-se no status de Aguardando Resposta do Solicitante;**
- c) O Disque ANS tenta contato por 3 vezes, em horários e dias alternados objetivando confirmar com o beneficiário se a demanda foi solucionada junto à operadora**

Fonte: Gerência de Atendimento, Mediação e Análise Fiscalizatória (janeiro, 2021)

Dessa forma, essas demandas somente são mantidas como inativadas na hipótese de nenhum dos três eventos abaixo não ter ocorrido:

1. Caso os contatos ativos do Disque ANS não tenham sido bem sucedidos; e
2. O beneficiário não respondeu o formulário eletrônico enviado via e-mail; e
3. O beneficiário não entrou em contato com o Disque ANS para informar a solução do conflito.

OUTRAS AÇÕES FISCALIZATÓRIAS RELACIONADAS À PANDEMIA

A partir de demandas do Ministério Público ou Defensoria Pública, decisões do Poder Judiciário e acompanhamento constante de notícias da imprensa, diversas ações fiscalizatórias pontuais foram adotadas por meio do envio de ofícios, agendamento de reunião, dentre outras medidas.

Em resumo, a fiscalização se mostrou atenta para a adoção de medida extraordinária quando recebeu relato de desassistência significativa por parte de uma determinada operadora sob o pretexto de atenção total aos casos de COVID-19 ou relato de comportamentos abusivos recorrentes perante os beneficiários em tempos de pandemia.

Merecem ainda destaque relatos recebidos de descumprimento das obrigações regulatórias em razão de ato normativo local, municipal ou estadual, que trazia regras distintas das definidas pela ANS. Mediante pronta consulta a Procuradoria Federal junto à Agência, esclareceu-se o caminho a ser adotado no âmbito da fiscalização nesses casos.

Também cabe enfatizar a necessária modulação feita na contagem dos prazos processuais, suspensos a favor do administrado, em virtude da Medida Provisória nº 928/2020 que introduziu o art.6º-C na Lei nº 13.979/2020 e, logo após ter caducada sua vigência, a avaliação técnica de proposição à Dicol de prorrogação administrativa por mais um período (os prazos retornaram em setembro). Com efeito, a ênfase dada pela ANS à NIP foi fundamental no período, uma vez que a referida MP não alcançava procedimentos pré-processuais. As atividades de marcha processual no âmbito do sancionador, vedada apenas a contagem de prazo para o administrado, também foram preservadas, propiciando assim a mitigação de impactos. Consulta à Procuradoria também foi realizada sobre o assunto visando garantir a segurança jurídica para a tomada de decisão.

Dados da fiscalização no ano de 2020 com enfoque na pandemia também passaram a fazer parte integrante do Boletim COVID, em conjunto com dados de outras Diretorias. O boletim é publicado mensalmente e além de informações de reclamação dos beneficiários conta com algumas de ordem econômico-financeira e assistenciais. A evolução de beneficiários no setor também é acompanhada.

Ainda como medida concreta para o enfrentamento da pandemia do COVID-19, rememora-se a ampliação da articulação institucional com órgãos e entidades integrantes do SNDC, especialmente localizados na região norte do país.

ESTUDO FINALIZADO EM PARCERIA COM A ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE (OPAS)

Por meio de parceria firmada junto à Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), iniciou-se estudo detalhado para identificação de impactos nas operadoras de planos privados de saúde decorrentes das atividades consequentes da implementação da RN nº 388/2015, em âmbito pré-processual e processual.

Cumpridas as entregas parciais pactuadas, os pesquisadores externos apresentaram relatório conclusivo em 1º de dezembro de 2020. O normativo da ANS foi avaliado a partir do impacto visualizado sob as seguintes óticas: monetário, matemático, ambiente corporativo, mediação de conflitos e, ainda, sob a ótica do consumidor.

Embora não seja tecnicamente uma Avaliação de Resultado Regulatório – ARR, seu conteúdo é compatível com o instrumento e será objeto de aprofundamento pela equipe técnica a partir do ano de 2021.

APRIMORAMENTO DO SISTEMA INTEGRADO DE FISCALIZAÇÃO -SIF

O primeiro módulo do SIF 3.0 foi entregue para homologação, mas necessitou do aperfeiçoamento de algumas funcionalidades, cujo tratamento se encontra em andamento. Novos requisitos decorrentes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, Lei nº 13.709/2018, e considerações de segurança também estão sendo introduzidos. Parte das novas funcionalidades estão em fase final de homologação e aqueles referentes à LGPD e questões de segurança devem ser especificadas e desenvolvidas em 2021. A inclusão do mecanismo de captcha para coibir ações de registro de demandas por meio automatizado (robô) foi realizada em dezembro de 2020.

Foram desenvolvidas ações visando a melhoria da qualidade dos dados do sistema atual, SIF 2, em vias de ser substituído para que possa ser realizada a migração para o SIF 3.0.

Após a entrada em produção do primeiro módulo, novos projetos complementarão o tratamento de situações pré-processuais (ex: Demandas de Operadoras), o Módulo de Cálculo de Indicadores de Fiscalização e melhorias no Módulo de Relacionamento (SIF Relacionamento). Estando completa a parte pré-processual, iniciaremos novo projeto para o desenvolvimento do fluxo do processo administrativo sancionador em 1ª Instância, iniciando com a lavratura do auto de infração para processos relativos a demandas de consumidor e institucionais.

ESTUDO DAS NORMAS DA FISCALIZAÇÃO

Em atendimento às diretrizes trazidas pelo Decreto nº 10.139/2019 que trata da consolidação e revisão dos atos normativos inferiores a decreto, no ano de 2020, 28 normas da fiscalização foram objeto de revogação expressa, por terem sido revogadas tacitamente por normativos posteriores ou em razão da perda de eficácia no tempo. Outras etapas seguirão no ano de 2021.

4.3 GESTÃO DE MULTAS E PRECATÓRIOS

4.3.1 GESTÃO DE MULTAS

A apresentação de informações referentes ao tema arrecadação de multas no Relatório Anual de Gestão visa atender à determinação do Acórdão 1.970/2017-TCU-Plenário, subitem 9.1, além do Acórdão 679/2020, conforme trabalho iniciado com o Acórdão 482/2012-TCU-Plenário.

Com a finalidade de ampliar a transparência, propiciar credibilidade e a utilidade das informações referentes ao tema arrecadação de multas são apresentados quatro quadros distintos: o QUADRO 4.11 segue o formato indicado no subitem 9.1 do Acórdão 1.970/2017-TCU-Plenário, o QUADRO 4.12 apresenta os valores encaminhados e processados pela Procuradoria Federal junto à ANS e o QUADRO 4.13 e a TABELA 4.10 apresentam a série histórica de arrecadação nos últimos anos.

Em relação aos riscos de prescrição da pretensão executória da Administração, importante destacar a inexistência de créditos constituídos nos processos sancionadores com risco de prescrição executória relativo ao período dos últimos três anos em função de metodologia de trabalho adotada no âmbito da ANS desde o ano de 2018.

Destaque-se os resultados crescentes nos percentuais de multas arrecadadas apresentadas na série histórica (QUADRO 4.12) desde a edição do Acórdão 482/2012-TCU-Plenário, que passou de 4,6% em 2013 para 24,0% em 2019, havendo sofrido uma redução para 16,0% em 2020.

O subitem 9.1.1 do Acórdão 1.970/2017 refere-se ao número absoluto e percentual de pessoas físicas ou jurídicas pendentes de inscrição no Cadin - a inscrição, retirada ou suspensão dos CNPJs ou CPFs dos inadimplentes naquele cadastro é feita através de relatórios gerados via sistema e que consideram regras de negócio estipuladas pelas áreas de cobrança da ANS.

O subitem 9.1.2 do Acórdão 1.970/2017 refere-se ao número absoluto e percentual de processos de cobrança de multas que, em virtude dos prazos legais, sofrem maiores riscos de prescrição, no último exercício, bem como as providências adotadas para reduzir esse risco.

Em relação aos riscos de prescrição da pretensão executória da Administração destaca-se que estão sendo inscritos em dívida ativa os créditos constituídos nos processos sancionadores cujas decisões administrativas finais foram proferidas nos anos de 2018 e 2019, sendo certo que, quanto às multas impostas por meio desses processos, a prescrição só ocorreria, respectivamente, em 2023 e 2024, o que revela o fato de a inscrição das multas em dívida ativa ocorrer com considerável margem de tempo em termos de risco de prescrição.

A Procuradoria Federal junto à ANS não tem em acervo processos sancionadores com risco atual de prescrição da ação executória.

Cabe esclarecer que os créditos inscritos em dívida ativa são encaminhados eletronicamente para a Equipe Nacional de Cobrança, órgão da Procuradoria-Geral Federal - PGF, encarregado pelo ajuizamento das execuções fiscais.

Os processos administrativos de constituição de créditos de multa são encaminhados eletronicamente à Procuradoria e são submetidos a uma criteriosa triagem.

Ademais, o sistema eletrônico SEI permite a criação e visualização do agrupamento de processos por ano de prescrição.

Os processos sancionadores com decisão administrativa final proferida antes de 2017, quando eventualmente existentes, são separados e imediatamente submetidos à análise para fins de inscrição em dívida ativa, de modo a não se ter em acervo durante o ano de processos sancionadores cujo risco de prescrição seja anterior a 2022.

Com a implantação do sistema de Dívida Ativa das Autarquias e Fundações Públicas Federais, que integra o sistema SAPIENS — Sistema AGU de Inteligência Jurídica, a plataforma eletrônica permite, em um único ambiente de produção, a realização de todas as atividades relacionadas com a gestão dos créditos da ANS, uniformizando os procedimentos adotados, reduzindo a possibilidade da ocorrência de erros, permitindo o efetivo controle dos ativos existentes e garantindo maior eficiência na recuperação de créditos da ANS.

As atividades de inscrição em dívida ativa, parcelamento de crédito, protesto extrajudicial e de ajuizamento da execução fiscal são realizadas eletronicamente, diferenciando-se sobremaneira dos procedimentos que exigem o trabalho manual.

A ANS passou a remeter os créditos de multa eletronicamente para cobrança pela Procuradoria. As informações do crédito de multa necessárias para cadastro e inscrição em dívida ativa são remetidas eletronicamente do sistema de fiscalização e de arrecadação da ANS, atendendo ao disposto no artigo 8º, parágrafo 3º, do Decreto nº 9194/2017, que dispõe sobre a remessa de créditos constituídos pelas autarquias e fundações públicas federais para a Procuradoria-Geral Federal.

Essas providências adotadas pela ANS têm resultado no incremento significativo da arrecadação de créditos de multa inscritos em dívida ativa nos últimos anos.

Já no que tange aos possíveis riscos de prescrição de cobrança de multas aplicadas em processos sancionadores, a ANS também implementou diversas melhorias, tais como:

- edição de normativos que imprimiu celeridade à tramitação do processo administrativo sancionador;
- adoção de diversas medidas de gestão, tais como a fixação de metas de produtividade e respectivo controle, bem como a racionalização dos processos, digitalizando processos físicos e gerando novos apenas em meio eletrônico, com consequente celeridade na distribuição e análise, além da economicidade no fluxo de trabalho.

QUADRO 4.11- MULTAS – EXERCÍCIO 2020

	Aplicadas		Arrecadadas		Canceladas		Exigibilidade Suspensa		Suspensas Administrativa		Demais Situações		Descontos concedidos	
	Qte	Valor (R\$)	Qte	Valor (R\$)	Qte	Valor (R\$)	Qte	Valor (R\$)	Qte	Valor (R\$)	Qte	Valor (R\$)	Qte	Valor (R\$)
2019	8.417	618.629.226	2.426	114.565.799	281	23.693.701	9	558.800	1	30.000	5.700	479.780.924	2.543	62.059.877
2020	7.532	555.865.189	1.857	88.666.817	129	10.407.789	19	1.615.515	-	-	5.527	455.175.068	2.117	54.049.444
Variação	-11%	-10%	-23%	-23%	-54%	-56%	111%	189%			-3%	-5%	-17%	-13%

Fonte: DataMart de Multas (extração 19/02/2021)

QUADRO 4.12 -ARRECADAÇÃO LÍQUIDA – DÍVIDA ATIVA

Exercício	Quitação de Crédito da Dívida Ativa		Multa por Infração Administrativa Não Ajuizada		Multa por Infração Administrativa Ajuizada	
2020		20.970.908		18.429.683		92.276.312
Total do Exercício (R\$)		135.676.904				

Fonte: DataMart de Multas (extração 19/02/2021)

QUADRO 4.13 - VALOR DE MULTAS APLICADAS E ARRECADADAS DE 2013 A 2020

Ano Publicação	Valor Arrecadado por ano de arrecadação									
	Valor Aplicado	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total Arrecadado
Anterior	1.557.990.777,94	93.878.234,63	134.810.104,43	88.602.739,04	56.534.175,91	53.673.215,39	56.878.084,88	34.568.140,78	28.983.640,01	547.928.335,08
2013	181.181.976,32	8.292.609,58	10.139.405,01	23.677.173,97	13.708.670,85	3.404.234,13	2.961.630,62	2.043.666,07	1.502.646,24	65.730.036,46
2014	394.352.843,42	-	16.773.626,21	29.859.593,67	63.605.894,04	25.166.807,64	7.253.062,38	3.661.902,56	3.073.146,22	149.394.032,71
2015	537.160.187,25	-	-	19.057.821,66	67.232.505,51	87.844.314,14	22.622.738,36	10.897.123,50	8.887.828,83	216.542.332,00
2016	1.109.804.022,97	-	-	-	172.338.507,12	107.135.576,61	97.060.925,19	53.491.810,43	18.465.170,66	448.491.990,01
2017	1.192.430.402,43	-	-	-	-	140.050.635,54	96.361.564,37	96.374.082,13	15.637.012,79	348.423.294,83
2018	599.418.799,78	-	-	-	-	40.424,70	114.093.981,04	94.799.021,37	22.760.729,86	231.694.156,96
2019	451.225.018,74	-	-	-	-	-	-	108.427.385,31	50.406.863,23	158.834.248,54
2020	555.865.189,26	-	-	-	-	-	-	-	88.666.816,67	88.666.816,67
Total Geral	6.579.429.218,11	102.170.844,21	161.723.135,65	161.197.328,34	373.419.753,41	417.315.208,16	397.231.986,85	404.263.132,13	238.383.854,51	2.255.705.243,26

Fonte: DataMart de Multas (extração 19/02/2021)

TABELA 4.10 - PERCENTUAL DE ARRECAÇÃO DE MULTAS POR EXERCÍCIO – 2013 A 2020

Ano de Publicação	Ano de Arrecadação								Total
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Anterior	6,0%	8,7%	5,7%	3,6%	3,4%	3,7%	2,2%	1,9%	35,2%
2013	4,6%	5,6%	13,1%	7,6%	1,9%	1,6%	1,1%	0,8%	36,3%
2014		4,3%	7,6%	16,1%	6,4%	1,8%	0,9%	0,8%	37,9%
2015			3,5%	12,5%	16,4%	4,2%	2,0%	1,7%	40,3%
2016				15,5%	9,7%	8,7%	4,8%	1,7%	40,4%
2017					11,7%	8,1%	8,1%	1,3%	29,2%
2018						19,0%	15,8%	3,8%	38,7%
2019							24,0%	11,2%	35,2%
2020								16,0%	16,0%
Total									34,3%

Fonte: DataMart de Multas (extração 19/02/2021)

4.4 DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS

Em atendimento aos artigos 18 e 19 da Lei nº 13.848/2019, foi elaborado o Plano de Gestão Anual da Agência Nacional de Saúde Suplementar - PGA 2021.

Os principais projetos e ações a serem desenvolvidos pela ANS em 2021 podem ser vistos no quadro abaixo.

QUADRO 4.14- AÇÕES E PROJETOS PGA 2021

PROJETOS/AÇÕES	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRAZO
AVALIAÇÃO DO RESULTADO REGULATÓRIO (ARR) DA REVISÃO DA RN 389/15	REDUZIR A ASSIMETRIA DE INFORMAÇÕES NA SAÚDE SUPLEMENTAR	JANEIRO-21
PUBLICAÇÃO DE MEDIDA REGULATÓRIA - PROJETO RELACIONAMENTO ENTRE PRESTADORES E OPERADORAS	FORTALECER MEDIDAS DE MEDIAÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DO SETOR	MARÇO-21
IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO PARTO ADEQUADO (FASE A)	INDUZIR A MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR	MARÇO-21
INTEGRAR A INFORMAÇÃO ENTRE SETOR PÚBLICO E PRIVADO DE SAÚDE (ADEQUAÇÃO E PUBLICAÇÃO DO PADRÃO TISS VISANDO MELHOR ATENDER AO MODELO DE DADOS DO CMD ADEQUADO À RNDs)	FORTALECER A INTEGRAÇÃO DO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR	JUNHO-21

PROJETOS/AÇÕES	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRAZO
ANÁLISE DO RESULTADO REGULATÓRIO (ARR) DO PROJETO MODELOS DE REMUNERAÇÃO BASEADOS EM VALOR	INDUZIR A MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR	JUNHO-21
MONITORAMENTO DA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA HOSPITALAR NA SAÚDE SUPLEMENTAR (DIVULGAÇÃO DA PRIMEIRA RODADA COM 6 MESES DE DADOS)	INDUZIR A MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR	AGOSTO-21
PUBLICAÇÃO DE MEDIDA REGULATÓRIA - CERTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM ATENÇÃO ONCOLÓGICA - ONCOREDE (FASE A)	INDUZIR A MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR	SETEMBRO-21
CONCLUSÃO DO RELATÓRIO DE AIR - REMODELAÇÃO DA INTEGRAÇÃO ENTRE RESSARCIMENTO AO SUS E MINISTÉRIO DA SAÚDE, NO BOJO DO PROJETO CMDS	FORTALECER A INTEGRAÇÃO DO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR	NOVEMBRO-21
ESTABELECE MECANISMOS DE INTERAÇÃO ENTRE AS OPS E CONTRATANTES, PARA REDUZIR ASSIMETRIA DE INFORMAÇÕES	REDUZIR A ASSIMETRIA DE INFORMAÇÕES NA SAÚDE SUPLEMENTAR	DEZEMBRO-21
IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO ONCOREDE (FASE A)	INDUZIR A MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR	DEZEMBRO-21
ESTABELECE PADRÕES DE INFORMAÇÕES PARA OPERADORAS DISPONIBILIZAREM A BENEFICIÁRIOS E CONTRATANTES (ENTREGA DO PROJETO)	REDUZIR A ASSIMETRIA DE INFORMAÇÕES NA SAÚDE SUPLEMENTAR	DEZEMBRO-21
ELABORAÇÃO DO MANUAL DE DESJUDICIALIZAÇÃO EM SAÚDE SUPLEMENTAR	REDUZIR A ASSIMETRIA DE INFORMAÇÕES NA SAÚDE SUPLEMENTAR	JUNHO-21
PROMOVER AÇÃO ESTRUTURADA DE EDUCAÇÃO EM CONSUMO NO ÂMBITO DO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR COM DIVULGAÇÃO DO INSTRUMENTO DE MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL DE CONFLITOS GERIDO PELA ANS, DENOMINADO NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIAÇÃO PRELIMINAR – NIP, VOLTADA PARA OS BENEFICIÁRIOS E CIDADÃOS QUE PRETENDEM CONTRATAR UM PLANO DE SAÚDE.	REDUZIR A ASSIMETRIA DE INFORMAÇÕES NA SAÚDE SUPLEMENTAR	SETEMBRO-21
PROMOVER MAIOR ARTICULAÇÃO JUNTO A ÓRGÃOS DO SND C DOS ESTADOS DA FEDERAÇÃO QUE NÃO POSSUEM ACORDOS DE COOPERAÇÃO TÉCNICA COM A ANS NO ÂMBITO DO PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADANIA.	REDUZIR A ASSIMETRIA DE INFORMAÇÕES NA SAÚDE SUPLEMENTAR	SETEMBRO-21
REVISITAR O SCRIPT DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DE INFORMAÇÃO DA ANS DE FORMA A IDENTIFICAR O QUE PODE SER APRIMORADO SOB O VIÉS DA FUNÇÃO EDUCATIVA/INFORMATIVA.	REDUZIR A ASSIMETRIA DE INFORMAÇÕES NA SAÚDE SUPLEMENTAR	SETEMBRO-21
PROMOVER EVENTOS/ENCONTROS DE DIVULGAÇÃO DAS REGRAS CONTRATUAIS, DO ARCABUÇO REGULATÓRIO E DO INSTRUMENTO DE MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL DE CONFLITOS GERIDOS PELA ANS, DENOMINADO NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIAÇÃO PRELIMINAR – NIP, VOLTADOS PARA O PODER JUDICIÁRIO E DEMAIS ÓRGÃOS INTEGRANTES DO SND C.	REDUZIR A ASSIMETRIA DE INFORMAÇÕES NA SAÚDE SUPLEMENTAR	DEZEMBRO-21
ANS DIGITAL (PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA CAPACIDADE INSTITUCIONAL PARA A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL)	MODERNIZAR E AMPLIAR OS RECURSOS DE TIC COM FOCO NA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	DEZEMBRO-21
DESENVOLVER TRILHAS DE APRENDIZAGEM (IDENTIFICAÇÃO DOS ESPECIALISTAS)	DESENVOLVER PESSOAS COM FOCO EM RESULTADOS	DEZEMBRO-21
READEQUAÇÃO AO MODELO DE TRABALHO HÍBRIDO FÍSICO E REMOTO (MODERNIZAÇÃO DO 7º E 8º PAVIMENTOS DO EDIFÍCIO BARÃO DE MAUÁ)	MODERNIZAR E ADEQUAR A INFRAESTRUTURA FÍSICA	DEZEMBRO-21
APP ANS (FASE 1: MIGRAÇÃO DO APP PARA O PORTAL CENTRAL DO GOVERNO)	MODERNIZAR E AMPLIAR OS RECURSOS DE TIC COM FOCO NA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	DEZEMBRO-21
PUBLICAÇÃO DE MEDIDA REGULATÓRIA-ALTERAÇÃO DA RN 451 PARA INTRODUÇÃO DO CÁLCULO DO CAPITAL PARA RISCO OPERACIONAL E LEGAL	ZELAR PELA SUSTENTABILIDADE E EQUILÍBRIO DO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR	JUNHO-21

PROJETOS/AÇÕES	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRAZO
APRIMORAR A REGULAÇÃO PRUDENCIAL SOB A ÓTICA DA PROPORCIONALIDADE A PARTIR DA IMPLEMENTAÇÃO DE NOVAS CLASSIFICAÇÕES DE OPERADORAS	PROMOVER AMBIENTE REGULATÓRIO QUE FAVOREÇA A CONCORRÊNCIA E O DESENVOLVIMENTO DO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR	SETEMBRO-21
ELABORAR PROPOSTA DE REVISÃO DAS REGRAS APLICÁVEIS À REGISTRO E HABILITAÇÃO DE OPERADORAS E ADMINISTRADORES NO SETOR	PROMOVER AMBIENTE REGULATÓRIO QUE FAVOREÇA A CONCORRÊNCIA E O DESENVOLVIMENTO DO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR	DEZEMBRO-21
APERFEIÇOAMENTO DOS CRITÉRIOS PARA ALTERAÇÕES NA REDE HOSPITALAR (DELIBERAÇÃO NA DICOL PARA CONSULTA PÚBLICA)	GARANTIR O ACESSO DO BENEFICIÁRIO AOS SERVIÇOS DE SAÚDE SUPLEMENTAR	JANEIRO-21
AValiação DO RESULTADO REGULATÓRIO (ARR) - RN 417 (FASE A)	ZELAR PELA SUSTENTABILIDADE E EQUILÍBRIO DO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR	ABRIL-21
ELABORAR PROPOSTA DE METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DE RESULTADO DOS PROGRAMAS PROMOPREV, COM FOCO NA GERAÇÃO DE VALOR EM SAÚDE	INDUZIR A MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR	MAIO-21
PUBLICAÇÃO DE MEDIDA REGULATÓRIA ALTERAÇÃO DO PROCESSO DE ATUALIZAÇÃO DO ROL DE PROCEDIMENTOS E EVENTOS EM SAÚDE	GARANTIR O ACESSO DO BENEFICIÁRIO AOS SERVIÇOS DE SAÚDE SUPLEMENTAR	AGOSTO-21
PUBLICAÇÃO DE MEDIDA REGULATÓRIA- MONITORAMENTO ASSISTENCIAL	INDUZIR A MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR	JULHO-21
AValiação DO RESULTADO REGULATÓRIO (ARR) DO PROCESSO DO ROL DE PROCEDIMENTOS E EVENTOS DE SAÚDE RN 439/2018	GARANTIR O ACESSO DO BENEFICIÁRIO AOS SERVIÇOS DE SAÚDE SUPLEMENTAR	JUNHO-21
PUBLICAÇÃO DE MEDIDA REGULATÓRIA- REVISÃO DE METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DOS MODELOS ASSISTENCIAIS E COBERTURA DE PROCEDIMENTOS	INDUZIR A MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR	OUTUBRO-21
ELABORAR NOTA TÉCNICA SOBRE O APRIMORAMENTO DA NOTA TÉCNICA DE REGISTRO DE PRODUTOS	PROMOVER AMBIENTE REGULATÓRIO QUE FAVOREÇA A CONCORRÊNCIA E O DESENVOLVIMENTO DO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR	DEZEMBRO-21
IMPLEMENTAR O PROJETO DE APERFEIÇOAMENTO DAS REGRAS SOBRE TRANSFERÊNCIA DE CARTEIRAS	ZELAR PELA SUSTENTABILIDADE E EQUILÍBRIO DO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR	DEZEMBRO-21
FINALIZAÇÃO DO PROJETO DE REVISÃO DO ESTOQUE REGULATÓRIO	QUALIFICAR O PROCESSO REGULATÓRIO	AGOSTO-21
REVISAR MAPA ESTRATÉGICO ANS	APRIMORAR O MODELO DE GOVERNANÇA E GESTÃO	DEZEMBRO-21
ELABORAR AGENDA REGULATÓRIA 2022-2024	QUALIFICAR O PROCESSO REGULATÓRIO	DEZEMBRO-21

Fonte: Gerente de Planejamento e Acompanhamento (2020)

Nota: Como se trata de um plano previsto para o ano de 2021, os projetos/ações estão alinhados ao novo Mapa Estratégico 2021-2024 (<https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/aceso-a-informacao/transparencia-institucional/mapa-estrategico-2021.pptx>).

CAPÍTULO 5

ALOCAÇÃO DE RECURSOS E ÁREAS ESPECIAIS DE GESTÃO

5.1 - GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

5.1.1 - PERFIL DO GASTO DA ANS

Na elaboração da pré-proposta orçamentária da ANS para o exercício de 2020, foram solicitados R\$ 371.004.421,00 (trezentos e setenta e um milhões, quatro mil quatrocentos e vinte e um reais), tendo sido aprovados R\$ 316.697.392,00 (trezentos e dezesseis milhões, seiscentos e noventa e sete mil trezentos e noventa e dois reais) na Lei Orçamentária Anual (desconsiderando as ações de sentenças judiciais e reserva de contingência, não executadas pela ANS).

No decorrer do ano, após sofrer alterações por meio de créditos suplementares, o orçamento da ANS foi atualizado para R\$ 329.542.992,00 (trezentos e vinte e nove milhões, quinhentos e quarenta e dois mil novecentos e noventa e dois reais).

Em termos gerais, a execução orçamentária da ANS em 2020 foi de 84,39% superior a 79,61% realizada em 2019.

Na execução orçamentária relativa a pessoal, benefícios e encargos, identifica-se que, em 2020, a execução foi de 92,51% enquanto, no ano anterior, foi de 87,44%.

Em relação a execução orçamentária relativa a custeio, investimentos e inversões financeiras, verifica-se que a execução orçamentária em 2020 foi de 72,34% enquanto, em 2019, foi de 68,17%.

GRÁFICO 5.1 - ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA – GERAL – 2017-2020

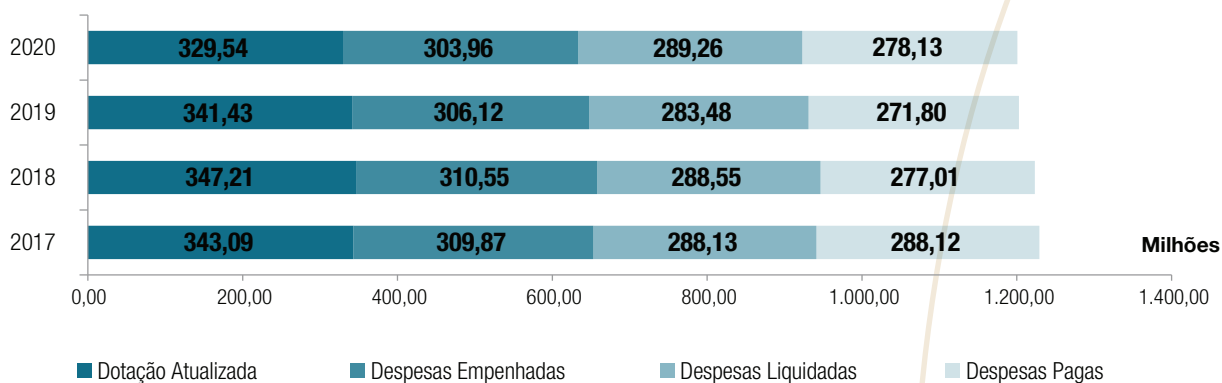


GRÁFICO 5.2- ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA - PESSOAL, BENEFÍCIOS E ENCARGOS

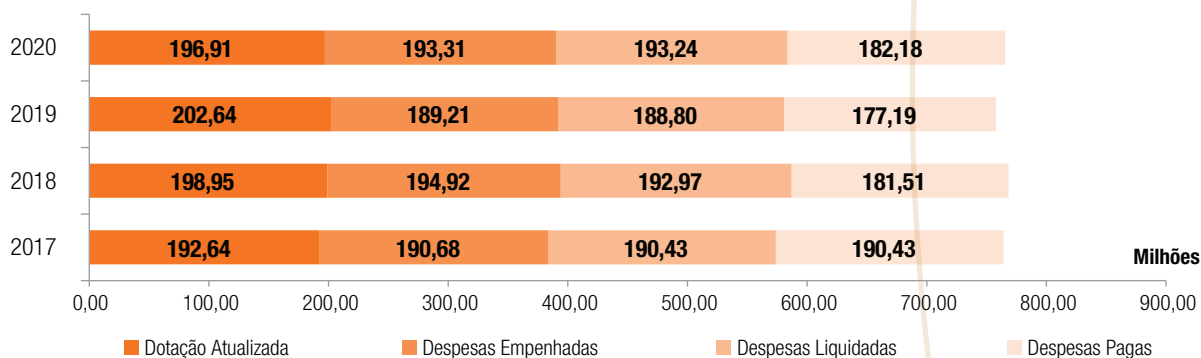
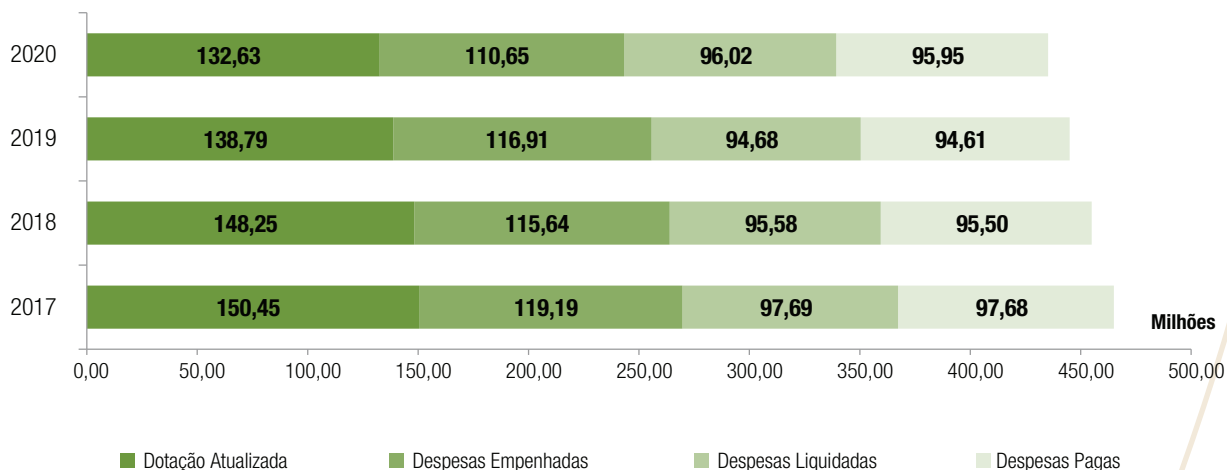


GRÁFICO 5.3 - ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA - CUSTEIO, INVESTIMENTOS E INVERSÕES FINANCEIRAS

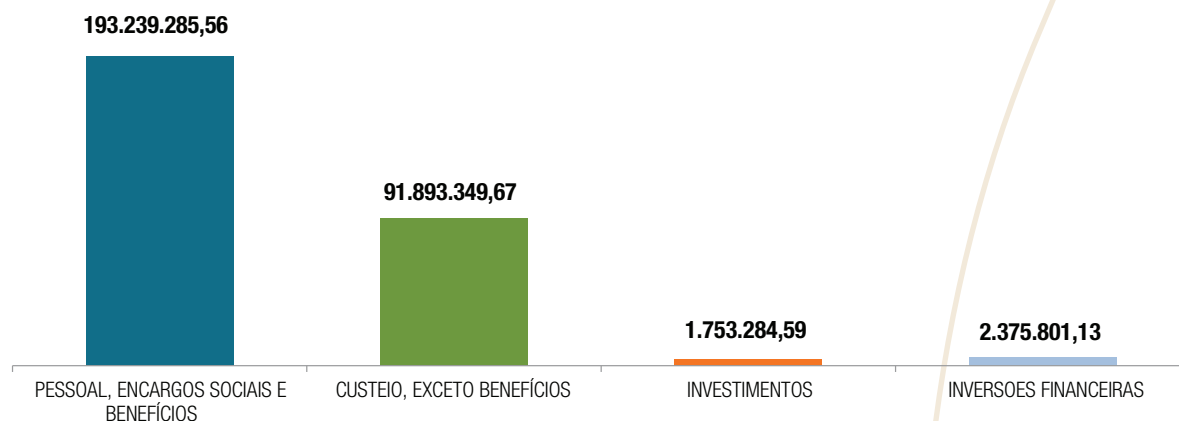


Fonte: Gerência-Geral de Administração e Infraestrutura (janeiro, 2021)

5.1.2 - DETALHAMENTO DAS DESPESAS POR GRUPO E ELEMENTO DE DESPESA

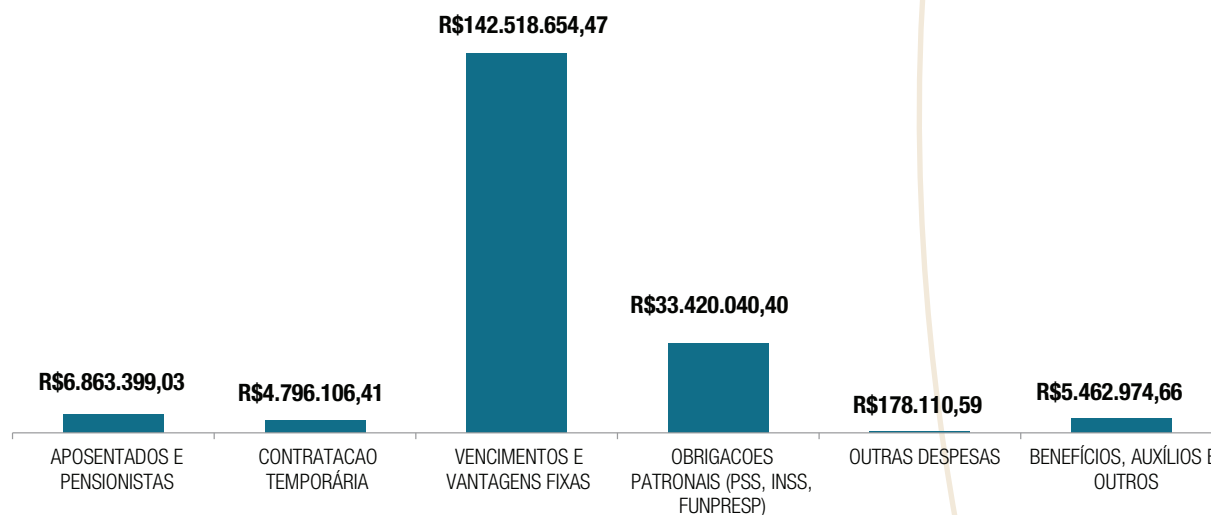
Com relação ao que foi gasto, a maior parte dos recursos foi alocada em gastos com pessoal. As demais despesas foram principalmente com custeio, havendo somente uma pequena porção do orçamento destinada a investimentos e inversões financeiras, conforme pode ser verificado no GRÁFICO 5.4. Os GRÁFICOS 5.5 e 5.6 fornecem descrição mais minuciosa das despesas da ANS com pessoal e custeio.

GRÁFICO 5.4 - ANS 2020: DESPESA GERAL POR TIPO (R\$)



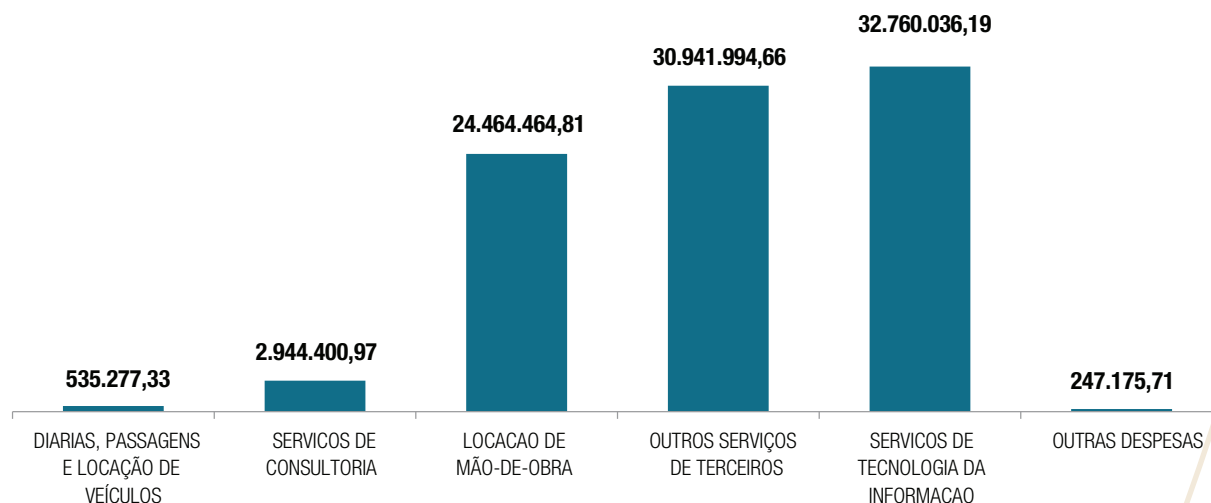
Fonte: Gerência-Geral de Administração e Infraestrutura (janeiro, 2021)

GRÁFICO 5.5 - ANS 2020: DESPESA COM PESSOAL POR TIPO (R\$)



Fonte: Gerência-Geral de Administração e Infraestrutura (janeiro, 2021)

GRÁFICO 5.6 - ANS 2020: DESPESA DE CUSTEIO POR TIPO (R\$)



Fonte: Gerência-Geral de Administração e Infraestrutura (janeiro, 2021)

5.1.3 - EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DOS PRINCIPAIS PROGRAMAS/PROJETOS/AÇÕES:

Quatro ações orçamentárias foram selecionadas para se obter uma perspectiva mais aprofundada da execução orçamentária da ANS, conforme o QUADRO 5.1.

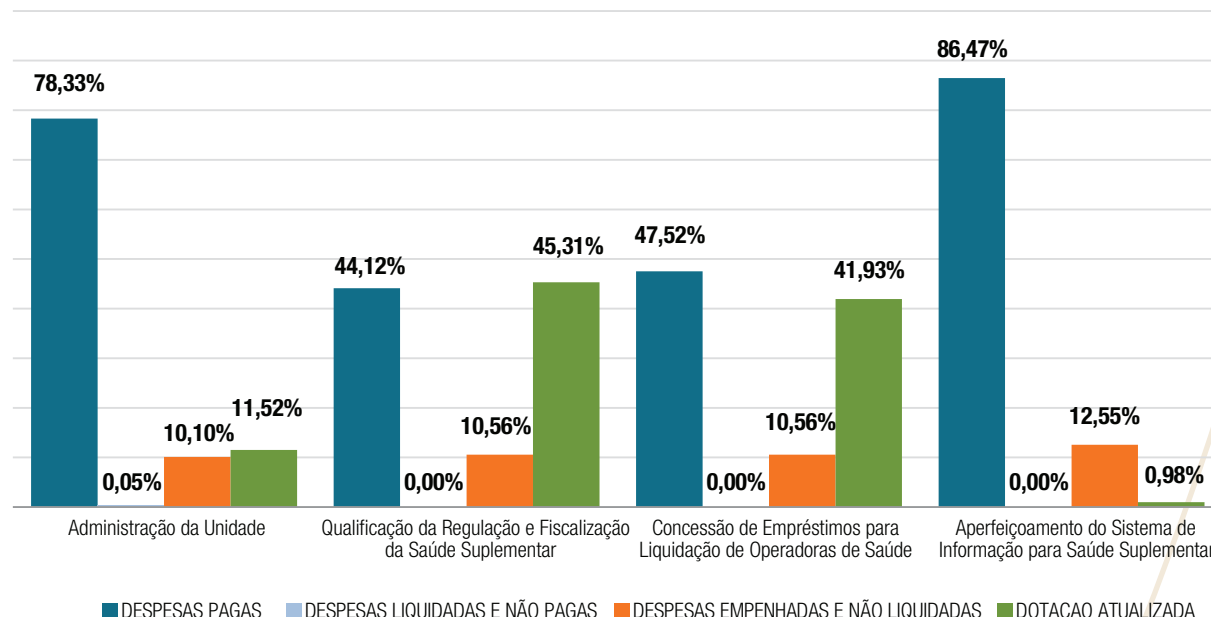
QUADRO 5.1 - ANS 2020: EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA - PRINCIPAIS AÇÕES

Ações orçamentárias	Administração da Unidade	Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar	Concessão de Empréstimos para Liquidação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde	Aperfeiçoamento do Sistema de Informação para Saúde Suplementar
DOTAÇÃO ATUALIZADA	50.499.578,00	25.237.424,00	5.000.000,00	45.095.717,00
DESPESAS EMPENHADAS	44.683.662,82	13.802.019,33	2.903.628,87	44.651.674,22
DESPESAS LIQUIDADAS	39.581.540,06	11.135.844,00	2.375.801,13	38.993.509,69
DESPESAS PAGAS	39.555.715,49	11.135.844,00	2.375.801,13	38.993.509,69
DESPESAS INSCRITAS EM RESTOS A PAGAR NÃO PROCESSADOS	5.102.122,76	2.666.175,33	527.827,74	5.658.164,53

Fonte: Gerência-Geral de Administração e Infraestrutura (janeiro, 2021)

Nota: Dentro da ação Aperfeiçoamento do Sistema Informação para Saúde Suplementar, existem outras despesas classificadas como consultoria, material de consumo ou permanente, outros serviços de pessoas jurídicas.

GRÁFICO 5.7 - ANS 2020: EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DAS PRINCIPAIS AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS (EXCETO PESSOAL)



Fonte: Gerência-Geral de Administração e Infraestrutura (janeiro, 2021)

5.1.4 – ANÁLISE DO DESEMPENHO ATUAL EM COMPARAÇÃO COM O DESEMPENHO ESPERADO/ ORÇADO

A execução orçamentária da ANS, em 2020, foi superior à de 2019, tanto para pessoal, quanto para outros grupos de despesa, demonstrando um aumento da eficiência em utilizar os recursos.

Não houve contingenciamentos orçamentários-financeiros durante o ano de 2020.

Uma importante ação orçamentária relacionada à tecnologia da informação foi praticamente toda executada enquanto outras ações apresentaram execução inferior à aprovada na Lei Orçamentária Anual - LOA 2020, em decorrência da pandemia. A COVID-19 impediu a realização de viagens, cursos e eventos institucionais, o que acarretou uma execução menor do que a esperada.

Ademais, a preparação da ANS para um cenário de expressiva redução de orçamento em 2021 também impulsionou o redimensionamento de vários contratos, o que já se verificou em 2020.

Além disso, alguns processos licitatórios se prolongaram além do tempo previsto e alguns contratos de baixa execução estão sendo revisados para minimizar as distorções. As despesas discricionárias de custeio tiveram 72,34% de execução dentro de 2020, provavelmente superando 80%, se for considerada a execução dos restos a pagar.

5.1.5 – GESTÃO DE PRECATÓRIOS

A extrema judicialização da Taxa de Saúde Suplementar por Plano de Assistência à Saúde – TPS (art. 20, I, da Lei nº 9.961/2000) traz preocupações há bastante tempo, uma vez que existe um movimento de formação jurisprudencial no sentido de considerar inadequada a fixação de sua base de cálculo em norma infralegal contrariando os princípios de direito tributário. A drástica queda na arrecadação evidencia a rapidez da generalização deste entendimento.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar segue em suas tratativas junto aos Ministérios da Saúde e da Economia para alteração da Lei nº 9.961/2000, conforme se pode observar em processo administrativo nº 33910.018780/2017-97.

Soma-se a publicação da lei de conversão da MP nº 685/2015, a Lei nº 13.202/2015, prevendo em seu texto o índice oficial como critério de atualização apurado no período desde a última correção, em periodicidade não inferior a um ano; e estabelecendo que a primeira atualização monetária relativa às taxas ficaria limitada ao montante de 50% do valor total de recomposição referente à aplicação do índice oficial desde a instituição da taxa e o direito ao contribuinte da restituição do valor pago em excesso.

Desde então, a ANS vinha empreendendo esforços para aplicação do determinado nesta Lei. Finalmente, em junho de 2020, o Parecer SEI nº 5681/2020/ME da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional trouxe nova interpretação para operacionalização da determinação legal. Através de Parecer nº 00001/2020/GEDAT/PFANS/PGF/AGU, a Procuradoria Federal junto à ANS – PROGE/ANS ratificou as orientações do Parecer SEI nº 5681/2020/ME e passamos a aplicar o redutor previsto na Lei nº 13.202/2015 desde 09/09/2015.

Os valores recolhidos a maior, para pagamento das Taxas de Saúde Suplementar, desde 09/12/2015 a 30/11/2020 poderão ser restituídos às operadoras, a pedido.

Segue a estimativa do montante a ser devolvido, sem atualização monetária, segundo levantamento em dezembro de 2020:

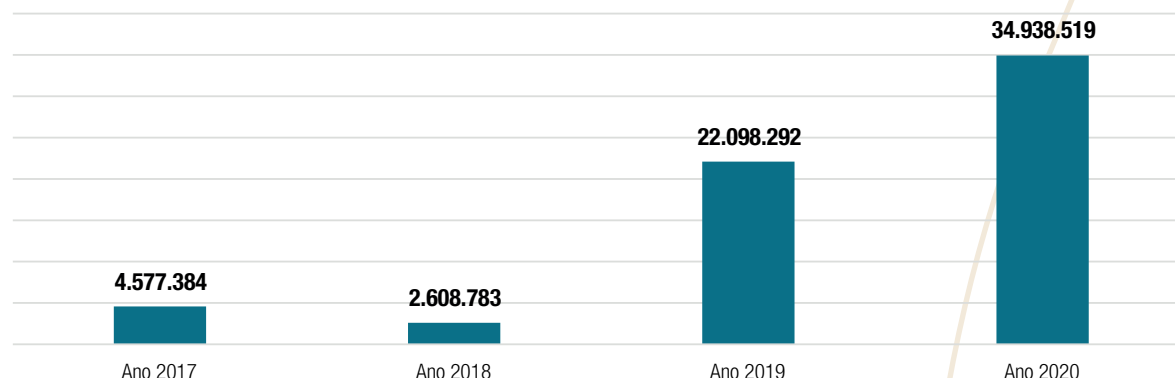
QUADRO 5.2 - ANS 2020: ESTIMATIVA DO MONTANTE A SER DEVOLVIDO DE TPS POR TIPO

TAXA DE SAÚDE SUPLEMENTAR	ESTIMATIVA DO VALOR A SER DEVOLVIDO (R\$)
POR PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE - TPS	105.628.751,92
POR REGISTRO DE OPERADORA - TRO	246.832,89
POR REGISTRO DE PRODUTO - TRP	10.093.639,09
POR ALTERAÇÃO DE DADOS DE PRODUTO - TAP	24.960.009,89
POR PEDIDO DE REAJUSTE DE CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA - TRC	20.931.626,13
POR ALTERAÇÃO DE DADOS DE OPERADORA - TAO	3.588.983,26
TOTAL	165.449.843,18

Fonte: Sistema Integrado de Arrecadação (janeiro, 2021)

Por fim, informamos que os precatórios da ANS são estimados na Lei Orçamentária Anual – LOA, dentro do Programa “0901 - Operações Especiais: cumprimento de sentenças judiciais”, pela Secretaria de Orçamento Federal – SOF, com informações do andamento das ações judiciais pela Advocacia-Geral da União – AGU, visando o cumprimento de sentenças judiciais. No GRÁFICO 5.8, a seguir, podem ser visualizados os valores fixados nos exercícios de 2017 a 2020.

GRÁFICO 5.8 - ANS: COMPARATIVO DE PRECATÓRIOS ANS 2017 - 2020 (EM R\$)



Fonte: Leis Orçamentárias Anuais (2017 – 2020)

5.1.6 - INSCRIÇÃO NO CADIN - INADIMPLÊNCIA DAS OPERADORAS

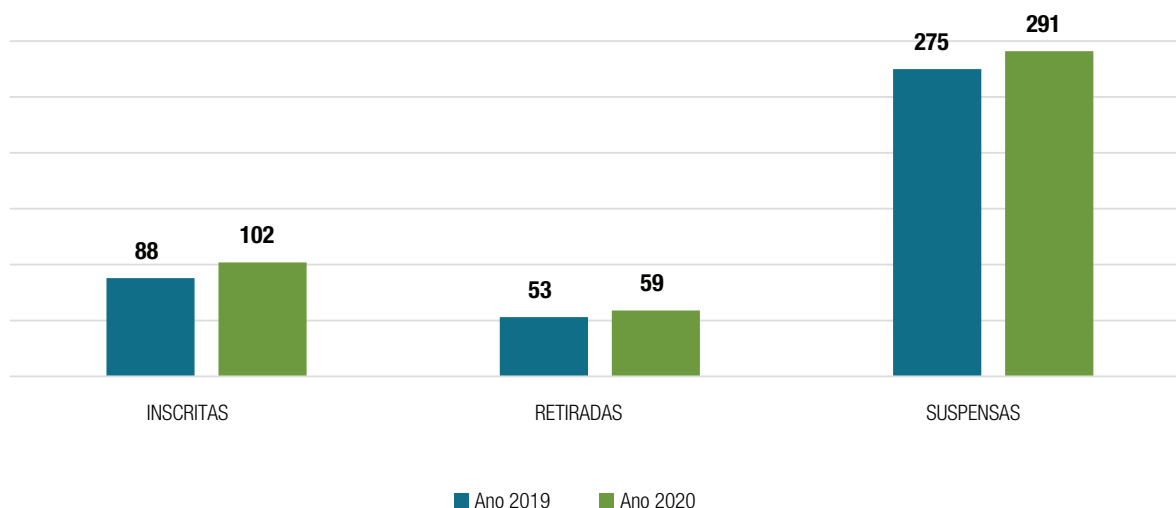
A ANS promove ações de inscrição, suspensão ou retirada de CNPJ de pessoas jurídicas inadimplentes no Cadastro Informativo de Créditos Não-Quitados do Setor Público Federal -CADIN, mediante os controles internos periodicamente atualizados.

A operadora é inscrita no CADIN, independentemente de ter um ou cem débitos com a ANS, inscritos ou não em dívida ativa. A única obrigação é que a soma das dívidas da operadora seja superior a R\$ 1.000,00 para que possa ser realizada a inscrição no CADIN.

Conforme dado extraído do SISBACEN Web, atualmente, a ANS possui 2.092 (dois mil e noventa e dois) registros ativos no CADIN e 203 registros suspensos.

Abaixo segue o quantitativo de inscrições realizadas por situação nos anos de 2019 e 2020.

GRÁFICO 5.9 - ANS: COMPARATIVO DE INSCRIÇÕES NO CADIN DE OPERADORAS POR SITUAÇÃO – 2019-2020



Fonte: Sistema Integrado de Arrecadação (janeiro, 2021)

5.1.7 - ARRECADAÇÃO DE TAXA DE SAÚDE SUPLEMENTAR POR PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE – TPS

A Taxa de Saúde Suplementar por Plano de Assistência à Saúde – TPS é uma das formas de arrecadação da ANS e todas as operadoras devem fazer o seu recolhimento trimestral, cujo valor baseia-se no quantitativo de beneficiários de acordo com a abrangência geográfica e cobertura de seus planos de saúde.

A operadora pode fazer jus a descontos, de acordo com a legislação vigente, desde que respeite os prazos estipulados. Porém, se a operadora não efetuar o recolhimento no prazo previsto perderá os descontos (de abrangência, cobertura e de segmentação) e será acrescida multa de mora (art. 37-A da Lei nº 10.522/2002 - alterada pela Lei nº 11.941/2009 - c/c o art. 61 da Lei nº 9.430/1996) e juros moratórios (os juros são taxa SELIC e no mês de pagamento juros 1% a.m.), conforme art. 37-A da Lei nº 10.522/2002 - alterada pela Lei nº 11.941/2009 - c/c § 3º do art. 5º da Lei nº 9.430/1996.

O valor da TPS por beneficiário:

- De 2000 a setembro de 2015 - o valor anual da TPS era R\$ 2,00 por beneficiário menor de 60 anos; e
- Desde dezembro de 2015 até setembro de 2020 - o valor anual da TPS foi recolhido no valor R\$ 5,39 por beneficiário menor de 60 anos, conforme Portaria Interministerial MS/MF nº 700/2015.

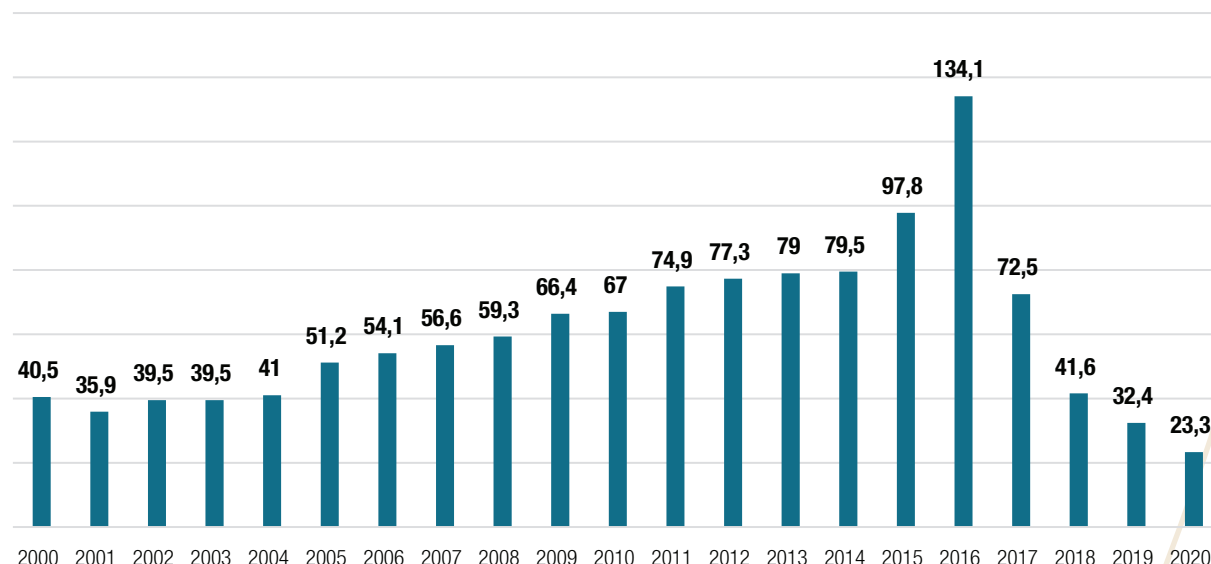
Cabe pontuar que, em virtude da conversão da Medida Provisória nº 685/2015 na Lei nº 13.202/2015, que em seu art. 8º, § 1º, concedeu uma redução de 50% à atualização no primeiro período de atualização e, de acordo com o disposto em entendimento exarado no parecer SEI nº 5681/2020/ME, ratificado por Parecer nº 00001/2020/GEDAT/PFANS/PGF/AGU, o valor da TPS retroagiu a dezembro de 2015, passando a vigorar desde então no valor de R\$ 3,70 por beneficiário menor de 60 anos. Para beneficiários maiores de 60 anos, não é cobrada TPS.

Desta forma, temos que a TPS foi efetivamente recolhida de dezembro de 2015 a setembro de 2020 no valor de R\$ 5,39 por beneficiário menor de 60 anos, mas que o valor devido, desde dezembro de 2015, seria de R\$ 3,70 por beneficiário menor de 60 anos.

Os valores recolhidos a maior fazem jus à devolução ou compensação conforme prevê o mesmo art. 8º da Lei nº 13.202/2015 em seu § 2º.

Conforme podemos observar, o gráfico a seguir demonstra que houve queda de arrecadação de Taxa de Saúde Suplementar por Plano de Assistência à Saúde - TPS devido a extrema judicialização das operadoras contra o recolhimento da TPS.

GRÁFICO 5.10 - ANS: COMPARATIVO DA ARRECADAÇÃO DA TPS POR ANO (EM MILHÕES DE R\$)



Fonte: Sistema Integrado de Arrecadação (janeiro, 2021)

5.1.8 - PRINCIPAIS DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS

Para o ano de 2021, pretende-se otimizar os espaços ocupados pelas instalações da ANS, especialmente, com a substituição de contratos de locação por imóveis públicos cedidos.

5.2 - GESTÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

5.2.1 - CONFORMIDADE LEGAL

A ANS acompanha as mudanças advindas da legislação vigente das atividades de licitações e contratos de forma a se manter em conformidade legal. Atende os pressupostos estabelecidos na legislação vigente, tais como:

- Lei nº 8.666/93 - Lei de Licitações;
- Lei nº 10.520/02 - Lei do Pregão;
- Decreto nº 10.024/2019 – Decreto do Pregão eletrônico;
- Decreto nº 9.507/18 – Decreto sobre Terceirização;
- IN/SEGES/MPDG nº 05 de 2017 - Contratação de serviços; e
- IN/SGD/ME nº 01 de 2019 - Contratação de soluções de TIC

5.2.2 - DETALHAMENTO DOS GASTOS DAS CONTRATAÇÕES POR FINALIDADE E ESPECIFICAÇÃO DOS TIPOS DE SERVIÇOS CONTRATADOS PARA O FUNCIONAMENTO ADMINISTRATIVO

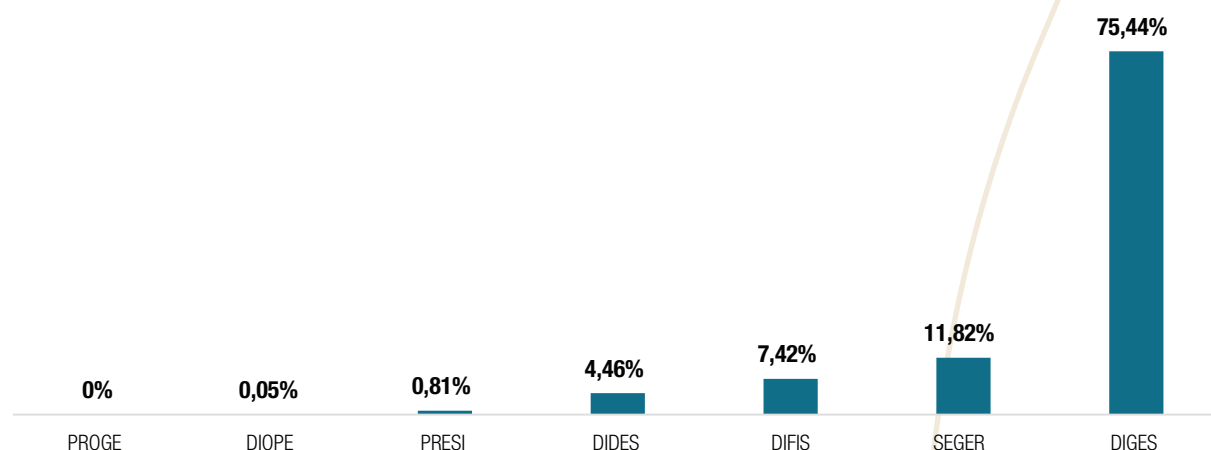
QUADRO 5.3 - ANS 2020: OBJETO DAS CONTRATAÇÕES VIGENTES

Objetos das Contratações Vigentes em 2020	Gasto (R\$)	Nº de contratos	%
AGENCIAMENTO DE VIAGENS	R\$1.021.471,14	1	0,88%
AQUISIÇÃO - EQUIPAMENTOS (TI)	R\$5.240.043,74	2	4,51%
AQUISIÇÃO - LICENÇAS/SOFTWARES	R\$53.494,03	2	0,05%
CURSOS IN COMPANY	R\$271.750,00	2	0,23%
ELABORAÇÃO E EXECUÇÃO DE PROJETOS	R\$16.422,11	1	0,01%
ENERGIA ELÉTRICA	R\$3.579.745,02	10	3,08%
GUARDA DOCUMENTAL	R\$1.246.831,92	1	1,07%

Objetos das Contratações Vigentes em 2020	Gasto (r\$)	Nº de contratos	%
IMPRESSÃO & REPRODUÇÃO	R\$987.491,04	3	0,85%
LOCAÇÃO DE IMÓVEL	R\$5.461.491,16	11	4,70%
LOCAÇÃO DE VEÍCULOS & TÁXI	R\$1.439.494,53	5	1,24%
NUVEM PRIVADA	R\$4.586.999,96	1	3,95%
ORGANIZAÇÃO / PROMOÇÃO DE EVENTOS	R\$940.456,32	1	0,81%
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS / FORNECIMENTO DE DADOS	R\$530.688,03	9	0,46%
PUBLICIDADE	R\$5.355.315,90	3	4,61%
SERVIÇOS DE CONSULTORIA - TI	R\$1.195.400,00	2	1,03%
SERVIÇOS DE INTERNET / REDE DE COMUNICAÇÃO	R\$724.207,04	3	0,62%
SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	R\$1.504.850,24	17	1,30%
SERVIÇOS POSTAIS & TRANSPORTES DE CARGAS	R\$544.178,59	3	0,47%
SUBSCRIÇÃO, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE DE SOFTWARE	R\$4.166.036,62	6	3,59%
TELEFONIA	R\$956.997,53	21	0,82%
TERCEIRIZAÇÃO/MÃO DE OBRA	R\$75.884.432,36	33	65,34%
OUTROS	R\$432.474,91	7	0,37%
TOTAL	R\$116.140.272,19	144	100%

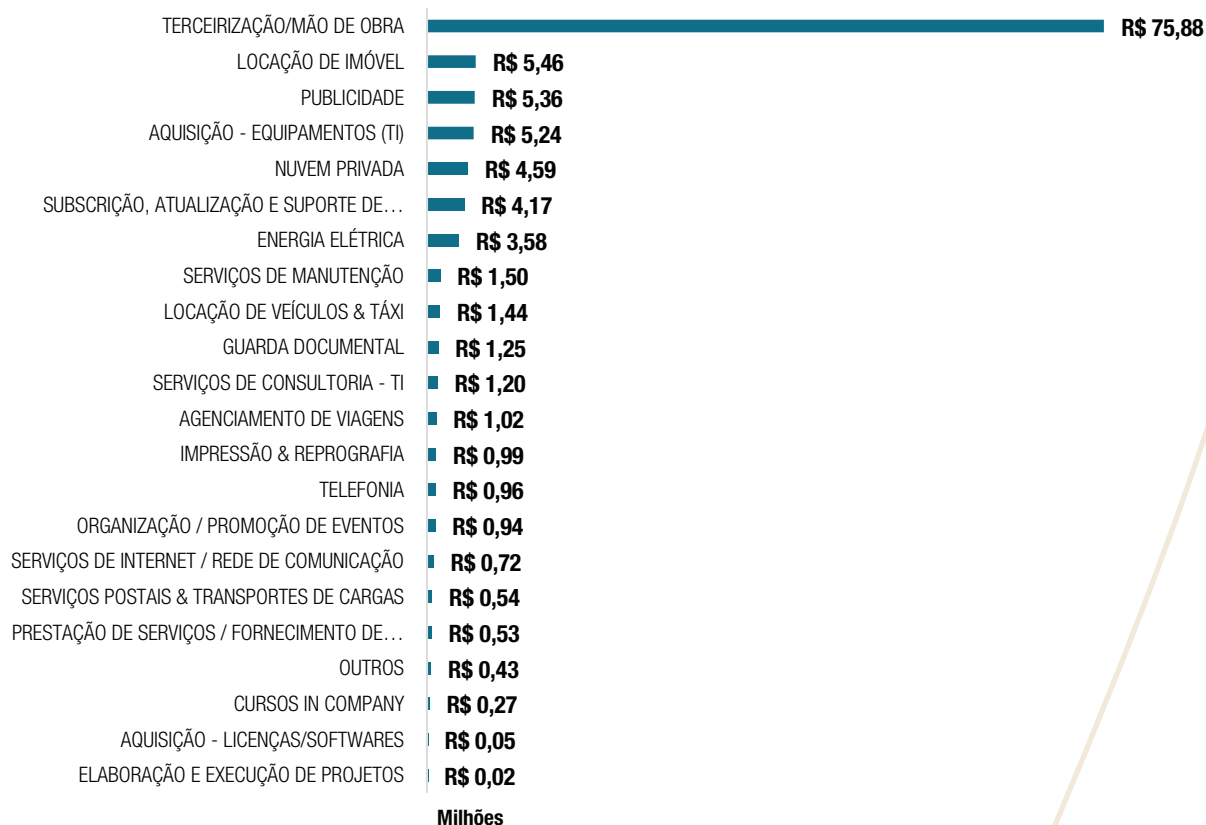
Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2021)

GRÁFICO 5.11 - ANS 2020: DISTRIBUIÇÃO (%) DE CONTRATOS POR ÁREA DEMANDANTE



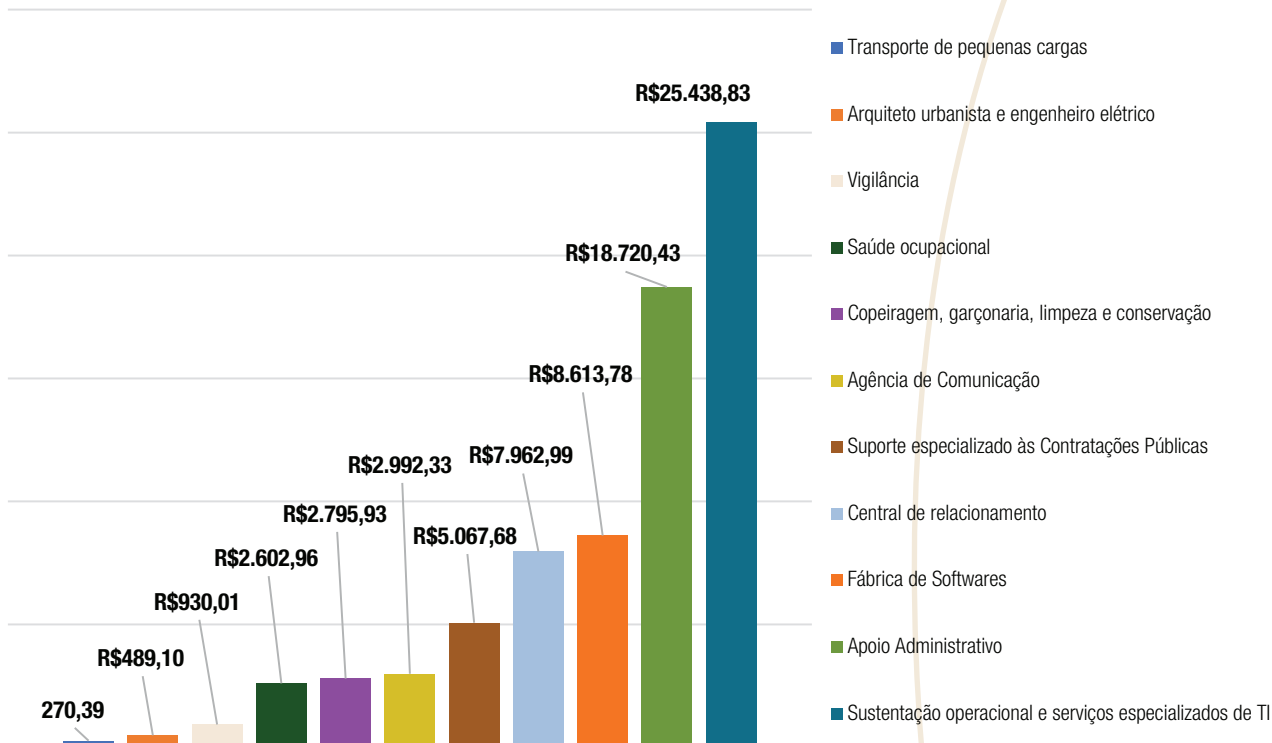
Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2021)

GRÁFICO 5.12 - ANS 2020: GASTO COM CONTRATOS POR TIPO (EM MILHÕES DE REAIS)



Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2021)

GRÁFICO 5.13 - ANS 2020: GASTO COM TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA POR TIPO (EM MILHARES)



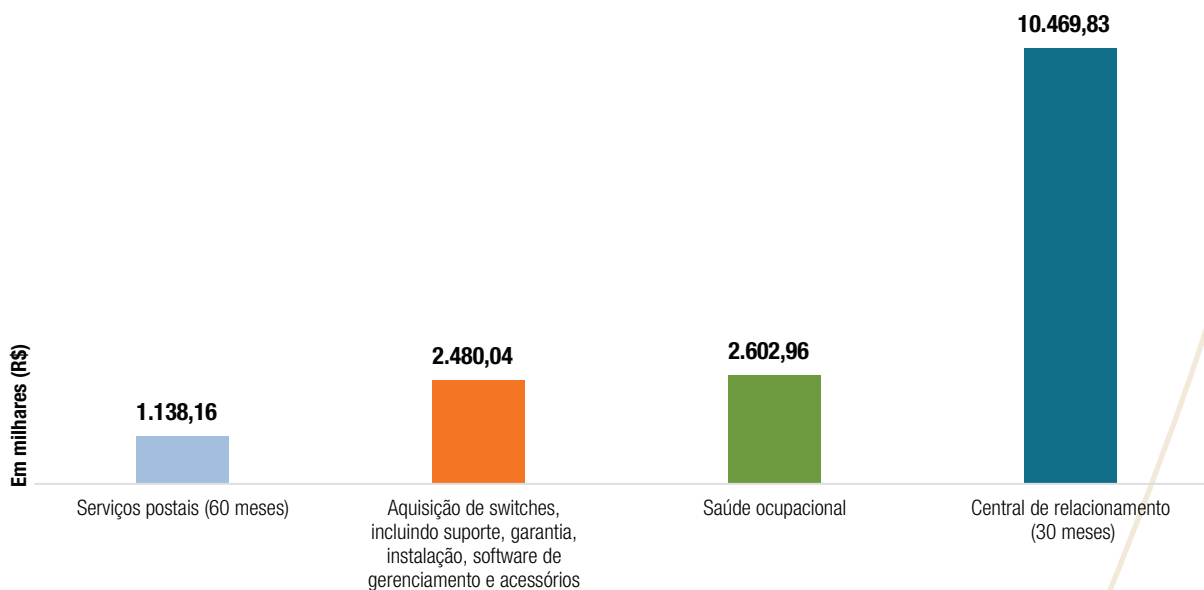
Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2021)

5.2.3 - CONTRATAÇÕES MAIS RELEVANTES

As contratações abaixo justificam-se pela necessidade da ANS de manter e zelar pela qualidade e presteza dos serviços públicos prestados, bem como pelo dever de garantir aos servidores e colaboradores boas condições de trabalho, proporcionando ambiente

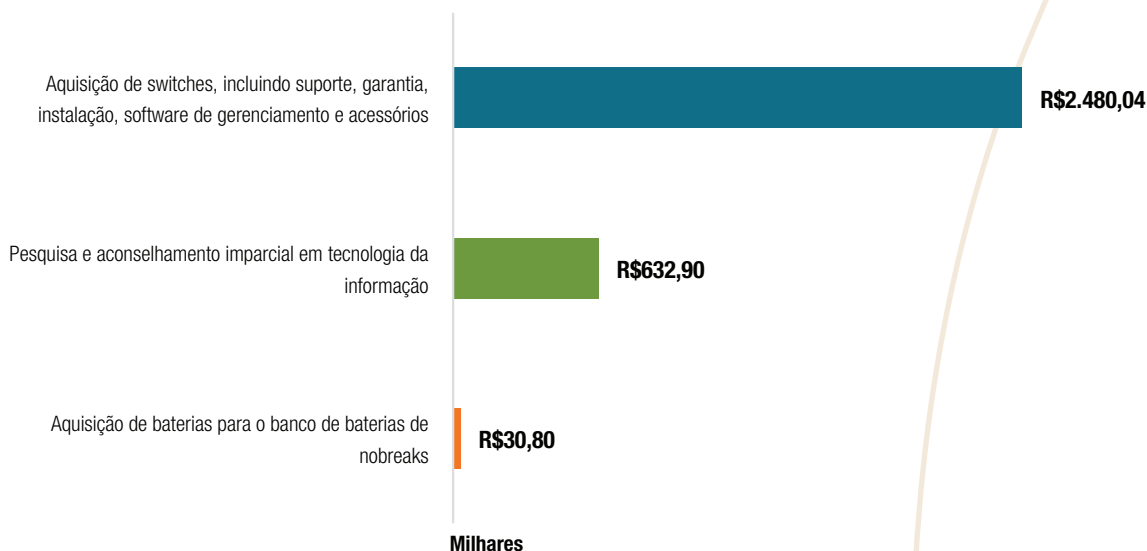
organizacional saudável, tanto no aspecto social quanto físico, garantindo, inclusive, meios para o aumento de produtividade e eficiência dos serviços. Deu-se um especial destaque às contratações de tecnologia da informação - TI.

GRÁFICO 5.14 - ANS 2020: CONTRATAÇÕES RELEVANTES (ACIMA DE UM MILHÃO DE REAIS)



Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2021)

GRÁFICO 5.15 – ANS 2020: NOVAS CONTRATAÇÕES DE TI (EM MILHARES DE REAIS)

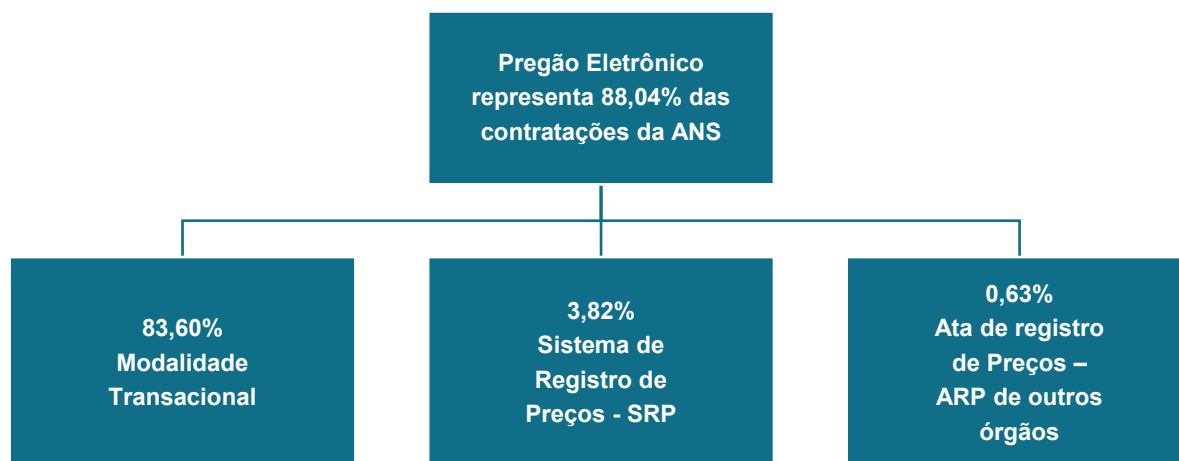


Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2021)

5.2.4 – CONTRATAÇÕES DIRETAS

As justificativas para dispensa de licitação estão elencadas no art. 24 da Lei nº 8.666/93. Por sua vez, a licitação é inexigível quando houver inviabilidade de competição, conforme art. 25 da Lei nº 8.666/93.

FIGURA 5.1 - ANS 2020: PREGÃO ELETRÔNICO E PARTICIPAÇÃO PERCENTUAL POR MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO



Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2021)

QUADRO 5.4 - ANS: COMPARATIVO DE CONTRATAÇÕES DIRETAS

Modalidade	Gasto 2019 (R\$)	Gasto 2020 (R\$)	% 2020	% de Redução em relação a 2019	Quantidade em 2020
COTAÇÃO ELETRÔNICA	151.390,38	57.720,97	0,25%	REDUÇÃO DE 61,87%	6
DISPENSA	1.188.210,45	674.156,25	2,88%	REDUÇÃO DE 43,26%	14
INEXIGIBILIDADE	5.326.324,06	2.067.866,14	8,83%	REDUÇÃO DE 61,18%	34
Total	6.665.924,89	2.799.743,36	11,96%	Redução de 57,99%	54

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2021)

5.2.5 - PRINCIPAIS DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS

Dentre as ações futuras destacamos a execução do planejamento anual da contratação para 2021 - PAC, advindo da IN nº 1/2019, a gradativa redução do tempo de contratação, a publicação de manuais e a capacitação de gestores e fiscais de contrato.

5.3 - GESTÃO PATRIMONIAL E DE INFRAESTRUTURA

5.3.1 - GESTÃO PATRIMONIAL

5.3.1.1 - GESTÃO DE BENS PATRIMONIAIS E BENS DE CONSUMO

O controle de bens de consumo e patrimoniais da ANS atualmente é realizado por meio dos Sistema de Materiais Permanentes - SIPER e Sistema Integrado de Administração de Serviços - SIADS. A seguir, a tabela com o saldo das contas de bens no Sistema de Administração Financeira do Governo Federal - SIAFI.

QUADRO 5.5 - ANS: SALDO DE BENS CONSUMO E BENS PATRIMONIAIS – 2019-2020

Tipo de bem	Saldo em R\$ cadastrado no SIAFI em 31/12/2019	Saldo em R\$ cadastrado no SIAFI em 31/12/2020	Sistema utilizado	Status da implementação do SIADS
BENS DE CONSUMO	R\$ 355.705,98	R\$ 315.643,92	SIADS – MÓDULO ALMOXARIFADO	FINALIZADA EM ABRIL/2019
BENS PATRIMONIAIS	R\$ 40.953.210,42	R\$ 45.761.999,91	SIPER	CONCLUSÃO DE IMPLEMENTAÇÃO SIADS – MÓDULO PATRIMÔNIO – PREVISTA PARA 2021

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (dezembro, 2020)

Nota: O sistema SIPER não processa depreciações, porém elas são inseridas em planilha Excel e procedido batimento com os saldos existentes no SIAFI.

5.3.1.2 – DESFAZIMENTO DE BENS

No exercício de 2020, a ANS concluiu um processo de desfazimento de bens, totalizando a doação de 677 bens, em valor total de R\$ 2.359.982,93 (dois milhões, trezentos e cinquenta e nove mil, novecentos e oitenta e dois reais e noventa e três centavos), que contemplou instituição credenciada, vinculada ao Programa de Inclusão Digital do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações – MCTIC, nos termos do Decreto nº 9.373/2018.

Existem em andamento dois processos de desfazimento de 143 bens no valor total de R\$ 44.571,01 (quarenta e quatro mil quinhentos e setenta e um reais e um centavo) previstos para 2021 que contemplará órgãos estaduais e federais, nos termos do Decreto nº 9.373/2018.

5.3.1.3 – MOVIMENTAÇÃO DE BENS PATRIMONIAIS DURANTE A PANDEMIA

Com o advento da pandemia de COVID-19, após orientação e liberação pelo Ministério da Economia, a ANS viabilizou o empréstimo de bens para os profissionais de toda a agência, tendo sido criado no SEI, processo específico para registro da saída, de modo a manter o controle patrimonial sem prejudicar o bom andamento dos trabalhos.

Foram mais de 40 profissionais que puderam usufruir de um segundo monitor ou de uma cadeira ergonômica, proporcionando um melhor ambiente de trabalho remoto.

5.3.1.4 – IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA SIADS – MÓDULO PATRIMÔNIO

Durante o ano de 2020, a ANS deu início às ações para implantação do SIADS - Módulo Patrimônio, quando promoveu, em parceria com prestadores de serviço, um completo levantamento patrimonial, além de avaliação e novo etiquetamento de todo o imobilizado da Agência. Apesar das muitas adversidades encontradas em 2020, a implantação do SIADS - Módulo Patrimônio será efetivada em 2021.

5.3.2 – GESTÃO DE INFRAESTRUTURA

A ANS possui diversos contratos de infraestrutura, conforme temas a seguir.

FIGURA 5.2 - ANS 2020: TIPOS DE CONTRATOS DE INFRAESTRUTURA



Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (janeiro, 2021)

Em 2020, a prestação de serviços de limpeza teve redução de total de três postos de trabalho, além de ajustes na planilha de estimativa de materiais.

Com a assunção dos demais pavimentos por força de cessão gratuita oriunda da Secretaria de Patrimônio da União - SPU e a transição gradual dos serviços executados no âmbito do condomínio do Edifício Barão de Mauá no que diz respeito às áreas comuns do prédio, verificou-se a necessidade de realizar nova contratação de serviços de limpeza e conservação visando adequá-los ao acréscimo de espaço obtido, aproveitando também para readequar requisitos de sustentabilidade e economicidade necessários e para inserir, dentro do possível, cláusulas que compreendam melhores práticas de gestão e fiscalização contratual dos processos de trabalho, estando o processo de contratação em andamento.

Considerando a finalização do processo de cessão supramencionado em dezembro de 2019 e valendo-se da suspensão das atividades presenciais em razão da decretação de estado de pandemia pelo COVID-19, em 2020, a ANS iniciou a implementação das seguintes melhorias:

O 5º andar foi modernizado visando sua utilização como área de manobra, a qual foi inicialmente ocupada pela equipe de tecnologia da informação e atendeu satisfatoriamente suas necessidades;

Foi iniciada a instalação do piso vinílico, que contemplará os 7º, 8º, 10º, 11º e 12º pavimentos, sendo esta, uma demanda antiga dos servidores que quando concluída proporcionará maior qualidade de vida no ambiente de trabalho, uma vez que o torna mais moderno, higiênico e saudável;

No final de 2020, foi concluída a instalação e impermeabilização do piso vinílico no 10º pavimento e iniciada a instalação no 7º pavimento, que será finalizada em 2021.

5.3.2.1 – COPEIRAGEM

A partir de outubro de 2020, a prestação de serviços de copeiragem teve a redução de um posto de trabalho. Foram iniciados estudos para a nova contratação dos serviços, atendendo ao Plano de Logística Sustentável da ANS 2021/2022.

Desta forma, teremos:

- Extinção de mais quatro postos de trabalho.
- Encerramento do uso de galões de plástico: será reduzido dos atuais 20 para zero o uso de galões de plástico, gerando a extinção do descarte de resina PET não biodegradável.
- Encerramento do fornecimento interno de copos plásticos: serão fornecidos copos plásticos apenas para os visitantes da ANS. Estimulo a utilização de copos e xícaras de uso permanente, estando prevista a aquisição destes materiais para distribuição entre a força de trabalho da ANS no retorno ao trabalho presencial.

5.3.2.2 – LOCAÇÃO DE IMÓVEIS – SEDE DA ANS

A ANS durante o exercício de 2020, possuía os seguintes contratos de locação de imóveis na sede:

QUADRO 5.6 - ANS 2020: CONTRATO DE LOCAÇÃO DE BENS IMÓVEIS NO RIO DE JANEIRO (SEDE)

Contrato	Endereço	Unidades	Situação
28/2012	RUA TEIXEIRA DE FREITAS, 31, 3 E 5º PAVIMENTOS	CGDOC, AUDIT, CEANS, PPCOR, COGED E COEAD	PREVISÃO DE ENCERRAMENTO PARA 2021. AGUARDANDO ADAPTAÇÕES DOS PAVIMENTOS ANDARES CEDIDOS PELA SPU PARA TRANSFERÊNCIA DAS UNIDADES PARA O EDIFÍCIO BARÃO DE MAUÁ (SEDE ANS/RJ)

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (janeiro, 2021)

5.3.2.3 – LOCAÇÃO DE IMÓVEIS – NÚCLEOS DA ANS

No exercício de 2020, a ANS atuou junto aos seus núcleos, com o objetivo de reorganizar espaços físicos para readequação de sua infraestrutura, a fim de reduzir áreas ocupadas e gerar economia de custos com locações.

Durante o ano, foram concluídas as transferências dos núcleos do Pará e do Rio Grande do Sul para imóveis cedidos, respectivamente, pelo Banco Central- BACEN e pela Superintendência de Seguros Privados- SUSEP, o que representa uma economia de R\$ 326.034,27 (trezentos e vinte e seis mil, trinta e quatro reais e vinte e sete centavos) anuais.

A ANS vem buscando a parceria com outros órgãos da administração, com a finalidade de compartilhar espaços existentes, reduzindo custos com a operação dessas unidades.

A Agência ainda possui imóveis locados que abrigam os núcleos listados abaixo.

QUADRO 5.7 - ANS 2020: CONTRATOS DE LOCAÇÃO DE BENS IMÓVEIS DOS NÚCLEOS DA ANS

Unidade	Situação
NÚCLEO ANS – PE	APÓS A NEGOCIAÇÃO QUE LEVOU A REDUÇÃO DO PERCENTUAL DE USO DE IMÓVEL LOCADO, A ANS VEM PRIORIZANDO A BUSCA POR IMÓVEL QUE POSSA SER OBJETO DE CESSÃO.
NÚCLEO ANS – PR	EM NEGOCIAÇÃO COM A SUSEP E O MINISTÉRIO DA SAÚDE VISANDO A CESSÃO DE ESPAÇO DE UM DESSES ÓRGÃOS E, POSTERIOR REDUÇÃO DE 100% COM LOCAÇÃO DO IMÓVEL ATUAL. PREVISTO PARA 2021.
NÚCLEO ANS – CE	EM NEGOCIAÇÃO AVANÇADA COM O BACEN-CE PARA ASSINATURA DE TERMO DE CESSÃO DE ESPAÇO E, POSTERIOR REDUÇÃO DE 100% COM VALOR DA LOCAÇÃO DO IMÓVEL ATUAL E METRAGEM ATUALMENTE UTILIZADA. PREVISTO PARA 2021.
NÚCLEO ANS - DF/ CAD-DF	EM NEGOCIAÇÃO PARA REDUÇÃO DA METRAGEM OCUPADA, COM ENCERRAMENTO DO CONTRATO DE LOCAÇÃO QUE ABRIGA O NÚCLEO-DF NO PAVIMENTO TÉRREO DA EDIFICAÇÃO, UNIFICANDO AS OPERAÇÕES NO 7º PAVIMENTO. PREVISTO PARA 2021.
NÚCLEO ANS - MG	EM NEGOCIAÇÃO AVANÇADA COM O BACEN-MG PARA ASSINATURA DE TERMO DE CESSÃO DE ESPAÇO E, POSTERIOR REDUÇÃO DE 100% COM VALOR DA LOCAÇÃO DO IMÓVEL ATUAL E METRAGEM ATUALMENTE UTILIZADA. PREVISTO PARA 2021.
NÚCLEO ANS - MT	NÃO FOI LOCALIZADO IMÓVEL QUE POSSA SER COMPARTILHADO COM O NÚCLEO-MT NO MOMENTO.

Unidade	Situação
NÚCLEO ANS – BA	EM NEGOCIAÇÃO AVANÇADA COM O BACEN-BA PARA ASSINATURA DE TERMO DE CESSÃO DE ESPAÇO E, POSTERIOR REDUÇÃO DE 100% COM VALOR DA LOCAÇÃO DO IMÓVEL ATUAL E METRAGEM ATUALMENTE UTILIZADA. PREVISTO PARA 2021.
NÚCLEO ANS – SP	APÓS A REDUÇÃO EFETIVADA EM MARÇO DE 2020, A ANS VEM CONDUZINDO AS TRATATIVAS DE NEGOCIAÇÃO COM A SPU-SP E COM A ANCINE VISANDO A OCUPAÇÃO DE ESPAÇO O QUE POSSIBILITARÁ A ENTREGA TOTAL DO IMÓVEL ATUALMENTE LOCADO, RESULTANDO EM ECONOMIA DE 100% DO VALOR DA LOCAÇÃO. PREVISTO PARA 2021.
NÚCLEO ANS - RP	NÃO FOI LOCALIZADO IMÓVEL QUE POSSA SER COMPARTILHADO COM O NÚCLEO-RP NO MOMENTO.

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (janeiro, 2021)

5.3.3 – GESTÃO DE TRANSPORTE

5.3.3.1 – TRANSPORTE TERRESTRE

Em 2020, por força da pandemia de COVID-19, assim como em outros órgãos da administração pública, as atividades de transporte foram reduzidas, desta forma, a ANS conseguiu diminuir significativamente os gastos com transporte terrestre, passando de R\$ 368.472,90 (trezentos e sessenta e oito mil quatrocentos e setenta e dois reais e noventa centavos) para R\$ 230.270,89 (duzentos e trinta mil duzentos e setenta reais e oitenta e nove centavos)

A Central de Compras, unidade vinculada à Secretaria de Gestão, do Ministério da Economia - ME, assinou as Atas de Registro de Preços - ARP nº 002 e 003/2020, nas cidades de Belo Horizonte/MG e Cuiabá/MT, para utilização dos serviços de agenciamento por táxi.

Após análise da viabilidade de adesão às referidas atas, o contrato administrativo nº 01/2019, firmado com a empresa Inovadora 2A Serviços SA, com abrangência em todas as capitais do país e respectivas regiões metropolitanas, verificou-se mais vantajoso para a ANS, neste momento, tendo em vista os custos administrativos da realização da adesão, bem como os custos de gestão de fiscalização advindos do acréscimo de dois contratos.

A seguir, apresentamos a comparação e os percentuais de redução e aumento dos gastos em 2020, em relação a 2019.

QUADRO 5.8 - ANS: COMPARATIVO DE GASTOS COM TRANSPORTE TERRESTRE POR TIPO – 2019-2020

Tipo	Ano 2019	Ano 2020	Situação
AGENCIAMENTO DE TÁXI	R\$ 27.710,07	R\$ 5.687,30	REDUÇÃO DE 79,48%
LOCAÇÃO DE VEÍCULOS RJ	R\$ 173.735,71	R\$ 201.087,09	AUMENTO DE 15,74%
LOCAÇÃO DE VEÍCULOS NÚCLEOS – ACIMA DE 100KM	R\$ 167.027,12	R\$ 23.496,50	REDUÇÃO DE 85,93%
Gasto total com Transporte Terrestre	R\$ 368.472,90	R\$ 230.270,89	Redução 37,51%

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (janeiro, 2021)

5.3.3.2 TRANSPORTE AÉREO

No exercício de 2020, foram realizadas 182 viagens ao custo total de R\$ 270.755,59 (duzentos e setenta mil setecentos e cinquenta e cinco reais e cinquenta e nove centavos).

QUADRO 5.9- ANS:COMPARATIVO DE GASTOS COM TRANSPORTE AÉREO POR TIPO – 2019-2020

Tipo	Ano 2019	Ano 2020	Situação
GASTOS COM PASSAGEM	R\$ 2.059.254,69	R\$ 203.288,77	REDUÇÃO DE 90,12%
GASTOS COM DIÁRIAS	R\$ 966.319,65	R\$ 67.466,82	REDUÇÃO DE 93,02%
Gasto total com Transporte Aéreo	R\$ 3.025.574,34	R\$ 270.755,59	Redução de 91,05%

Fonte: Painel de Viagens do Governo Federal (janeiro, 2021)

QUADRO 5.10- ANS: COMPARATIVO DE QUANTIDADE DE BILHETES ÁEREOS UTILIZADOS – ANOS 2019-2020

Tipo	Ano 2019	Ano 2020	Situação
QUANTIDADE DE BILHETES ÁEREOS	1495	182	REDUÇÃO DE 87,83%

Fonte: Painel de Viagens do Governo Federal (janeiro, 2021)

Em virtude da disseminação do COVID-19, as viagens a serviço foram limitadas às de caráter imprescindível. Entende-se que este cenário de restrições persistirá mesmo quando ocorrer o retorno das atividades presenciais. Dessa forma, foi reduzido em 50% o quantitativo de passagens, impactando diretamente o valor total estimado no contrato administrativo nº 08/2018, que tem por objeto o agenciamento de viagens nacionais e internacionais, que engloba a aquisição, a alteração e o cancelamento de bilhetes aéreos, firmado com a empresa VOETUR TURISMO E REPRESENTAÇÕES LTDA.

Ademais, a Central de Compras divulgou em seu sítio na internet que está em andamento um novo projeto para compra direta de passagens aéreas, ao qual a ANS irá aderir assim que for permitido.

5.3.4 – PRINCIPAIS DESAFIOS PARA A ÁREA DE INFRAESTRUTURA

- Realizar, até junho/2021, a entrega do imóvel locado, referente ao Contrato Administrativo n.º 28/2012;
- Integrar todas as unidades da ANS/RJ em uma única instalação física – Ed. Barão de Mauá (sede da ANS/RJ); e
- Adequar as instalações de atendimento ao público pelo NÚCLEO-RJ, prevista para 2021.

5.4 – GESTÃO DE PESSOAS, TERCEIRIZAÇÃO E CUSTOS RELACIONADOS

5.4.1 – CONFORMIDADE LEGAL

5.4.1.1 – LEGISLAÇÃO APLICADA

De modo a realizar a correta aplicação da Lei nº 8.112/90, bem como das orientações do órgão Central de Gestão de Pessoas, são realizadas consultas diárias ao Diário Oficial da União com o objetivo de monitoramento da publicação de novos atos, além de consultas ao repositório SIGEPE-LEGIS (<https://legis.sigepe.planejamento.gov.br/legis/pesquisa>). Em conjunto, são seguidas as disposições emanadas pelos órgãos de controle interno e externo.

5.4.1.2 – APONTAMENTOS DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE

São realizadas diligências no ambiente Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE, bem como, dos órgãos de controle (CGU e TCU), porém, no ano de 2020 não houve diligências.

5.4.1.3 – INDICADORES DE CONFORMIDADE

A avaliação da conformidade nos processos de gestão de pessoas tem como base:

- O controle e acompanhamento da entrega das declarações de bens e renda;
- O controle e acompanhamento dos registros no e-pessoal do TCU; e
- Os atendimentos das determinações e recomendações dos órgãos de controle e o acompanhamento de concessões, licenças e benefícios.

Em 2020, todos os servidores entregaram a declaração de bens e rendas ou autorizaram seu acesso, conforme dispõe a Lei nº 8.730, de 10/11/1993.

Os atos de admissão, concessão de pensão civil e aposentadoria foram registrados no Sistema de Apreciação e Registro dos Atos de Admissão e Concessões (SISAC), conforme instrução Normativa TCU nº 55/2007.

Verificou-se, em 2020, uma tendência de manutenção no número de solicitações realizadas pela ouvidoria e no Fala.BR (antigo e-SIC), em comparação ao exercício de 2019, nos termos da Lei nº 12.527/11, atendidas pela área de recursos humanos, conforme QUADRO 5.11:

QUADRO 5.11- ANS: COMPARATIVO DE DEMANDAS EXTERNAS DE RECURSOS HUMANOS

Tipo de demandas	Qtd. recebida em 2019	Qtd. Recebida em 2020
SOLICITAÇÕES DE OUVIDORIA	04	8
FALA BR	48	45

Fonte: Gerência de Recursos Humanos (janeiro, 2021)

5.4.2 – AVALIAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

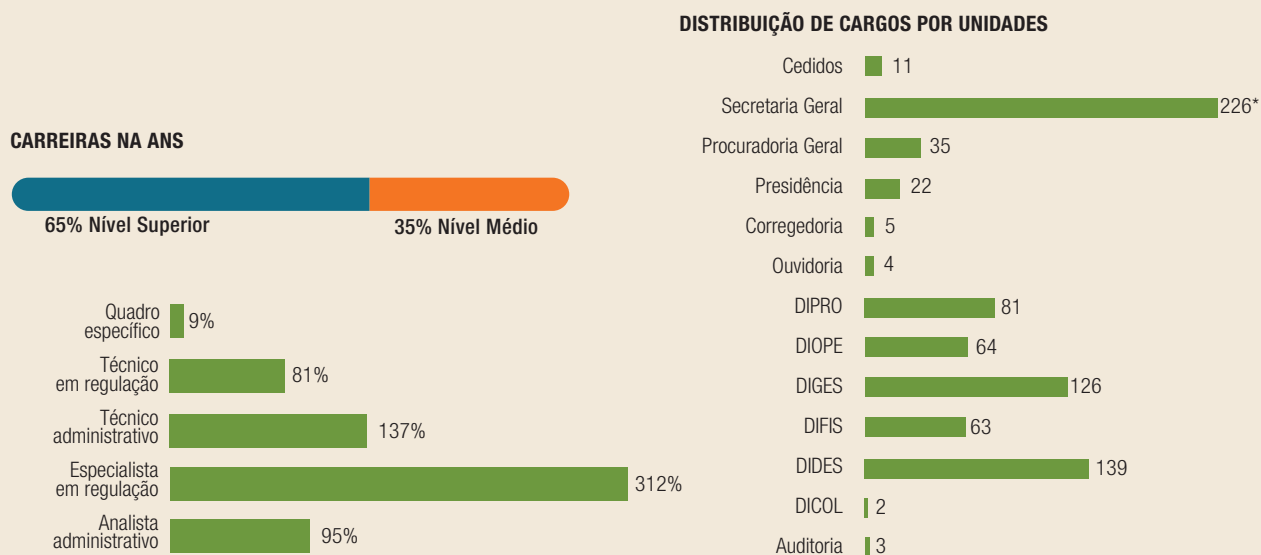
O quadro de pessoal da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, devido a especificidade do seu papel institucional, é composto por quatro carreiras, sendo: 2 de nível intermediário e 2 de nível superior, dispostas na Lei nº 10.871/2004, o que totaliza 634 servidores efetivos, sendo que onze estão cedidos.

A ANS acompanha a solicitação para a criação de mais 214 vagas de nível superior através do Projeto de Lei nº 6.244, sendo 127 para Especialista em Regulação de Saúde Suplementar e 87 para Analista Administrativo.

Além das carreiras da Agência, compõem a força de trabalho da entidade servidores cedidos, requisitados, ocupantes de cargos comissionados sem vínculo, contratados por tempo determinado regidos pela Lei nº 8.745, 9/12/1993, servidores com exercício descentralizado da carreira e exercício provisório.

FIGURA 5.3- AVALIAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

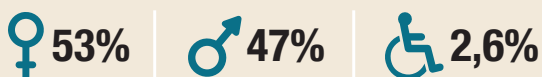
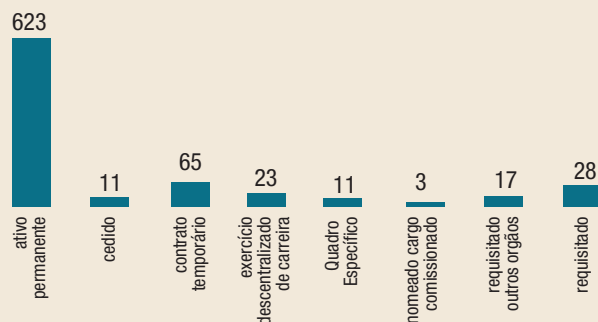
O quadro de pessoal da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, é composto por 4 carreiras, sendo: 2 de nível intermediário e 2 de nível superior, dispostas na Lei nº 10.871/2004. A ANS acompanha, ainda, a solicitação para a criação de mais 214 vagas de nível superior através do Projeto de Lei nº 6.244, sendo 127 para Especialista em Regulação de Saúde Suplementar e 87 para Analista Administrativo.



* Na Secretaria Geral estão incluídos os colaboradores dos núcleos da ANS

Além das carreiras da Agência, compõem a força de trabalho da entidade servidores cedidos, requisitados, ocupantes de cargos comissionados sem vínculo, contratados por tempo determinado (regidos pela Lei nº 8.745/93), servidores com exercício descentralizado da carreira e exercício provisório.

COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR SITUAÇÃO FUNCIONAL

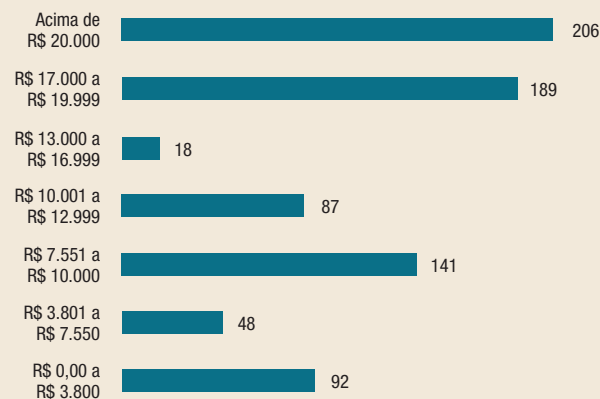


O quadro de pessoal da Agência, no ano de 2019, obteve um decréscimo em torno de 9,5% devido ao término dos contratos temporários oriundos do processo seletivo simplificado realizado em 2013. Ademais, o quadro de servidores efetivos vem sendo reduzido a cada ano, principalmente pelo alto índice de evasão nos cargos de nível médio e pela escassez de novos concursos públicos.

EVOLUÇÃO PESSOAL



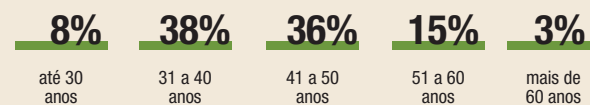
FAIXA SALARIAL



ETNIA



SERVIDORES POR FAIXA ETÁRIA



Fonte: SISRH e SIAPE (dezembro, 2020)

5.4.3 - ESTRATÉGIA DE RECRUTAMENTO E ALOCAÇÃO DE PESSOAS

O recrutamento de servidores dos cargos efetivos é realizado por meio de divulgação de edital de concurso público, com base na legislação de pessoal vigente. A realização do concurso público ou convocação de aprovados é precedida de edital interno para movimentação de pessoal, por meio de remanejamento ou remoção a pedido, a critério da Administração.

Não houve realização de concurso no ano de 2020, tendo em vista que o Ministério da Economia estabeleceu requisitos prévios para novas solicitações de concurso, tais como: realização de dimensionamento da força de trabalho e movimentação de pessoal com base na Portaria nº 282, de 24/07/2020.

Além das movimentações de pessoal realizadas antes de concursos públicos, a ANS mantém um sistema informatizado para registro de pedidos de Remoção e Remanejamento, a qualquer tempo, através do acesso a rede da ANS pela VPN.

A área de recursos humanos atua na gestão das solicitações de alteração de lotação, promovendo a mobilidade dos servidores entre as diversas áreas da ANS.

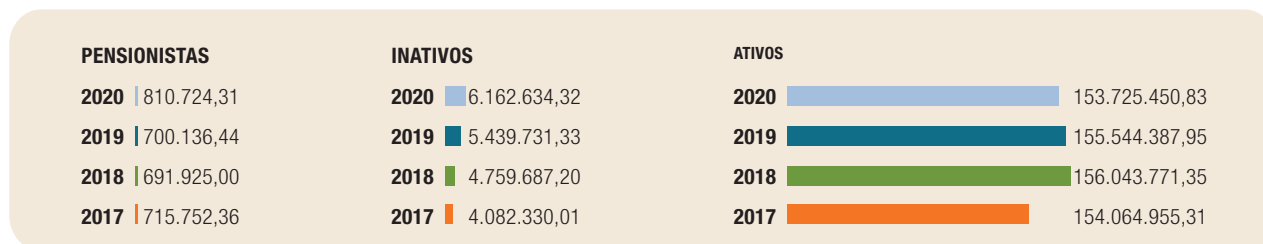
Em relação aos cargos comissionados, a ANS não possui estratégia estruturada de recrutamento e alocação de pessoas, contudo, eventualmente promove concurso para provimento de cargos comissionados, de forma externa e interna.

No ano de 2020, foram realizados 8 processos seletivos para movimentação de pessoal, e foram concretizadas 3 movimentações para a ANS (1 servidor da FUNARTE e 2 empregadas públicas da CEAGESP).

5.4.4 - DETALHAMENTO DA DESPESA DE PESSOAL

A redução da despesa com pessoal ativo no exercício de 2020 se justifica pela rescisão de contratos temporários e pelas exonerações a pedido de servidores efetivos.

FIGURA 5.4 – COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DA DESPESA COM FORÇA DE TRABALHO



Fonte: SISRH e SIAPE (dezembro, 2020)

QUADRO 5.12- ANS 2020: % DE DESPESAS COM FORÇA DE TRABALHO POR TIPO

Despesas 2020	Vantagens fixas	Vantagens variáveis	Judicial	Gratificação Natalina	Contratos Temporários	Requisitados	Patronal
PESSOAL ATIVO	73,01%	0,38%	0,02%	5,88%	2,67%	0,09%	17,95%
PESSOAL INATIVO	91,67%		0,57%	7,76%			
PENSIONISTAS	90,02%		2,23%	7,75%			

Fonte: SIAPE (janeiro a dezembro, 2020)

5.4.5 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, REMUNERAÇÃO E MERITOCRACIA

5.4.5.1 – PROGRESSÃO E PROMOÇÃO

A progressão e a promoção funcional na ANS são realizadas em conformidade com as determinações da Lei nº 10.871/2004, do Decreto nº 6.530/2008 e da Resolução Administrativa nº 40/2011.

Desde que haja disponibilidade orçamentária, todos os servidores que alcancem os requisitos legais são progredidos e/ou promovidos na carreira.

Em 2020, de um total de 625 servidores, foram avaliados 564 e desses, foram progredidos 252 e promovidos outros 90, de acordo com o QUADRO 5.13 a seguir.

QUADRO- 5.13 ANS 2020: PROGRESSÃO E PROMOÇÃO DE SERVIDORES

Cargo	Total de Servidores	Servidores Avaliados	Servidores Progredidos	Servidores Promovidos	Total de Servidores Progredidos ou Promovidos
ANALISTA ADMINISTRATIVO	95	95	40	22	62
ESPECIALISTA EM REGULAÇÃO	312	285	60	76	136
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	137	112	96	3	99
TÉCNICO EM REGULAÇÃO	81	79	65	6	71
Total	625	571	261	107	368

Fonte: SISRH (fevereiro, 2021) e Processo SEI nº 33910.001919/2020-69.

Nota: Há um número significativo de servidores ocupantes dos cargos de nível superior (especialista em regulação e analista administrativo) estacionados na classe B padrão V, por ainda não terem atendido aos requisitos vigentes para promoção.

5.4.5.2 – GRATIFICAÇÃO DE DESEMPENHO

Na ANS, a avaliação de desempenho para fins de pagamento de gratificação, prevista na Lei nº 10.871/2004, segue o exposto no Decreto nº 7.133/2010 e na Resolução Administrativa nº 36/2010.

A avaliação é feita via Sistema de Avaliação de Desempenho Individual - SIADI e, desde 1º de janeiro de 2017, aplicada apenas ao quadro específico, formado por servidores redistribuídos.

Em 2020, o quadro de servidores específico contava com 9 servidores ativos, avaliados em observância aos normativos que tratam da questão.

A tendência é que, com o passar dos anos, e consequentemente, com a vacância dos cargos ocupados pelos servidores do quadro específico, a avaliação para fins de gratificação deixe de existir na Agência.

5.4.5.3 – ESTÁGIO PROBATÓRIO

A avaliação para fins de estágio probatório, segue as disposições do artigo 41, § 4º, da Constituição Federal de 1988, da Lei nº 8.112/1990, e da Resolução Administrativa nº 38/2010; e é realizada manualmente, com o preenchimento de formulário.

A ANS atualmente possui 3 servidores em estágio probatório, que ingressaram entre maio e junho de 2018, e outros 91 servidores que ingressaram na ANS entre junho e dezembro de 2017 e se tornaram estáveis em 2020.

Os 94 servidores ingressaram na Agência em decorrência de aprovação no concurso público sucedido em 2015 para provimento de vagas nos cargos de Técnico Administrativo e de Técnico em Regulação de Saúde Suplementar.

5.4.5.4 – REMUNERAÇÃO

Para melhor entendimento da remuneração dos cargos comissionados e dos cargos efetivos da ANS e da distribuição de cargos comissionados pelos cargos efetivos apresentamos 3 tabelas baseadas na Lei nº 11.526/2007 e Lei nº 13.326/2016, conforme a seguir:

- Remuneração dos cargos comissionados por tipo de cargo e quantitativo de servidores nestes cargos;
- Remuneração dos servidores de acordo com classe e padrão da carreira e quantitativo de servidores nestes cargos; e
- Distribuição dos cargos comissionados pelos servidores ativos permanentes.

QUADRO 5.14- ANS 2020: QUANTIDADE DE SERVIDORES POR CARGO COMISSIONADO E REMUNERAÇÃO

Tipo de Cargos Comissionados	Cargo	Correlação com das Portaria nº 186, de 17/08/2000	Remuneração a partir de 1/01/2019 (R\$)	Cálculo de 60% da Remuneração (R\$)	Total de cargos por tipo em 2020
PRESIDÊNCIA	CD I	NATUREZA ESPECIAL	17.432,15	10.459,29	1
DIRETORIA	CD II	NATUREZA ESPECIAL	16.560,54	9.936,32	4
SECRETÁRIO-GERAL/ CHEFE DE GABINETE	CGE I	DAS - 6	15.688,92	9.413,35	2
DIRETOR-ADJUNTO/ GERENTE-GERAL/ OUVIDOR/ PROCURADOR GERAL	CGE II	DAS - 5	13.945,71	8.367,43	14
GERENTE/ AUDITOR/ CORREGEDOR	CGE III	DAS - 5	13.074,10	7.844,46	32
COORDENADOR	CGE IV	DAS - 4	8.716,06	5.229,64	11
ASSESSOR ESPECIAL	CA I	DAS - 5	13.945,71	8.367,43	0
ASSESSOR	CA II	DAS - 5	13.074,10	7.844,46	1
ASSESSORIA	CA III	DAS - 3	3.639,84	2.183,90	3
Total de cargos comissionados de livre nomeação					68
CARGO COMISSIONADO TÉCNICO	CCT V	DAS - 5	3.314,30	-	59
CARGO COMISSIONADO TÉCNICO	CCT IV	DAS - 4	2.421,96	-	77
CARGO COMISSIONADO TÉCNICO	CCT III	DAS - 3	1.228,94	-	22
CARGO COMISSIONADO TÉCNICO	CCT II	DAS - 2	1.083,38	-	10
CARGO COMISSIONADO TÉCNICO	CCT I	DAS - 1	959,29	-	1
Total de Cargos Comissionados técnicos					169
TOTAL DE CARGOS COMISSIONADOS					237

Fonte: Lei nº 11.526/2007, Lei nº 13.326/2016 e Portaria nº 158/2019 (Altera o Anexo I da Portaria nº 121/2019)

QUADRO 5.15- ANS 2020: QUANTITATIVO DE SERVIDORES EFETIVOS POR PADRÃO

Cargos	Classe	Padrão	Efeitos financeiros a partir de 1/01/2017 (atual)	Nº de servidores no padrão
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	ESPECIAL	III	R\$ 10.147,08	34
		II	R\$ 9.884,89	5
		I	R\$ 9.628,19	3
	B	V	R\$ 9.123,26	2
		IV	R\$ 8.887,09	0
		III	R\$ 8.658,03	7
		II	R\$ 8.433,85	18
		I	R\$ 8.215,48	8
	A	V	R\$ 7.787,08	0
		IV	R\$ 7.588,07	55
		III	R\$ 7.392,33	5
		II	R\$ 7.201,90	0
		I	R\$ 7.016,67	0
TÉCNICO EM REGULAÇÃO DE SAÚDE SUPLEMENTAR	ESPECIAL	III	R\$ 10.506,18	0
		II	R\$ 10.243,99	26
		I	R\$ 9.990,44	11
	B	V	R\$ 9.492,86	2
		IV	R\$ 9.258,79	0
		III	R\$ 9.028,68	1
		II	R\$ 8.805,55	5
		I	R\$ 8.587,18	2
	A	V	R\$ 8.203,93	0
		IV	R\$ 7.961,87	34
		III	R\$ 7.766,13	0
		II	R\$ 7.575,70	0
		I	R\$ 7.388,37	0
ANALISTA ADMINISTRATIVO	ESPECIAL	III	R\$ 19.564,36	8
		II	R\$ 19.085,06	2
		I	R\$ 18.604,72	22
	B	V	R\$ 18.125,43	32
		IV	R\$ 17.645,08	0
		III	R\$ 17.166,83	21
		II	R\$ 16.685,44	8
		I	R\$ 16.206,14	2
	A	V	R\$ 15.726,85	0
		IV	R\$ 15.247,56	0
		III	R\$ 14.767,21	0
		II	R\$ 14.287,91	0
		I	R\$ 13.807,57	0

ESPECIALISTA EM REGULAÇÃO DE SAÚDE SUPLEMENTAR	ESPECIAL	III	R\$ 21.036,46	22
		II	R\$ 20.538,26	17
		I	R\$ 20.040,07	78
	B	V	R\$ 19.541,88	165
		IV	R\$ 19.044,73	2
		III	R\$ 18.545,48	16
		II	R\$ 18.048,34	8
		I	R\$ 17.549,09	2
	A	V	R\$ 17.051,95	0
		IV	R\$ 16.553,76	0
		III	R\$ 16.054,51	1
		II	R\$ 15.557,36	0
		I	R\$ 15.058,12	0

FONTE: Lei nº 13.326/2016

QUADRO 5.16- ANS 2020: % DE DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS COMISSIONADOS POR CARGO/FUNÇÃO

Tipo de Cargo/Função	Nº de servidores com cargo comissionado	% por cargo/função	%
ANALISTA ADMINISTRATIVO	34	14,35%	ATIVO PERMANENTE 81,44%
ESPECIALISTA EM REGULAÇÃO	98	41,35%	
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	42	17,72%	
TÉCNICO EM REGULAÇÃO	15	6,33%	
QUADRO ESPECÍFICO	4	1,69%	OUTROS 18,56%
REQUISITADO	17	7,17%	
SEM VÍNCULO	12	5,06%	
PROCURADOR	6	2,53%	
VAGOS	9	3,80%	
Total Cargos Comissionados	237	100%	100%

Fonte: Gerência de Recursos Humanos (dezembro, 2020)

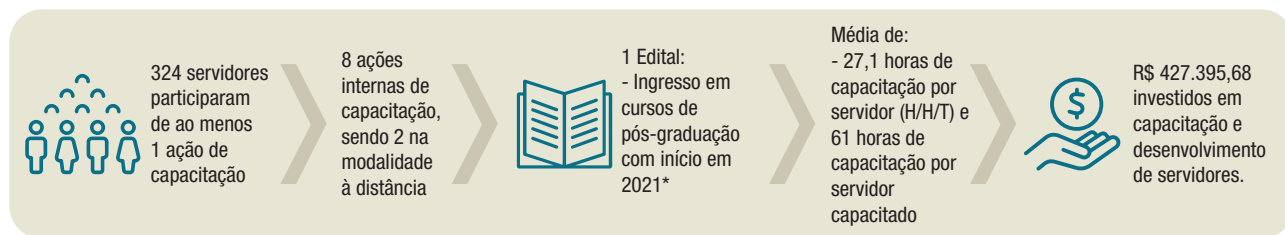
5.4.6 - CAPACITAÇÃO: ESTRATÉGIAS E NÚMEROS

O ano de 2020 foi o primeiro da implementação do Plano de Desenvolvimento de Pessoas – PDP, de acordo com o previsto no Decreto nº 9.991/2009 e IN nº 201/2019. Considerando as orientações da legislação à época, as contratações de ações de capacitação somente poderiam ser realizadas após a manifestação técnica do órgão central do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - SIPEC sobre o PDP do órgão, que estava prevista para o dia 28/02/2020.

A pandemia do Coronavírus e as medidas relacionadas ao isolamento social iniciadas pouco depois da aprovação do PDP pelo SIPEC impactaram significativamente a execução de ações de capacitação, tanto pela necessidade de adaptação das instituições de ensino para oferta de cursos à distância, como também pela disponibilidade dos servidores para a realização de capacitações, tendo em vista o acúmulo de atividades decorrentes do trabalho remoto obrigatório.

Foi incentivada a participação dos servidores nas capacitações promovidas pela Escola Nacional de Administração Pública - ENAP e priorizada a realização de cursos e eventos internos relacionados a demandas específicas das áreas previstas no PDP, ao projeto de Transformação Digital e a necessidades de desenvolvimento decorrentes do trabalho remoto.

FIGURA 5.5- ANS 2020: PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS EM CAPACITAÇÃO



Fonte: Gerência de Recursos Humanos (janeiro, 2021) e SIAFI

5.4.6.1 – PRINCIPAIS DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS

A ANS possui os seguintes projetos voltados para a gestão de pessoas, em consonância às diretrizes do Ministério da Economia:

- Revisar o normativo de trabalho remoto na ANS – o processo de revisão foi concluído e atualmente se encontra em análise na PROGE para posteriormente ser enviado para aprovação da DICOL;
- Implementar Trilhas de Aprendizagem para desenvolvimento de competências organizacionais em 2021;
- Aprovar a Nova Política de Capacitação da ANS, que visa aprimorar o desenvolvimento em 2021.

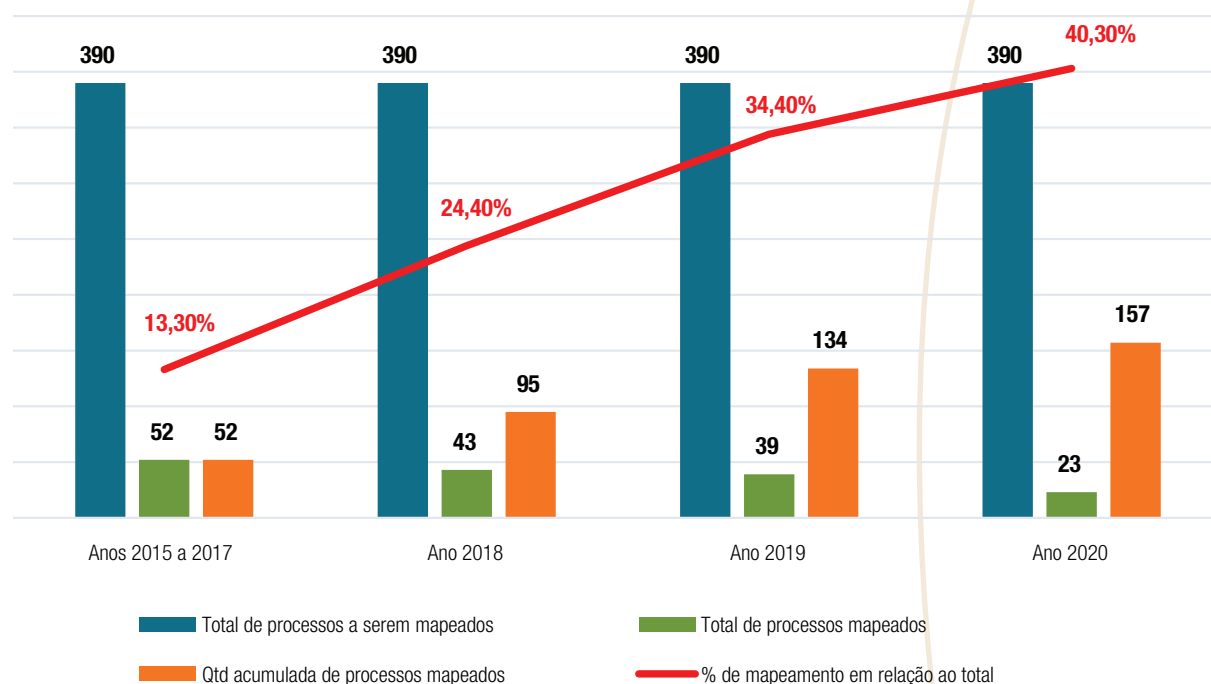
5.5 – GESTÃO DE PROCESSOS

O mapeamento de processos na ANS foi inicialmente implementado no formato de serviço em que as diversas unidades organizacionais demandavam a construção dos fluxos de seus processos. A lista de processos é um instrumento dinâmico, uma vez que não só os processos podem ser alterados ao longo do tempo, como a própria atividade de mapeamento vai indicando a necessidade de aglomerar, desmembrar, incluir ou extinguir processos.

No fim de 2018, foi concluída a construção da lista com todos os processos de trabalho da ANS. Essa lista está disponível no Portal de Processos, na intranet, para consulta de toda a Agência.

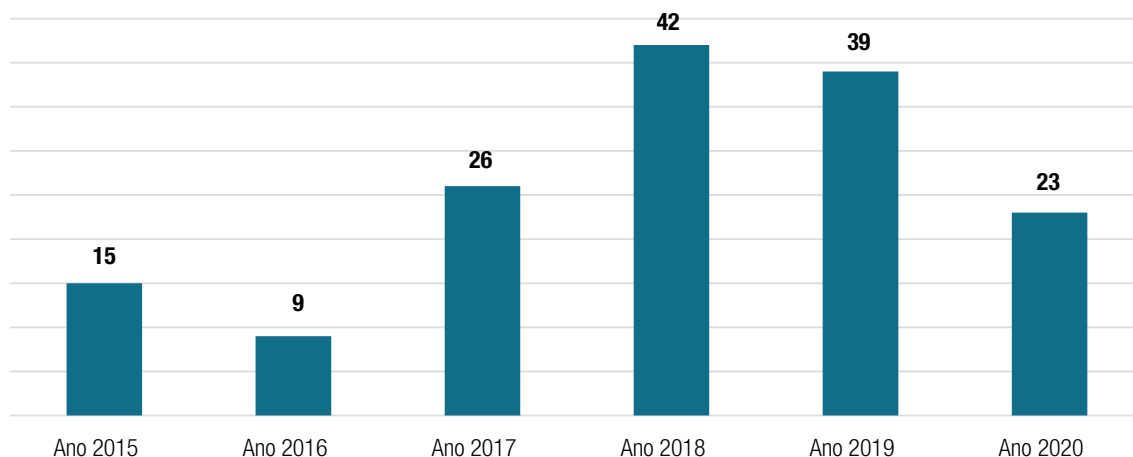
Em 2020, 40,3% dos processos foram mapeados e publicados.

GRÁFICO 5.16- ANS: QUANTIDADE DE PROCESSOS MAPEADOS - % ACUMULADO



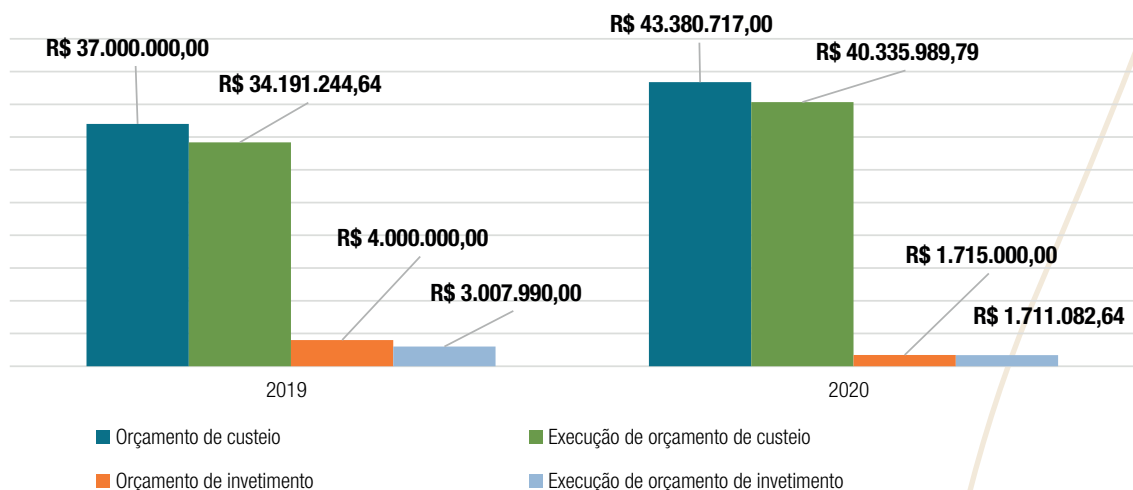
Fonte: Gerência de Qualificação Institucional (janeiro, 2021)

GRÁFICO 5.17- ANS: COMPARATIVO DA QUANTIDADE DE PROCESSOS MAPEADOS POR ANO



Fonte: Gerência de Qualificação Institucional (janeiro, 2021)

GRÁFICO 5.18- ANS: COMPARATIVO DE EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO DE CUSTEIO E INVESTIMENTO EM TI – 2019-2020



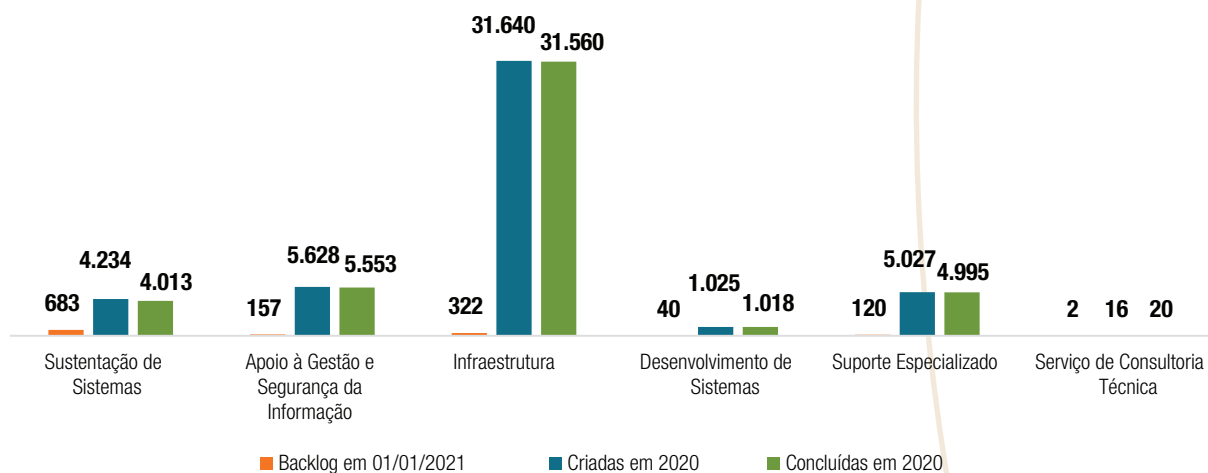
Fonte: Sistema SGTI (janeiro, 2021)

5.7.7 – DEMANDAS E PROJETOS DE TI

Durante o ano de 2020, a área de TI desenvolveu 26 projetos e está com 21 projetos em andamento.

É necessário salientar o trabalho realizado pela ANS na Infraestrutura disponível para disponibilização de acesso VPN para que todos os recursos da ANS pudessem exercer suas atividades de maneira remota em virtude da pandemia do Coronavírus.

GRÁFICO 5.19- ANS 2020: DEMANDAS DE TI POR TIPO DE ATENDIMENTO



Fonte: Sistema SGTI (janeiro, 2021)

Nota: Backlog em 01/01/2021 – Quantidade de demandas abertas em 2020 e anos anteriores aguardando atendimento ou não concluídas até 31/12/2020.

5.7.8 – PROJETOS ESTRATÉGICOS DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Em 2020, a área de Tecnologia da Informação concluiu os seguintes projetos:

QUADRO 5.17- ANS: PROJETOS ESTRATÉGICOS DE TI CONCLUÍDOS – 2020

Projetos estratégicos de TI	Objetivo estratégico	Prazo previsto de entrega	Status de implementação
IMPLANTAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE SERVIDORES HIPERCONVERGENTE	MODERNIZAR A INFRAESTRUTURA DE TIC E GARANTIR A CONTINUIDADE DO NEGÓCIO PARA A ANS	19/05/2020	CONCLUÍDO
INSTALAÇÃO DOS NOVOS SWITCHES NOS ANDARES DA SEDE	MODERNIZAR A INFRAESTRUTURA DE TIC E GARANTIR A CONTINUIDADE DO NEGÓCIO PARA A ANS	16/09/2020	CONCLUÍDO
IMPLANTAÇÃO DE NUVEM PRIVADA DE BANCO DE DADOS	MODERNIZAR A INFRAESTRUTURA DE TIC E GARANTIR A CONTINUIDADE DO NEGÓCIO PARA A ANS	21/07/2020	CONCLUÍDO

Fonte: Controle de Projetos PDTIC e Sharepoint Projeto ANS Digital (2020)

5.8 – SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

No ano de 2020, a unidade da estrutura organizacional responsável na ANS pela divulgação, comunicação e implementação de projetos e programas relacionados a sustentabilidade nos seus três pilares: social, econômico e ambiental, prosseguiu com o acompanhamento do Plano de Logística Sustentável 2019/2020, conforme previsão legal.

5.8.1 – ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO PLANO DE LOGÍSTICA SUSTENTÁVEL – PLS 2019/2020 – ANO 2019 E 2020

Em 2020, foi publicado o Relatório de Acompanhamento da Implementação do PLS – Ano 2019, conforme link a seguir: <https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/planos-de-gestao-de-logistica-sustentavel>.

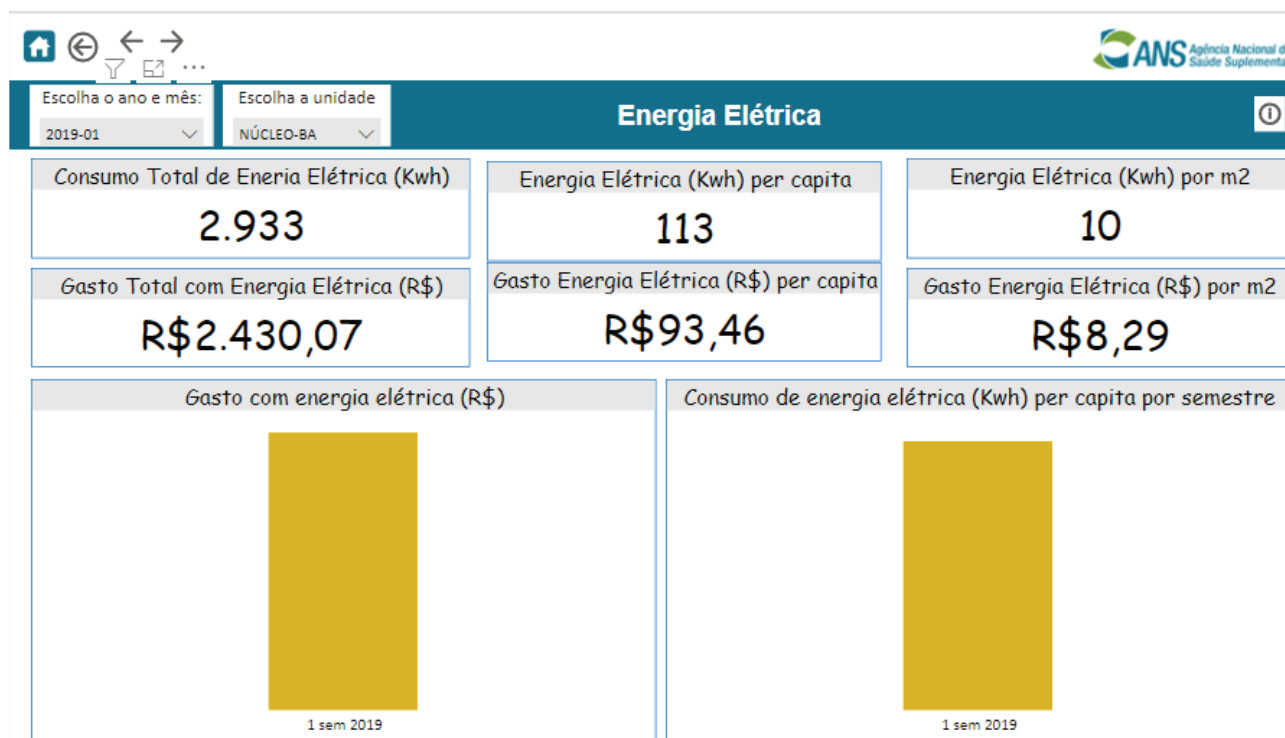
Foi desenvolvido, ainda, um protótipo de Relatório de Acompanhamento da Implementação do PLS – Ano 2019 no Power BI, que será disponibilizado no site da ANS no primeiro semestre de 2021. A seguir apresentamos exemplo do painel do Relatório de Acompanhamento da Implementação do PLS da ANS – Ano 2019.

FIGURA 5.6- PAINEL RELATÓRIO PLS 2019



Fonte: Relatório de Acompanhamento da Implementação do PLS da ANS – Ano 2019

FIGURA 5.7- RELATÓRIO PLS 2019



Fonte: Relatório de Acompanhamento da Implementação do PLS da ANS – Ano 2019

5.8.2 – COMISSÃO DE SUSTENTABILIDADE NA ANS

Em 2019, existiam na ANS duas comissões relacionadas à sustentabilidade, a saber: a Comissão de Coleta Seletiva Solidária, cuja finalidade era a de elaborar, avaliar e revisar o plano de gerenciamento de resíduos sólidos e seus desdobramentos; e a Comissão Gestora do Plano de Gestão de Logística Sustentável, cujo objetivo repousava em elaborar, avaliar e revisar o Plano de Gestão de Logística Sustentável e apoiar a sua implementação.

Em 2020, estas comissões foram unificadas em uma única comissão, denominada Comissão de Sustentabilidade, que abarca representantes das diversas unidades da ANS e permite a criação de grupos de trabalho temáticos de forma a contar com pessoal especializado nos diversos temas legais obrigatórios a serem implementados pela ANS.

5.8.3 – ADESAO À REDE RECICLAPORTO

Em 2020, a ANS aderiu à Rede RECICLAPORTO. A Rede RECICLAPORTO é formada por instituições com representação no Estado do Rio de Janeiro e seu objetivo é fomentar o intercâmbio de experiências e informações, por meio de ações conjuntas e de apoio mútuo para implementação de programas, projetos e ações interinstitucionais de sustentabilidade e de responsabilidade socioambiental.

5.9 – GESTÃO DE CUSTOS

5.9.1 – CONFORMIDADE LEGAL

A ANS atende ao art. 50, §3º da Lei Complementar nº 101/2000 que estabeleceu procedimentos de escrituração e consolidação de contas, a Portaria STN nº 157/2011 que criou o Sistema de Custos do Governo Federal e a Portaria STN nº 716/2011 que instituíram o Sistema de Informações de Custos do Governo Federal.

Pelo sistema de custos da União, a ANS se vincula tecnicamente à setorial de custos do Ministério da Saúde, não obstante ter sido atribuída à ANS a autonomia administrativa.

A informação de custos é um instrumento que possui finalidade de auxiliar o gestor no processo de tomada de decisão, aperfeiçoando os métodos de condução das atividades de suas equipes, fazendo os ajustes necessários após uma análise mais precisa e real da situação, obtendo, assim, resultados satisfatórios e de qualidade na prestação do serviço público com o dispêndio de recursos financeiros de forma eficiente.

5.9.2 – ESTIMATIVA DE CUSTOS POR ÁREA DE ATUAÇÃO

A apuração de custos na ANS avançou em relação ao ano de 2019. A tarefa de operacionalização é efetuada por servidores da área financeira, que também são responsáveis por outros macroprocessos da gestão contábil, financeira e orçamentária através da alimentação do Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal - SIAFI, mediante o preenchimento de dados sobre os gastos.

Em 2020, a ANS ganhou o Certificado de Boas Práticas, com o reconhecimento pelo desempenho na qualidade da informação de custos no ano de 2019, sendo a segunda colocada na categoria “Agências Governamentais”, com a obtenção de nota 7,79.

5.9.3 – ESTIMATIVA DE CUSTOS POR PROGRAMA GOVERNAMENTAL

A gestão de custos surge como ferramenta de informação que permite evidenciar se os custos dos programas das unidades da Administração Pública Federal se coadunam com os objetivos traçados de forma eficiente e eficaz.

A ANS tem por programa governamental finalístico o Fortalecimento do Sistema Único de Saúde (5021), com estimativa de custos orçados em R\$ 70,3 milhões e percentual de execução orçamentário-financeiro médio de 83,1%.

O programa governamental de suporte institucional é o Programa de Gestão e Manutenção do Ministério da Saúde (0032), com estimativa de custos orçados em R\$ 254 milhões e o percentual de execução orçamentário-financeiro médio de 95,4%.

CAPÍTULO 6

INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS

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 e elabora suas Demonstrações Contábeis conforme previsões da Lei n.º 4.320/1964, Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público, Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público e Manuais do SIAFI, contemplando o Balanço Patrimonial; a Demonstração das Variações Patrimoniais (DVP); o Balanço Orçamentário; o Balanço Financeiro; a Demonstração dos Fluxos de Caixa; a Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido e as Notas Explicativas às Demonstrações Contábeis.

As Demonstrações são extraídas diretamente do SIAFI e contemplam as informações consolidadas de todas as unidades integrantes do órgão 36213 - Agência Nacional de Saúde Suplementar, sendo elas as Unidades Gestoras 253003 – Agência Nacional de Saúde Suplementar (Sede), 253032 – Gerência Geral de Ressarcimento ao SUS, 253033 – ANS - Coordenação de Administração. Descentralizada/ DF e 253034 – ANS - Coordenação. de Administração Descentralizada/ SP. O conjunto completo das Demonstrações Contábeis e Notas Explicativas pode ser acessado na página da ANS, em <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/prestacao-de-contas/contas-publicas>.

6.1 - CONTABILIDADE E CERTIFICAÇÃO DOS DEMONSTRATIVOS

A ANS possui em sua estrutura organizacional uma Coordenadoria de Contabilidade, vinculada à Gerência-Geral de Administração e Finanças, da Diretoria de Gestão. A unidade representa a Setorial Contábil da ANS (UG 253030) nos termos do Decreto n.º 6.976/09, sendo responsável pelo acompanhamento da execução contábil no órgão e pelo registro da respectiva conformidade contábil (certificação).

Esse registro, vale dizer, tem por finalidade garantir a consistência, integridade, fidedignidade e confiabilidade dos demonstrativos contábeis gerados pelo SIAFI.

Na Coordenadoria, ele é executado, mês a mês, por profissional com formação em Ciências Contábeis, registrado no Conselho Regional de Contabilidade – CRC, em dia com suas obrigações profissionais e devidamente credenciado no SIAFI para esse fim. O resultado dessa análise mensal é a Declaração Anual do Contador, documento que evidencia se as demonstrações contábeis encerradas no exercício estão, em aspectos relevantes, de acordo com a Lei nº 4.320/64, o Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público e o Manual SIAFI.

A declaração, assim como o resumo dos meios utilizados pelos profissionais da área na aferição da conformidade contábil, acompanha as Demonstrações Contábeis e Notas Explicativas.

6.2 - DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

São apresentadas a seguir as demonstrações contábeis da ANS.

6.2.1 - BALANÇO PATRIMONIAL

QUADRO- 6.1- ANS: BALANÇO PATRIMONIAL 2020-2019

ATIVO	2020 R\$ mil	2019 R\$ mil
ATIVO CIRCULANTE	300.296,29	292.003,12
CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	114.411,85	88.760,15
CRÉDITOS A CURTO PRAZO	0,00	17.726,94
DEMAIS CRÉDITOS E VALORES A CURTO PRAZO	184.213,53	184.075,21
ESTOQUES	353,22	394,17
VPDS PAGAS ANTECIPADAMENTE	1.317,69	1.046,65

ATIVO NÃO CIRCULANTE	543.035,17	545.550,48
ATIVO REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	490.740,33	495.467,23
IMOBILIZADO	39.243,85	36.841,28
INTANGÍVEL	13.050,99	13.241,97
TOTAL DO ATIVO	843.331,46	837.553,60

PASSIVO	2020 R\$ mil	2019 R\$ mil
PASSIVO CIRCULANTE	149.418,92	113.804,13
OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS, PREVIDENCIÁRIAS E ASSIST. A PAGAR A CURTO PRAZO	18.802,80	18.057,89
FORNECEDORES E CONTAS A PAGAR A CURTO PRAZO	28,07	196,03
DEMAIS OBRIGAÇÕES A CURTO PRAZO	130.588,04	95.550,22
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	2.182,27	4.463,14
DEMAIS OBRIGAÇÕES A LONGO PRAZO	2.182,27	4.463,14
TOTAL DO PASSIVO	151.601,19	118.267,27

PATRIMÔNIO LÍQUIDO	2020 R\$ mil	2019 R\$ mil
RESULTADOS ACUMULADOS	691.730,27	719.286,34
RESULTADO DO EXERCÍCIO	-14.024,14	-19.548,72
RESULTADOS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	719.286,34	739.537,90
AJUSTES DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	-13.531,92	-702,84
TOTAL DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO	691.730,27	719.286,34
TOTAL DO PASSIVO + PATRIMÔNIO LÍQUIDO	843.331,46	837.553,60

Fonte: SIAFI (2020 e 2019)

6.2.2 - DEMONSTRAÇÃO DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS

QUADRO 6.2- ANS: DEMONSTRAÇÃO DE VARIAÇÕES PATRIMONIAIS - DVP RESUMIDA – 2020-2019

VARIAÇÕES PATRIMONIAIS AUMENTATIVAS	2020 R\$ mil	2019 R\$ mil	% AH	R\$
IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES DE MELHORIA	48.394,58	65.506,61	-26,12%	-17.112,03
EXPLORAÇÃO E VENDA DE BENS, SERVIÇOS E DIREITOS	752,52	594,28	26,63%	158,24
VARIAÇÕES PATRIMONIAIS AUMENTATIVAS FINANCEIRAS	1.343,29	1.453,56	-7,59%	-110,27
TRANSFERÊNCIAS E DELEGAÇÕES RECEBIDAS	318.406,40	331.039,53	-3,82%	-12.633,13
VALORIZAÇÃO E GANHOS C/ ATIVOS E DESINCORPORAÇÃO DE PASSIVOS	35.492,75	22.615,91	56,94%	12.876,84
OUTRAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS AUMENTATIVAS	801.797,72	835.723,38	-4,06%	-33.925,66
TOTAL DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS AUMENTATIVAS (I)	1.206.187,27	1.256.933,27	-4,04%	-50.746,00

VARIAÇÕES PATRIMONIAIS DIMINUTIVAS	2020 R\$ mil	2019 R\$ mil	% AH	R\$
PESSOAL E ENCARGOS	187.142,75	193.880,71	-3,48%	-6.737,96
BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS E ASSISTENCIAIS	8.066,58	5.973,59	35,04%	2.092,99
USO DE BENS, SERVIÇOS E CONSUMO DE CAPITAL FIXO	136.842,56	143.395,49	-4,57%	-6.552,93
VARIAÇÕES PATRIMONIAIS DIMINUTIVAS FINANCEIRAS	0,02	6,57	-99,70%	-6,55
TRANSFERÊNCIAS E DELEGAÇÕES CONCEDIDAS	452.428,85	605.939,92	-25,33%	-153.511,07
DESVALORIZAÇÃO E PERDA DE ATIVOS E INCORPORAÇÃO DE PASSIVOS	435.497,30	327.054,37	33,16%	108.442,93
TRIBUTÁRIAS	142,85	120,95	18,11%	21,90
OUTRAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS DIMINUTIVAS	90,50	110,39	-18,02%	-19,89
TOTAL DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS DIMINUTIVAS (II)	1.220.211,41	1.276.481,98	-4,41%	-56.270,57
RESULTADO PATRIMONIAL DO PERÍODO (I - II)	-14.024,14	-19.548,72	-28,26%	5.524,58

Fonte: SIAFI (2020 e 2019)

No exercício de 2020, a ANS apresentou um Resultado Patrimonial negativo em R\$ 14.024.143,57 (quatorze milhões, vinte e quatro mil cento e quarenta e três reais e cinquenta e sete centavos), porém melhor aproximadamente R\$ 5,52 milhões que o exercício de 2019.

A explicação, como se pode observar, resta tanto no lado das variações aumentativas, onde a maioria dos grupos apresentou consideráveis reduções (exceto Exploração e Venda de Bens, Serviços e Direitos e Valorização e Ganhos c/ Ativos e Desincorporação de Passivos, o mais representativo), quanto no lado das variações diminutivas, que mesmo com a expressiva queda no item Transferências e Delegações Concedidas - mais de R\$ 153 milhões - 25,33%, acrescida das reduções em Pessoal e Encargos - menos de R\$ 6,74 milhões - menos 3,48% e Uso de Bens, Serviços e Consumo de Capital Fixo - menos R\$ 6,55 milhões - menos de 4,57%, não foram suficientes para deixar o total de variações diminutivas abaixo das aumentativas após as compensações observadas com o aumento em Desvalorização e Perda de Ativos e Incorporação de Passivos - aumento de R\$ 108,44 milhões) - 33,16% e Benefícios Previdenciários e Assistenciais - mais de R\$ 2,09 milhões - 35,04% maior que no exercício passado.

6.2.3 - BALANÇO ORÇAMENTÁRIO

QUADRO 6.3 ANS: RESUMO DA RECEITA REALIZADA X DESPESA EMPENHADA – 2020-2019

	2020 R\$ mil	2019 R\$ mil	% AH	R\$
RECEITA ARRECADADA (I)	403.216,35	553.983,82	-27,22%	-150.767,47
RECEITAS TRIBUTÁRIAS	47.950,41	56.667,44	-15,38%	-8.717,03
RECEITA PATRIMONIAL	1.979,51	1.831,18	8,10%	148,33
RECEITAS DE SERVIÇOS	50,09	118,65	-57,78%	-68,56
OUTRAS RECEITAS CORRENTES	353.236,33	495.366,55	-28,69%	-142.130,22
DESPESA EMPENHADA (II)	303.960,80	306.121,47	-0,71%	-2.160,67
PESSOAL E ENCARGOS SOCIAIS	187.776,31	183.401,47	2,39%	4.374,84
OUTRAS DESPESAS CORRENTES	111.527,57	116.338,48	-4,14%	-4.810,91
INVESTIMENTOS	1.753,28	3.787,61	-53,71%	-2.034,33
INVERSÕES FINANCEIRAS	2.903,63	2.593,91	11,94%	309,72
SUPERÁVIT (I - II)	99.255,55	247.862,35	-59,96%	-148.606,80

Fonte: SIAFI (2020 e 2019)

Em 2020, sob o ponto de vista orçamentário, a ANS tornou a apresentar superávit de R\$ 99,26 milhões, porém 59,96% menor do que no exercício passado. A piora, que em termos absolutos representou R\$ 148,61 milhões, como se pode observar, está calcada na queda de arrecadação em todas as naturezas de receita, o que totalizou os mais de 27,22% observados, com destaque negativo em Outras Receitas Correntes, majoritariamente multas, onde a ANS deixou de arrecadar mais de R\$ 142 milhões.

No lado das despesas orçamentárias, até observamos redução em Outras Despesas Correntes e Investimentos, respectivamente 4,14% e 53,71%, os quais juntos representam um impacto positivo de R\$ 6,84 milhões.

Entretanto, Pessoal e Encargos Sociais e Inversões Financeiras apresentaram aumento de 2,39% e 11,94% respectivamente, o que acabou compensando a economia anterior com R\$ 4,68 milhões, chegando aos R\$ 2,16 milhões de impacto no superávit, o que, se não foi suficiente para segurar os mais de R\$ 150 milhões de queda na arrecadação, ao menos impediu que a queda no superávit fosse ainda maior.

QUADRO 6.4- EXECUÇÃO DE RESTOS A PAGAR NO EXERCÍCIO – 2020-2019

EXERCÍCIO	INSCRITOS R\$ mil		PAGOS R\$ mil		CANCELADOS R\$ mil		SALDO R\$ mil		% EXECUÇÃO	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
RESTOS A PAGAR NÃO PROCESSADOS	22.960,37	23.802,51	13.199,48	11.832,87	9.558,89	11.655,44	202,00	314,20	99,12%	98,68%
RESTOS A PAGAR PROCESSADOS	11.673,98	11.537,12	11.673,98	11.536,52	0,00	0,60	0,00	0,00	100,00%	100,00%
TOTAL	34.634,35	35.339,63	24.873,46	23.369,39	9.558,89	11.656,04	202,00	314,20	99,42%	99,11%

Fonte: SIAFI (2020 e 2019)

Pelo QUADRO 6.5, a execução ficou em 99,42%, levemente superior à execução observada no exercício anterior, que foi de 99,11%.

QUADRO 6.5- ANS: INSCRIÇÃO DE RESTOS A PAGAR NO EXERCÍCIO - 2020-2019

	PROCESSADOS R\$ mil			NÃO PROCESSADOS R\$ mil			TOTAIS R\$ mil		
	2020	2019	% AH	2020	2019	%AH	2020	2019	% AH
PESSOAL E ENCARGOS SOCIAIS	10.577,13	11.143,03	-5,08%	0,00	350,43	-100,00%	10.577,13	11.493,46	-7,97%
OUTRAS DESPESAS CORRENTES	558,39	529,65	5,43%	14.171,25	18.552,95	-23,62%	14.729,64	19.082,60	-22,81%
INVESTIMENTOS	0,00	1,30	-100,00%	0,00	3.295,49	-100,00%	0,00	3.296,79	-100,00%
INVERSÕES FINANCEIRAS	0,00	0,00	N/A	527,83	447,30	18,00%	527,83	447,30	18,00%
TOTAL	11.135,52	11.673,98	-4,61%	14.699,08	22.646,17	-35,09%	25.834,59	34.320,15	-24,72%

Fonte: SIAFI (2020 e 2019)

A exemplo do exercício passado, a maioria das inscrições no exercício são referentes a Outras Despesas Correntes - R\$ 14,17 milhões não processados e R\$ 558 mil processados, mas consideravelmente menor que o ano anterior – menos de 22,81% considerando ambos.

No geral, a Agência inscreveu menos 24,72% de créditos em restos a pagar do que no exercício anterior, com apenas as despesas com Inversões Financeiras sofrendo aumento de 18%.

Em restos a pagar processados, desde 2018, os valores inscritos referentes a Pessoal e Encargos Sociais têm justificativa na forma como é realizada a apropriação da folha de pagamento de pessoal (vide notas 01 - Caixa e Equivalentes a Caixa e 05 - Obrigações Trabalhistas, Previdenciárias e Assistenciais a Curto Prazo, nas Notas Explicativas às Demonstrações Contábeis).

6.2.4 – RESULTADO FINANCEIRO

No exercício de 2020, a ANS apresentou resultado financeiro positivo de aproximadamente R\$ 25,65 milhões. O mesmo pode ser evidenciado a partir do Balanço Patrimonial, de acordo com a variação do montante de Caixa e Equivalentes de 2019 para 2020:

QUADRO 6.6 - ANS: RESULTADO FINANCEIRO A PARTIR DO BALANÇO PATRIMONIAL – 2020-2019

SUBGRUPO	31/12/2020 R\$ mil	31/12/2019 R\$ mil	VARIAÇÃO	% AH
CAIXA E EQUIVALENTES	114.411,85	88.760,15	25.651,70	28,90%

Fonte: SIAFI (2020 e 2019)

O aumento no saldo financeiro, entretanto, foi menor 5,39% do que o observado de 2018 para 2019 - aumento de R\$ 10,25 milhões para R\$ 27,11 milhões, o que representa 164,61% (cento e sessenta e quatro vírgula sessenta e um por cento) de aumento. Seu detalhamento é mais bem explicado no Balanço Financeiro (resumo abaixo).

6.2.5 – BALANÇO FINANCEIRO

QUADRO 6.7- ANS: COMPOSIÇÃO DO RESULTADO FINANCEIRO – 2020-2019

	31/12/2020 R\$ mil	31/12/2019 R\$ mil	% AH
Receita Orçamentária	403.216,35	553.983,82	-27,22%
DESPESA ORÇAMENTÁRIA	-303.960,80	-306.121,47	-0,71%
Saldo	99.255,55	247.862,35	-59,96%

Transferências Financeiras Recebidas	318.266,57	330.908,04	-3,82%
TRANSFERÊNCIAS FINANCEIRAS CONCEDIDAS	-452.088,32	-605.619,61	-25,35%
Saldo	-133.821,75	-274.711,57	-51,29%

Recebimentos Extraorçamentários	906.944,26	1.236.910,26	-26,68%
PAGAMENTOS EXTRAORÇAMENTÁRIOS	-846.726,35	-1.182.948,85	-28,42%
Saldo	60.217,91	53.961,41	11,59%

RESULTADO FINANCEIRO DO EXERCÍCIO	25.651,71	27.112,19	-5,39%
--	------------------	------------------	---------------

Fonte: SIAFI (2020 e 2019)

Considerando a relevância dos valores em Recebimentos Extraorçamentários, cabe esclarecer que 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.

Todo o saldo tem por destinatário final o Fundo Nacional de Saúde, sendo esperado a quase equivalência ante recebimentos x pagamentos - 93,36%, em 2020, e 95,64%, em 2019.

A queda de ambos em mais de 26 e 28% respectivamente, nesse exercício, reflete apenas o observado nos demais resultados tendo como fundo o contexto operacional em meio a pandemia e reverte a sequência no aumento do volume de ressarcimento por parte das operadoras de planos de saúde a partir do esforço da Agência observado nos últimos exercícios.

A seguir, demonstramos o resultado financeiro sob a ótica da Demonstração dos Fluxos de Caixa, de forma resumida.

6.2.6 – DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA

QUADRO 6.8 -ANS: RESUMO DA GERAÇÃO DE CAIXA POR ATIVIDADE – 2020-2019

	31/12/2020 R\$ mil	31/12/2019 R\$ mil	AH (%)
FLUXO DE CAIXA DAS OPERAÇÕES	33.241,99	29.936,32	11,04%
FLUXO DE CAIXA DE INVESTIMENTO	-7.590,29	-2.824,12	168,77%
FLUXO DE CAIXA DE FINANCIAMENTO	0,00	0,00	0,00%
GERAÇÃO LÍQUIDA DE CAIXA E EQUIVALENTES	25.651,70	27.112,20	-5,39%
CAIXA E EQUIVALENTES INICIAL	88.760,15	61.647,95	43,98%
CAIXA E EQUIVALENTES FINAL	114.411,85	88.760,15	28,90%

Fonte: SIAFI (2020 e 2019)

OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

7.1. DETERMINAÇÃO DE MATERIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

A ANS elaborou seu Relatório de Gestão na forma de relatório integrado, seguindo a estrutura básica definida pelo Conselho Internacional para o Relato Integrado (IIRC - International Integrated Reporting Council) e as orientações publicadas pelo Tribunal de Contas da União.

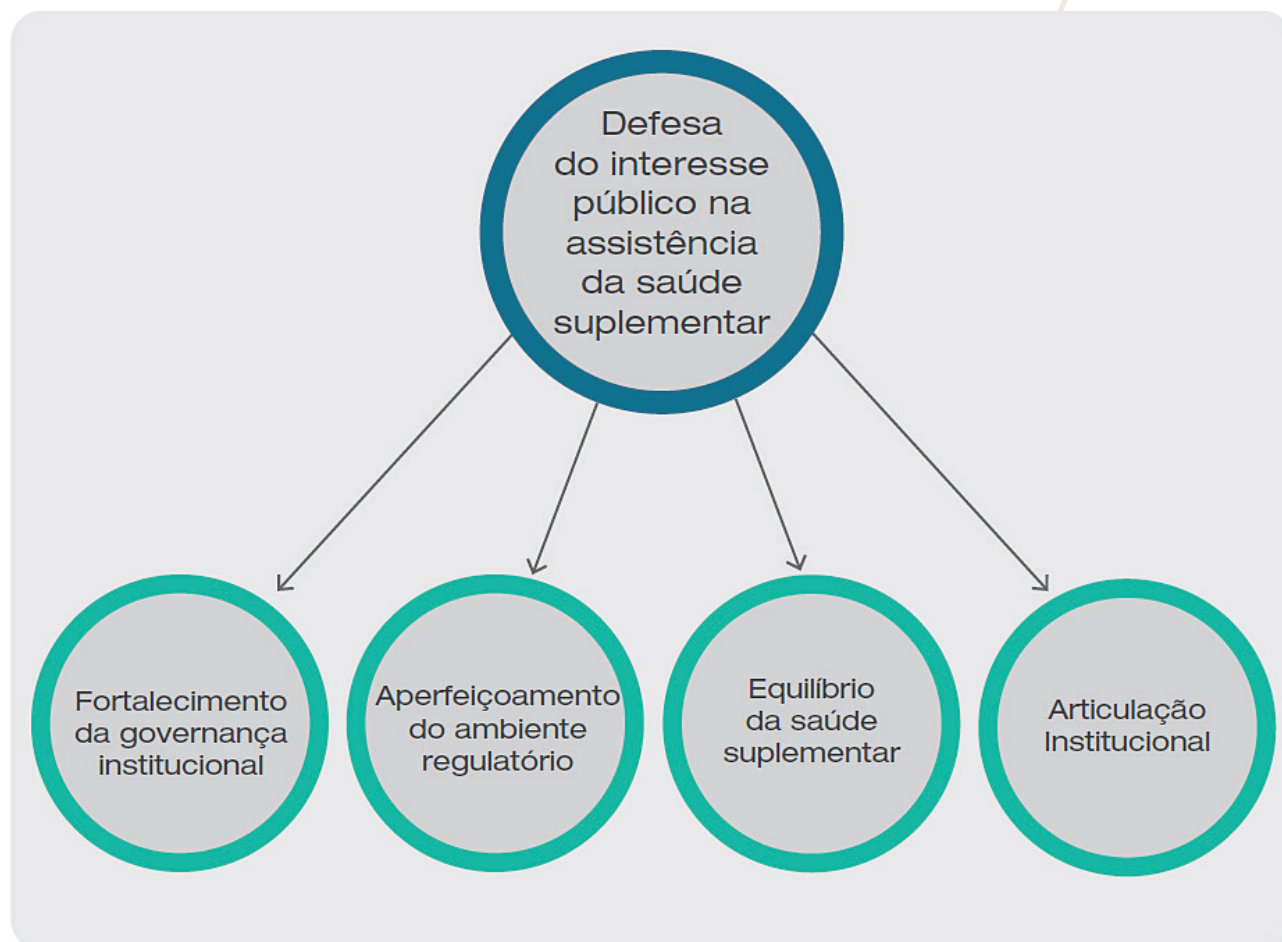
Quanto ao conteúdo apresentado neste relatório, a Agência optou por considerar temas relevantes todos aqueles que criam valores para a sociedade e contribuem com a defesa do interesse público na assistência da saúde suplementar.

Desta forma, foram considerados os resultados obtidos e as oportunidades de melhorias nos processos de trabalho e projetos executados para cada um dos objetivos estratégicos da Agência.

Os temas identificados representam os objetivos pactuados para entregas de serviços de interesse à sociedade e que movimentam toda a força de trabalho da ANS. A discussão e ponderação a respeito do impacto da informação e da relevância da sua divulgação foi conduzida pelos gestores das áreas envolvidas e validado pela Alta Administração, sendo apresentado neste relatório a consolidação final, de acordo com as melhores práticas.

A figura abaixo ilustra a resumidamente a vinculação da missão institucional aos eixos do Mapa Estratégico Institucional. O conteúdo detalhado dos objetivos estratégicos encontra-se na seção “GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA”.

FIGURA 7.1 VINCULAÇÃO DA MISSÃO INSTITUCIONAL AOS EIXOS DO MAPA ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL



7.2 TRATAMENTO DE DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TCU

A Agência Nacional de Saúde possui 8 processos em monitoramento de recomendações/determinações sob tratamento em relação ao exercício de 2020. Destes, um processo está classificado como sigiloso, com fundamento no § 1º do art. 108 da Lei 8.443/1992 cominado com o art. 22 da Lei 12.527/2011.

Destaque-se, em relação ao Acórdão 729/2020 – TCU – Plenário, a ampliação das informações da coluna “Demais Informações” nos quadros de acompanhamento de multas constantes no quadro 4.12 deste Relatório dos valores encaminhados e processados pela Procuradoria Federal junto à ANS e o quadro 4.13 e a tabela 4.10 apresentam a série histórica de arrecadação dos últimos sete anos.

QUADRO 7.1 - TRATAMENTO DE DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TCU

Acórdão	Tipo de processo	Assunto	Processo
729/2020-TCU- PLENÁRIO	ACOMPANHAMENTO	ACOMPANHAMENTO QUE TEVE POR OBJETIVO CONSOLIDAR AS ANÁLISES SOBRE O TEMA “ARRECADAÇÃO DE MULTAS”, CONSTANTE DE RELATÓRIOS DE GESTÃO ANUAIS DAS ENTIDADES E ÓRGÃOS FEDERAIS RESPONSÁVEIS POR APLICAÇÃO DE MULTAS ADMINISTRATIVAS.	TC 024.820/2018-0
679/2018-TCU- PLENÁRIO	AUDITORIA	REAJUSTE DE PLANOS DE SAÚDE INDIVIDUAIS E COLETIVOS.	TC 021.852/2014-6
1188/2018-TCU- PLENÁRIO	EMBARGOS DE DECLARAÇÃO	REAJUSTE DE PLANOS DE SAÚDE INDIVIDUAIS E COLETIVOS.	TC 021.852/2014-6
879/2017-TCU- PLENÁRIO	SIGILOSO	SIGILOSO	TC 020.966/2016-4
79/2017-TCU- PLENÁRIO	AUDITORIA	AUDITORIA OPERACIONAL PARA AVALIAR A CAPACIDADE DE FISCALIZAÇÃO DA ANS.	TC 023.176/2015-6
8606/2013-TCU- PRIMEIRA CÂMARA	ACOMPANHAMENTO	ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO 33902.861177/2011-31 E DA AÇÃO CIVIL PÚBLICA POR ATO DE IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA 0010242-65.2010.403.6105	TC 022.068/2013-9
2879/2012-TCU- PLENÁRIO	ACOMPANHAMENTO	MONITORAMENTO DAS DETERMINAÇÕES/RECOMENDAÇÕES EXARADAS POR MEIO DO ACÓRDÃO 502/2009-TCU-PLENÁRIO - DETERMINAÇÃO DO ITEM 9.7 DO ACÓRDÃO 1595/2011-TCU-PLENÁRIO.	TC 009.174/2012-5
502/2009-TCU- PLENÁRIO	AUDITORIA	GESTÃO DA ANS RELATIVA AO RESSARCIMENTO AO SUS.	TC 023.181-2008-0

Fonte: Auditoria Interna (março, 2021)

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



0800 701 9656



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



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



**Atendimento
exclusivo para
deficientes auditivos**
0800 021 2105

 [ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)  [@ANS_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)  [company/ans_reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans_reguladora)  [@ans.reguladora](https://www.instagram.com/ans.reguladora)  [ansreguladoraoficial](https://www.youtube.com/ansreguladoraoficial)

