

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Relatório de Gestão

Maio de 2014 a Maio de 2017

José Carlos de Souza Abrahão





Relatório de Gestão

Maio de 2014 a Maio de 2017

José Carlos de Souza Abrahão

DIRETORIA COLEGIADA DA ANS NO PERÍODO DE MAIO DE 2014 A MAIO DE 2017:

André Longo Araújo de Mello

Diretor de Normas e Habilitação dos Produtos a partir de 16/11/2012 até 11/01/2015

Diretor Presidente a partir de 26/02/2013 até 11/01/2015

José Carlos de Souza Abrahão

Diretor de Gestão de 16/05/2014 até 11/01/2015

Diretor de Gestão Interino de 12/01/2015 a 21/06/2015

Diretor de Normas e Habilitação dos Produtos de 12/01/2015 até 1º/06/2016

Diretor de Gestão a partir de 02/06/2016 a 11/05/2017

Diretor-Presidente a partir de 16/06/2015 a 11/05/2017

Karla Santa Cruz Coelho

Diretora de Gestão de 17/07/2015 até 1º/06/2016

Diretora de Normas e Habilitação dos Produtos a partir de 02/06/2016

Leandro Fonseca da Silva

Diretor de Normas e Habilitação das Operadoras a partir de 22/12/2016

Leandro Reis Tavares

Diretor de Normas e Habilitação das Operadoras de 19/08/2013 a 25/04/2016

Martha Regina de Oliveira

Diretora de Desenvolvimento Setorial a partir de 21/08/2014

Simone Sanches Freire

Diretora de Fiscalização a partir de 16/05/2014

Diretora de Gestão Interina de 22/06/2015 a 16/07/2015

Diretora Interina de Normas e Habilitação das Operadoras de 09/05/2016 a 21/12/2016

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

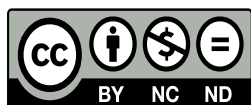
Relatório de Gestão

Maio de 2014 a Maio de 2017

José Carlos de Souza Abrahão



Rio de Janeiro
2017



2017. 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 www.ans.gov.br

Versão *online*

Elaboração, distribuição e informações

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS

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

ouvidoria@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

Organização

Gerência Geral de Análise Técnica da Presidência – GGATP/GAB/PRESI

Supervisão

Chefia de Gabinete da Presidência – GAB/PRESI

Projeto Gráfico

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SEGER/DICOL

Normalização

Biblioteca/COPDI/GEQIN/GGDIN

Ficha Catalográfica

A 265r

Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil)

Relatório de gestão [recurso eletrônico]: maio 2014 – maio 2017 / Agência Nacional de Saúde Suplementar. – Rio de Janeiro: ANS, 2017.

2MB; ePub.

1. Relatório de atividades. 2. Agência Nacional de Saúde Suplementar. I. Título.

CDD 352.806

Catálogo na fonte – Biblioteca ANS

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	7
I. COMPETÊNCIAS, ESTRUTURA BÁSICA E AGENDA REGULATÓRIA	13
II. GESTÃO EMPREENDIDA	19
III. PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS PELA DIRETORIA DE GESTÃO (DIGES)	21
IV. PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS PELA DIRETORIA DE NORMAS E HABILITAÇÃO DOS PRODUTOS (DIPRO)	33
V. AÇÃO INSTITUCIONAL – PRESIDÊNCIA	41
ANEXO	57
NORMAS publicadas de 15 junho de 2015 até maio de 2017	57
RESOLUÇÕES NORMATIVAS	57
RESOLUÇÕES REGIMENTAIS	60
INSTRUÇÕES NORMATIVAS	61
SÚMULAS NORMATIVAS	63

APRESENTAÇÃO

Este é o relatório de prestação de contas referente ao período de gestão compreendido entre maio de 2014 e maio de 2017, quando tive o privilégio de trabalhar como Diretor e Diretor-Presidente da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

O documento é organizado em cinco partes, obedecendo à cronologia dos fatos. A quase totalidade de seu conteúdo está disponível no portal da ANS na internet, inclusive nos Relatórios de Gestão das suas diretorias e nos Relatórios Anuais de Atividades e de Gestão da Agência.

Em 12 de maio de 2014, tomei posse como Diretor da ANS, sendo inicialmente designado como responsável pela Diretoria de Gestão (DIGES), em 16 de maio de 2014, permanecendo nessa função até janeiro de 2015, quando assumi a Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (DIPRO). Acumulei a direção interina da DIGES até junho de 2015 e continuei dirigindo a Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos até junho de 2016, quando retornei para a Diretoria de Gestão, nela permanecendo até o final do mandato, em 11 de maio de 2017. Em 15 de junho de 2015, fui designado Diretor-Presidente, permanecendo nesta função até 11 de maio de 2017.

Durante esse período, foram muitos os desafios. No início do meu mandato, havia uma dinâmica positiva de crescimento do setor, com o ingresso de milhões de brasileiros no sistema, num quadro de aceleração da economia. Esse contexto permitiu à saúde suplementar alcançar a marca histórica de 50 milhões de beneficiários em planos de assistência médica. Naquela ocasião, o principal desafio colocado era equacionar bem a oferta de serviços de qualidade diante da demanda. A partir de 2015, no entanto, com a intensa recessão econômica e a aceleração do desemprego, esse cenário se alterou completamente e passamos a enfrentar uma perda significativa de beneficiários.

Apesar da recessão, a escalada de custos setoriais continuou crescente, decorrente de fatores como preços de insumos, incorporação de novas tecnologias, mudança no perfil demográfico, ineficiências do sistema e judicialização. A crise teve forte impacto no setor de planos de saúde, com maior reflexo no segmento de planos coletivos empresariais. Mais de 2 milhões de beneficiários deixaram de ter acesso à saúde suplementar. Em março de 2017, o setor contabilizava 47,6 milhões de beneficiários em planos de assistência médica. Para permanecerem na saúde suplementar, muitos tiveram que mudar seu plano de saúde e utilizar a portabilidade de carências, mecanismo que vem tendo suas regras aperfeiçoadas para proporcionar maior mobilidade aos cidadãos e melhoria da qualidade de serviços prestados, ao contribuir para o aumento da concorrência entre as operadoras.

Diante da mudança do quadro econômico e social, a ANS não só teve que manter e aprofundar os mecanismos regulatórios para que os beneficiários tivessem assegurados os produtos que haviam contratado, como também teve que avançar no enfrentamento de desafios para manter o maior número possível de usuários dentro do sistema, focando na preservação da sustentabilidade do setor. São exemplos nesse sentido, a busca de alternativas para empresas reguladas em situação limite, preservando os direitos adquiridos dos usuários envolvidos, a participação da ANS em ações de combate a fraudes e desperdícios, o rigor na incorporação de novos procedimentos ao rol obrigatório de coberturas, o incentivo aos programas de prevenção e promoção da saúde e a regulação da coparticipação em consultas e exames.

A ampliação do diálogo com todos os atores da saúde suplementar, a transparência e o empoderamento dos consumidores com maior disseminação de informações foram objetivos permanentes desta gestão.

Dessa forma, trabalhamos na promoção de uma maior integração com todos os participantes do setor: Órgãos de defesa do consumidor, instituições de ensino e pesquisa, representações de classe e entidades do setor, Poder Legislativo, Executivo, Judiciário, Órgãos de Controle – Tribunal de Contas da União (TCU) e Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU), Ministérios Públicos estaduais e federal e demais agências reguladoras. Além de reuniões regulares da Câmara de Saúde Suplementar, que conta com a presença de representantes de 38 entidades ligadas à área da Saúde, ao governo e a organizações sociais, a Agência tem cada vez mais debatido os temas da regulação com toda a sociedade por meio de câmaras e grupos técnicos, audiências e consultas públicas. Ferramentas de transparência foram implantadas, como a transmissão *online* das reuniões da Diretoria Colegiada pela internet.

Por meio de ações promovendo a interação entre ANS e esses participantes, em diversas oportunidades foi possível buscar soluções que visassem a preservação dos direitos adquiridos dos beneficiários, e a sustentabilidade assistencial e econômico-financeira do setor. Deve-se destacar o trabalho desenvolvido na mediação de conflitos entre os beneficiários de planos e as operadoras. Por meio da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), a Agência tem obtido percentuais de resolução de demandas assistenciais acima de 85% com solução em prol dos consumidores. Outras medidas foram adotadas para aprimorar o atendimento prestado ao cidadão, como a obrigatoriedade de criação de postos de atendimento presencial e telefônico 24 horas todos os dias da semana. Também por determinação da ANS, todas as operadoras que atuam hoje no país passaram a disponibilizar ouvidoria para seus clientes.

No campo da comunicação e da transparência, intensificamos os canais institucionais de relacionamento com a sociedade e com a mídia. A maior exposição dos temas de interesse público relativos ao setor de saúde, levou a que nesse período passássemos de 5.821 matérias publicadas em 2014 para 10.917 matérias veiculadas em 2016, atingindo média superior a 85% de matérias positivas na imprensa durante os três anos desta gestão. O portal da agência na internet tornou-se mais ágil e fácil de navegar, o que permitiu ampliar o número de acessos de 4,8 milhões em 2014 para 6,2 milhões em 2016. O portal atende, entre outros avanços, aos principais requisitos de acessibilidade para pessoas com deficiência, tendo se tornado referência nesse sentido, como avaliado pelo Ministério Público Estadual de São Paulo. Atuamos ativamente nas redes sociais, onde há grande interação com os cidadãos, e desenvolvemos o aplicativo ANS Móvel, que deixa informações sobre os procedimentos de cobertura obrigatória na palma da mão do consumidor. Publicamos cartilhas sobre regras do setor, que traduzem em linguagem clara os direitos dos beneficiários e são importantes instrumentos para a redução da assimetria de informação.

Em todas as atividades desenvolvidas nesse período, procuramos superar as adversidades por meio de um trabalho promovido com o diálogo franco, transparente, construtivo e ético. Ao assumir as diretorias para as quais fui designado, realizamos planejamento estratégico das mesmas, sempre focando na valorização dos servidores da ANS e procurando reconhecer sua excelência profissional. Nos períodos em que estive à frente de cada uma das áreas técnicas onde pude contribuir para a instituição, estabeleci como diretriz que as nomeações para os cargos comissionados fossem realizadas com servidores de carreira da Agência ou ainda de servidores públicos lotados no Órgão,

seguindo os requisitos de capacidade, compromisso com a gestão e zelo pela coisa pública. Outra orientação indispensável foi incrementar a integração entre as equipes de trabalho em prol dos melhores resultados possíveis para a gestão pública.

Ainda com o objetivo de aprimorar a gestão, promovemos uma revisão de fluxos e processos de trabalho da Agência que resultou em economia relevante para o erário, bem como em melhoria da prestação dos serviços pela ANS. Entre as ações realizadas, destacam-se: revisão de contratos, implementação de estratégias de sustentabilidade, como a adoção do Plano de Logística Sustentável, instituição de planejamento e orçamento participativos, entre outras iniciativas em consonância com as boas práticas de administração e governança, visando a aplicação de recursos cada vez mais consciente, econômica e eficiente em prol da Administração Pública.

A melhoria de processos de trabalho e o aprimoramento da gestão refletiram-se em resultados importantes em áreas estratégicas da Agência, como no caso do Ressarcimento ao SUS. Obrigação legal quando beneficiários de planos de saúde são atendidos em hospitais públicos, o Ressarcimento ao SUS é cobrado pela ANS das operadoras e os valores arrecadados são encaminhados ao Fundo Nacional de Saúde (FNS) para a aplicação em programas e ações prioritários do Governo Federal. Com a ampliação da estrutura de cobrança do ressarcimento, os valores passaram de R\$ 573 milhões em 2014 para R\$ 1,657 bilhão em 2016.

Houve avanços importantes também no campo assistencial. Hoje, com o incentivo da ANS, há cerca de 1.500 programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças oferecidos pelas operadoras. As discussões sobre mudanças de modelos de assistência e a realização de campanhas educativas também vêm promovendo avanços significativos. Um exemplo é o Projeto Parto Adequado que trabalha com grupos de hospitais e operadoras dispostos a mudar cultura e a tirar o Brasil do topo do ranking de países com maior percentual de cesarianas no mundo.

Seguindo a mesma premissa de boas práticas, foram feitas revisões regulatórias com participação dos servidores da ANS, em um primeiro momento, já com a previsão de um debate público e participativo da maneira mais ampla possível com a sociedade, a fim de se incrementar a evolução da regulação em saúde suplementar. Exemplos dessas iniciativas foram os cinco Grupos de Trabalho criados no âmbito da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (DIPRO) por portarias publicadas no Boletim de Serviço no 54, em maio de 2015, para discussão e elaboração de propostas sobre os temas: acesso individual aos planos de saúde; políticas de preços; portabilidade de carências; mecanismos de regulação do uso dos serviços de saúde (coparticipação e franquia); e monitoramento da operação dos produtos.

Este relatório aborda, em linhas gerais esses e outros resultados, informando a respeito dos trabalhos realizados durante a gestão com o propósito de destacar os principais esforços e ações implementadas no período, de modo a prestar contas à sociedade e contribuir como instrumento orientador e colaborador para os novos gestores. Vale ressaltar que a ANS funciona sob a gestão de uma diretoria colegiada, em que o papel do presidente é apoiar as diretorias técnicas no bom desenvolvimento de seus trabalhos. O conteúdo desse relatório, portanto, não esgota as atividades desenvolvidas e os desafios que se apresentaram durante esse mandato, os quais foram registrados pelos mais diversos documentos administrativos e pelos assuntos levados a conhecimento e deliberação pela Diretoria Colegiada ao longo deste tempo.

Por fim, agradeço à ex-presidente do Brasil, Dilma Rousseff e ao presidente Michel Temer, aos ministros da Saúde Arthur Chioro, Marcelo Castro e Ricardo Barros pela confiança que depositaram no meu trabalho; agradeço também aos colegas de diretoria colegiada André Longo, Leandro Reis, Simone Freire, Martha Oliveira, Karla Coelho e Leandro Fonseca; à chefe de gabinete e aos meus adjuntos; aos órgãos vinculados e a todos os servidores e colaboradores da Agência Nacional de Saúde Suplementar pelo empenho e contribuições que, sob todos os aspectos, colaboram para o desenvolvimento e fortalecimento da Agência e da regulação do setor de saúde suplementar.



JOSÉ CARLOS DE SOUZA ABRAHÃO

I. COMPETÊNCIAS, ESTRUTURA BÁSICA E AGENDA REGULATÓRIA

A Agência Nacional de Saúde Suplementar é uma agência reguladora do Governo Federal, vinculada ao Ministério da Saúde, que atua em todo o Território Nacional na regulação, normatização, controle e fiscalização do setor de planos privados de assistência à saúde.

O marco regulatório do setor é conferido pela Lei nº 9.656, de 1998, que dispõe sobre a regulamentação dos planos e seguros privados de assistência à saúde e pela Lei nº 9.961, de 2000, que cria a ANS, como uma autarquia sob o regime especial, caracterizada por autonomia administrativa, financeira, patrimonial e de gestão de recursos humanos, autonomia das decisões técnicas e mandato fixo de seus dirigentes.

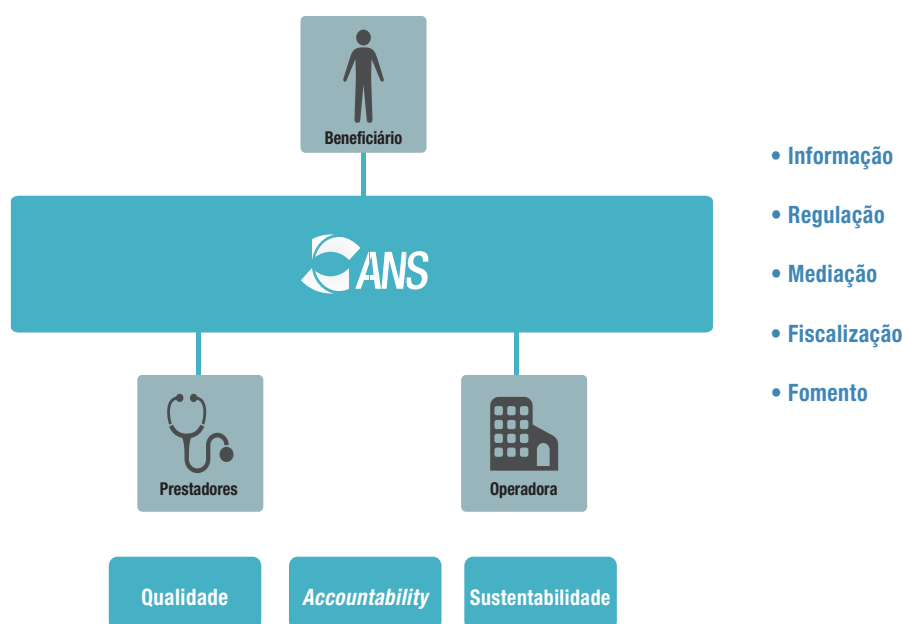
A Agência tem sede no Rio de Janeiro e possui 12 Núcleos de Atendimento nos seguintes estados: Bahia, Ceará, Distrito Federal, Mato Grosso, Minas Gerais, Pará, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e São Paulo (na capital e em Ribeirão Preto).

A missão da ANS ou sua finalidade institucional 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.

Tem como visão ser reconhecida como indutora de eficiência e qualidade na produção de saúde. Seus valores institucionais são a transparência e ética dos atos, o conhecimento como fundamento da regulação, o estímulo à inovação para busca de soluções e sustentabilidade setorial e o foco no compromisso social.

Sua atuação pode ser assim sintetizada:

ATUAÇÃO DA ANS



A ANS regula um setor que abrange quase 25% da população, ou seja, um em cada quatro habitantes do país tem cobertura por planos privados de saúde. Dados mais atuais obtidos pelos sistemas de informação da Agência indicam que em março de 2017, o setor contava com 47,6 milhões de beneficiários em planos de assistência médica (80% coletivos, 20% individuais). Os planos exclusivamente odontológicos contavam com 22,5 milhões (82% coletivos, 18% individuais).

Além disso, também de acordo com dados de março, estavam em atividade no país 949 operadoras médico-hospitalares e 342 exclusivamente odontológicas. No total, havia cerca de 50 mil planos de assistência médica e mais de 5 mil planos exclusivamente odontológicos registrados.

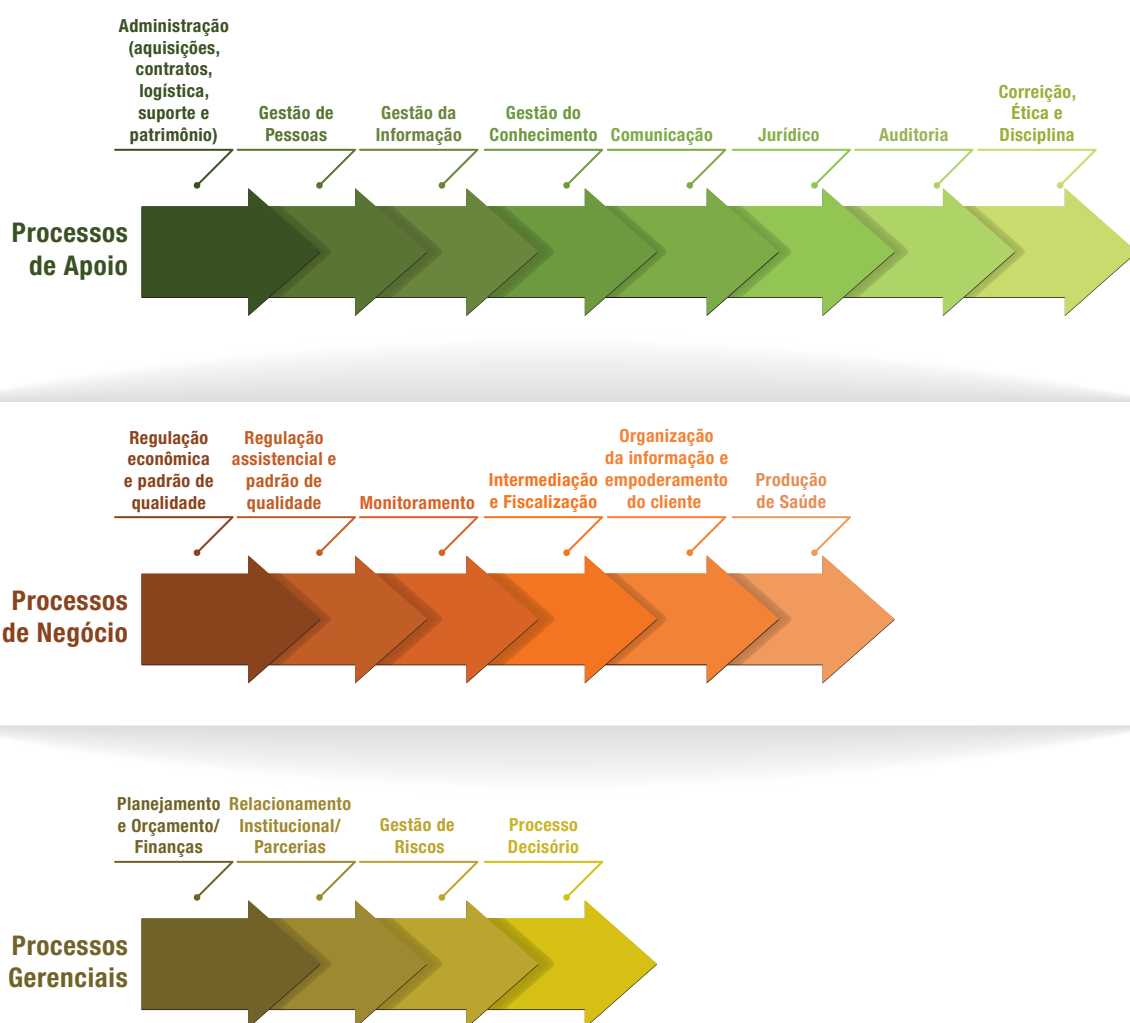
Os números do atendimento assistencial, em 2015, foram da ordem de 266,7 milhões de consultas médicas, 7,9 milhões de internações, 746,9 milhões de exames complementares, e 48,4 milhões de terapias.

No terceiro trimestre de 2016, a receita de contraprestações das operadoras médico-hospitalares atingiu R\$ 116,23 bilhões. A despesa assistencial correspondeu a R\$ 100,16 bilhões, com 86,2% de sinistralidade (proporção da despesa assistencial em relação à receita de contraprestações). As operadoras exclusivamente odontológicas apresentaram receita de R\$ 2,09 bilhões, despesa assistencial de R\$ 1,03 bilhão e sinistralidade de 49,1%.

CADEIA DE VALOR

Durante este mandato, tivemos a oportunidade de colaborar com a revisão da cadeia de valor da ANS em seus processos de negócio, a partir do Planejamento Estratégico Participativo, em agosto de 2014.

Uma importante realização do ponto de vista institucional foi acrescentar como valor expresso o foco na produção de saúde, induzindo mais claramente ações regulatórias nesse sentido, conforme será visto adiante. Posteriormente, em 2015, a identificação de novas atribuições e formas de organização motivou novas inclusões na cadeia de valor, relacionadas desta vez aos processos de apoio e gerenciais.



O conjunto de ações e atividades associadas a esses macroprocessos permite o empoderamento do cliente e a produção de saúde – final da cadeia de valor da saúde suplementar, apoiado na transparência, na participação social e na capacidade de escolha do cidadão/beneficiário.

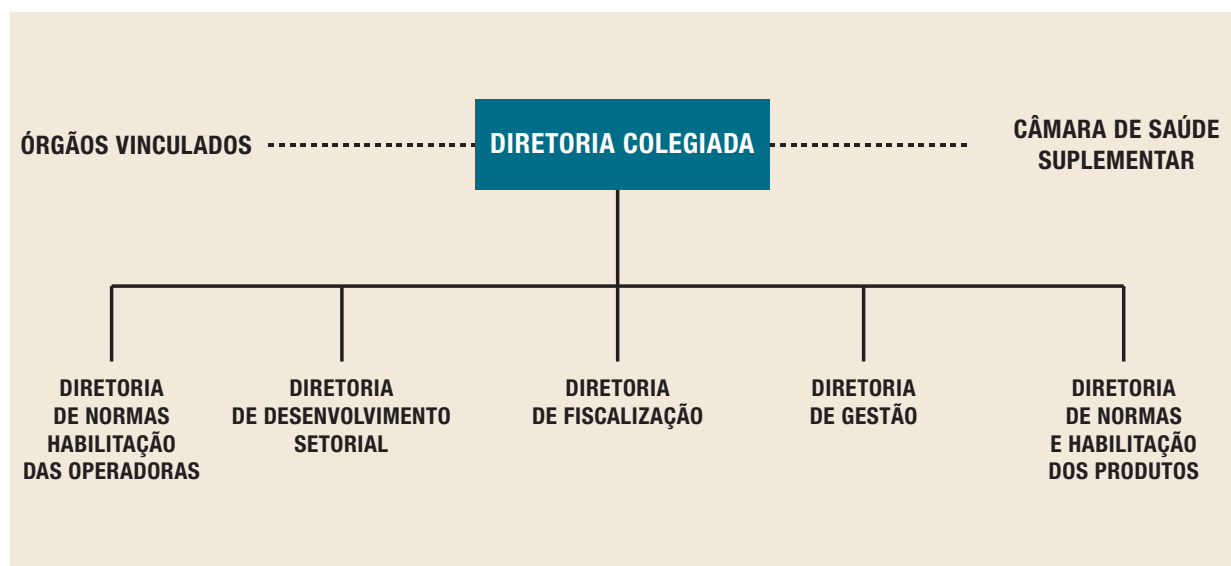
ESTRUTURA BÁSICA

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

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

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

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



A seguir, destacamos algumas das principais atribuições 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.

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

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

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

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

AGENDA REGULATÓRIA 2016/2018

A Agenda Regulatória é um instrumento de planejamento que agrega o conjunto de temas estratégicos e prioritários, que são objeto de atuação da ANS em determinado período. Sua definição busca transparência dos atos e previsibilidade das normas e instrumentos regulatórios, possibilitando o acompanhamento dos compromissos pré-estabelecidos.

Em 2015, promovemos a edição da terceira Agenda Regulatória da ANS e assumimos um compromisso com a sociedade. A proposta inicial agregou análise dos desafios enfrentados pelo setor em composição com os projetos oriundos do planejamento estratégico da ANS e com os projetos vindos das Agendas anteriores, buscando tanto a resolução de problemas acumulados no setor de saúde suplementar, como a antecipação de ações estratégicas.

O processo de construção foi participativo e contou com as seguintes fases de contribuições: consulta interna (para os servidores da ANS); pré-consulta (para os representantes da Câmara de Saúde Suplementar – CAMSS); e Consulta Pública (para toda a sociedade). As contribuições foram analisadas e consolidadas, resultando na definição da Agenda Regulatória da ANS para o triênio.

A Consulta Pública nº 57 ficou disponível no portal da ANS na internet no período de 06/05/2015 a 04/06/2015 para envio de contribuições. Foram recebidas 271 contribuições vindas dos vários segmentos da sociedade. O percentual de contribuições aceitas (acatadas; parcialmente acatadas ou já contempladas) foi de 60,9%.

A Agenda 2016/2018 foi publicada no portal da ANS em 10 de dezembro de 2015 e traz quatro eixos estruturantes – Garantia de Acesso e Qualidade Assistencial, Sustentabilidade do Setor, Integração da Saúde Suplementar com o Sistema Único de Saúde (SUS) e Aprimoramento das Interfaces Regulatórias, a seguir sintetizados. Informações mais detalhadas estão disponíveis no portal da ANS em <http://www.ans.gov.br/aans/transparencia-institucional/agenda-regulatoria>.



Garantia de Acesso e Qualidade Assistencial

Visa assegurar a qualidade do cuidado e o acesso oportuno e adequado aos serviços de saúde contratados.



Sustentabilidade do Setor

Busca o equilíbrio econômico-financeiro do setor e a qualificação da gestão das operadoras de planos de saúde.



Integração com o SUS

Tem por objetivo aperfeiçoar o processo de ressarcimento ao SUS e promover a integração das informações de saúde, ampliando a efetividade do cuidado.

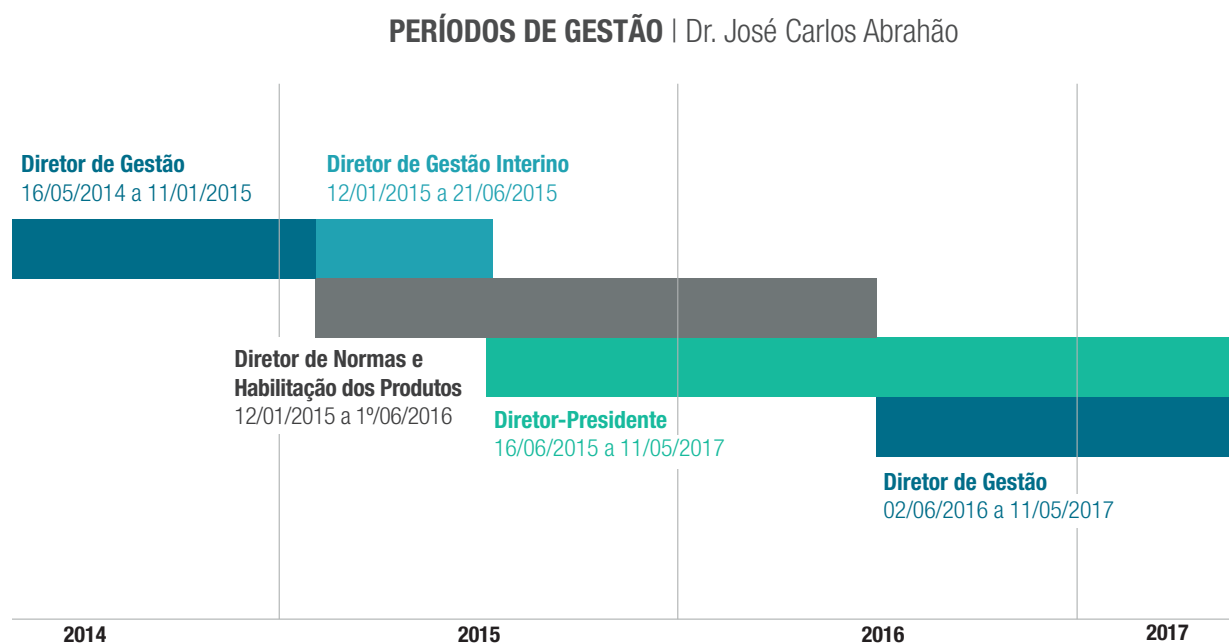


Aprimoramento das Interfaces Regulatórias

Visa a melhoria da qualidade regulatória e o aprimoramento da articulação institucional da ANS. (Definição do antigo eixo Governança Regulatória).

II. GESTÃO EMPREENDIDA

A linha do tempo a seguir apresenta o meu período de gestão nas diretorias e na presidência da ANS.



Durante este período, para fazer face aos desafios já conhecidos deste setor, buscamos integrar todos os atores na construção de uma linha mestra de ação traduzida no tripé garantia de acesso, garantia da qualidade e sustentabilidade setorial.

Essa linha mestra norteia a política regulatória da ANS e influencia as políticas públicas dirigidas ao setor. Como exemplo, destacamos a atuação em favor da preservação dos direitos do consumidor, o estímulo ao tratamento humanizado do paciente e também a busca pelo uso consciente do sistema por todos os envolvidos. Além disso, foi nosso intuito fortalecer a governança regulatória da ANS, aperfeiçoando os mecanismos de transparência, responsabilidade, ética, participação e controle social.

Nesse sentido, destacamos algumas medidas empreendidas no período, as quais serão detalhadas ao longo deste relatório, conforme pertinência temática e responsabilidade regimental:

ÉTICA E TRANSPARÊNCIA:

- *Transmissão ao vivo das reuniões da Diretoria Colegiada;*
- *Publicação no site de todos os contratos assinados pela ANS, das licitações em andamento e do status das mesmas;*

- *Transparência ativa ampliada continuamente, em especial com a utilização das demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SAC);*
- *Aprimoramento da Carta de Serviços, que divulga serviços e produtos oferecidos pela ANS;*
- *Divulgação para as operadoras do setor do Programa Empresa Pró-Ética, iniciativa do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria Geral da União.*

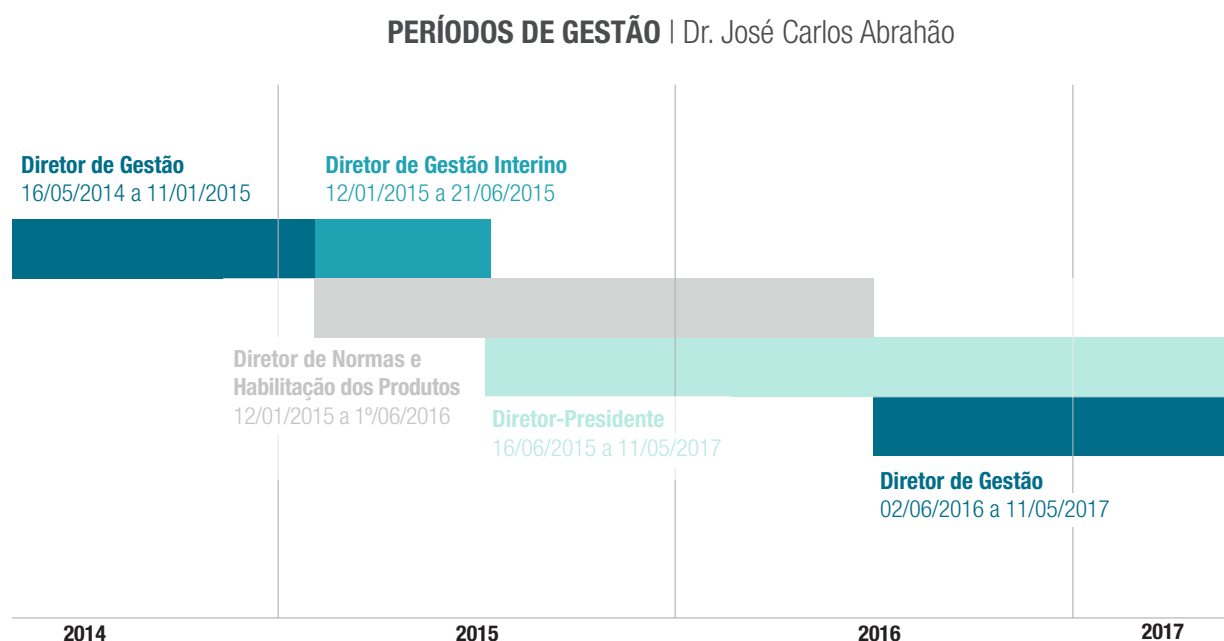
INTEGRAÇÃO RESULTANTE DE DIÁLOGO E AÇÕES:

- *Inclusão do Ministério Público Federal e ampliação da participação de representantes da sociedade nas reuniões da Câmara de Saúde Suplementar (CAMSS);*
- *Reuniões com representantes da sociedade em geral: Órgãos de Defesa do Consumidor, Poder Executivo, Legislativo e Judiciário, representantes do setor, Associação de Servidores e Trabalhadores da ANS (ASSETANS), imprensa e agências reguladoras;*
- *Participação em eventos para disseminar conhecimento sobre o papel da ANS e a regulação setorial.*

APRIMORAMENTO INSTITUCIONAL:

- *Aprimoramento da Governança Regulatória: Análise de Impacto Regulatório, Planejamento Orçamentário Colaborativo e Gestão de Riscos;*
- *Implementação de medidas em benefício da qualidade de vida dos servidores e colaboradores da ANS;*
- *Implementação do Sistema Eletrônico de Informação (SEI);*
- *Programa de sustentabilidade institucional.*

III. PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS PELA DIRETORIA DE GESTÃO (DIGES)



A seguir, são destacadas as principais competências regimentais e ações realizadas na Diretoria de Gestão (DIGES) nos períodos considerados neste relatório.

A Diretoria de Gestão - DIGES planeja, coordena, organiza e implementa políticas, ações e projetos de gestão e de aprimoramento interno, visando ampliar a capacidade de governança da ANS, por meio do programa de qualificação institucional, do fomento aos projetos de estudos e pesquisas, do gerenciamento de pessoas, da tecnologia da informação e da execução das atividades administrativo-financeiras.

ENTRE AS SUAS COMPETÊNCIAS, DESTACAM-SE:

1. coordenar e apoiar as atividades de organização e modernização dos projetos e processos internos de gestão e a definição de diretrizes de inovação gerencial, bem como as relacionadas com os sistemas federais de recursos humanos, de planejamento e de orçamento, de contabilidade, de administração financeira, e de processos licitatórios para contratação de bens e serviços;
2. pesquisar, estudar, avaliar e propor mecanismos para o desenvolvimento institucional e de desenvolvimento organizacional;
3. incentivar a melhoria da qualidade dos processos e disseminar as boas práticas de gestão na ANS;

4. propor, planejar, coordenar e supervisionar a política da qualidade na gestão e da gestão do conhecimento da ANS;
5. planejar, coordenar e fomentar os projetos de pesquisa, mediante cooperação técnica e científica, nacional e internacional, no âmbito da saúde suplementar;
6. estudar, analisar e avaliar os mecanismos de desenvolvimento e gestão de pessoas;
7. planejar, coordenar, orientar, controlar, executar e acompanhar as atividades relacionadas à capacitação e desenvolvimento de pessoas;
8. acompanhar a arrecadação da Taxa de Saúde Suplementar;
9. acompanhar o processo de prestação de contas anual da ANS, junto aos órgãos central e setorial do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal;
10. acompanhar a elaboração de planos integrados de melhoria de operação e suas ações visando à modernização dos sistemas administrativos; e,
11. supervisionar, coordenar e controlar as atividades administrativas e de gestão realizadas nos Núcleos da ANS.

No primeiro período de gestão abordado neste capítulo, a partir de 16 de maio de 2014 até 21 de junho de 2016, foram implementadas diversas ações de gestão objetivando o aprimoramento dos processos internos. Para tanto, buscou-se identificar entre os servidores que já trabalhavam na Agência, aqueles com o perfil adequado às funções dos cargos comissionados existentes, o que está diretamente relacionado ao reconhecimento da meritocracia, à ética e ao compromisso com a administração pública.

Iniciou-se, então, um mapeamento situacional da gestão da ANS e frente a tantos desafios importantes e relevantes encontrados, estabeleceu-se orientação de busca de solução para os assuntos mais prementes para administração, sempre pautando as ações no estabelecimento de melhorias, economicidade, tempestividade e aderência às melhores práticas de gestão.

Dentre os assuntos prementes de solução pode-se citar o caso de alguns Núcleos regionais que encontravam-se com dificuldades relacionadas à mudança de sede e que, em determinadas localidades, por dificuldades operacionais específicas, acumulava-se locações de espaço, situação que estava gerando dispêndio para a ANS e que merecia tratamento prioritário por parte da Diretoria, além de outras questões locais. Para enfrentar tal situação, foi realizado planejamento estratégico específico e a constituição de Comissão Especial denominada Força Tarefa, instituída pela Portaria nº 6310, de 29 de maio de 2014, aprovada pela Diretoria Colegiada. A Força Tarefa coordenou os trabalhos para as questões dos Núcleos de Ribeirão Preto, São Paulo e Pernambuco. O Núcleo do Paraná também foi acompanhado, por se encontrar em fase final de acertos de projeto, bem como o Núcleo do Rio Grande do Sul, que necessitava de novo espaço. Considerando a relevância e os custos envolvidos, o assunto envolveu revisão de projetos, readequação de

propostas e renegociações contratuais e até mesmo inovações da forma de contratar, como no caso do Rio Grande do Sul, que só iniciou o pagamento de aluguel após as reformas e adequações das instalações prediais terem sido finalizadas.

Em outubro de 2014, foi realizado encontro de planejamento estratégico da DIGES, para discussão dos principais projetos e ações estratégicas da diretoria, que é eixo de sustentação da Agência. E, implementando uma nova forma de realização de eventos, o seminário de planejamento foi realizado sem custos para a ANS, buscando-se firmar parcerias com outras instituições públicas que pudessem ceder temporariamente espaço para realização das atividades, o que passou a se tornar exemplo para as demais diretorias que começaram a seguir essa linha, sempre com apoio da Diretoria de Gestão e, posteriormente, da Presidência.

Como Diretor de Gestão, fiz questão de conhecer pessoalmente os núcleos regionais da ANS, para além de conhecer as instalações físicas existentes, verificar *in loco* a realidade de cada unidade, conversando diretamente com os servidores, de maneira a ouvir suas críticas, sugestões, carências e propostas para melhoria da agência reguladora, não somente em termos de gestão e ambiente de trabalho, como também em tudo mais que quisessem contribuir, buscando uma interação franca, direta e calcada na viabilidade fática de soluções dos problemas. Novamente, visando a economicidade, as viagens aos núcleos foram programadas sempre que possível, aproveitando agendas nas cidades das unidades ou proximidades, tendo sido visitados os Núcleos do Rio de Janeiro, São Paulo, Ribeirão Preto, Paraná, Rio Grande do Sul, Brasília, Pará, Ceará e Pernambuco. Quanto aos Núcleos de Minas Gerais, Bahia e Mato Grosso, apesar de não ter feito as visitas pessoalmente, deleguei a tarefa a membro da Diretoria.

Além da questão logística sobre a infraestrutura dos Núcleos, foi priorizada adoção de ações visando à construção de um ambiente harmonioso e produtivo, tendo em vista os itens apontados pela pesquisa de clima organizacional em 2014, avaliados em conjunto com o Comitê do Clima Organizacional.

Nesse sentido, foi realizado, em novembro de 2014, o “I Seminário de Integração Institucional”, nos dias 13 e 14, que contou com a participação de 272 servidores. Ficou estabelecido o compromisso institucional de realização de seminários anuais para os servidores da ANS. O evento foi precedido de consulta aos servidores, pela *intranet*, sobre os temas a serem abordados nos dois dias do encontro. Com base nos resultados dessa consulta, a programação foi estruturada de modo a garantir que os principais processos de trabalho da Agência fossem contemplados, por meio de painéis integrados por diferentes áreas que demonstrassem as interfaces daquele processo.

Cada diretoria ficou responsável pela organização de um painel, apresentando de forma transversal um determinado processo de trabalho. O programa resultante abordou os seguintes eixos e Diretorias responsáveis: Gestão e Recursos (Diretoria de Gestão); Regimes Especiais e Portabilidade (Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras); Ressarcimento ao SUS (Diretoria de Desenvolvimento Setorial); Reajuste (Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos) e Representação e Fiscalização (Diretoria de Fiscalização). O Seminário foi aberto com a palestra “A Arte do Engajamento”, proferida por renomado consultor, com o objetivo de destacar que a integração de esforços e de conhecimento da ANS é condição primeira para a atividade regulatória. Esse panorama forneceu uma visualização de processos de trabalho desenvolvidos por diferentes áreas da Agência, contribuindo para favorecer uma visão integrada da instituição.

Também em novembro de 2014, foi realizado o Seminário “Perspectivas para a Sustentabilidade da Saúde Suplementar”, com objetivo de promover a integração dos servidores da ANS com a comunidade acadêmica na busca de embasamento teórico para a ANS lidar com os desafios regulatórios setoriais. Especialistas em economia aplicada de diversas instituições de ensino foram convidados para debater temas relacionados à sustentabilidade econômica da saúde suplementar do País. Os temas abordados foram: Contextualização Setorial, Concorrência na Saúde Suplementar, A Questão dos Preços na Saúde, A Importância da Saúde Suplementar para a Economia do País, O Impacto da Regulação no Setor de Saúde e Uma Agenda de Reformas para a Sustentabilidade da Saúde Suplementar.

A partir deste Seminário integrado com a comunidade acadêmica, também com foco no incentivo e ampliação do conhecimento, foi realizado o primeiro Edital de concurso de estudos acadêmicos relacionados à área de saúde suplementar, cuja formulação foi desenhada em conjunto com os principais Centros Acadêmicos, no valor estimado de dois milhões de reais, como forma de fomento à pesquisa acadêmica, alinhada com as diretrizes de melhoria e qualificação técnica da ANS.

Outro ponto relacionado aos Núcleos da ANS era a existência de um projeto de criação de novas unidades regionais. Ao avaliar-se o projeto, foi identificado que haveria expressivo aumento de despesa, sem indícios suficientes sobre custo-efetividade na implantação dessas novas unidades regionais. Diante dessa avaliação e dos problemas nos Núcleos já existentes até então não resolvidos, foi determinada a suspensão do projeto.

Paralelamente à resolução das questões afetas aos Núcleos e aos principais itens apontados pela Pesquisa de Clima Organizacional, foi estabelecida a diretriz de levantamento de todos os contratos da ANS com o objetivo de revisão contratual, quando possível, ou a implementação de novas contratações mais econômicas, eficientes, buscando observar as inovações praticadas tanto no setor público como no privado, em adstrita obediência legal e perseguindo a governança de gestão de forma a que se propiciassem os melhores resultados possíveis ao menor custo exequível, observando-se ainda a necessidade de preservação de continuidade dos trabalhos da Agência, uma vez que a paralisação das operações da ANS poderia gerar impactos negativos para a sociedade.

Além dessas ações de gestão, todas as vezes que foram detectadas quaisquer ilegalidades ou inconsistências, os fatos foram de imediato noticiados à Diretoria Colegiada e foram dados os encaminhamentos pertinentes para apuração de responsabilidade. Nesse sentido, procurou-se parceria preventiva, concomitante e a posteriori com as unidades internas cujas atribuições seguiam essa linha, como a Auditoria Interna e Corregedoria, além de buscar sempre que necessário o apoio dos Órgãos de Controle (CGU, TCU), para orientação, esclarecimentos e até mesmo indicação de profissional de ilibada reputação e elevado conhecimento técnico para ocupar cargo estratégico. Como exemplo, pode-se citar a solução de problemas no Condomínio do Edifício-Sede e a nomeação de novo auditor interno.

Dando continuidade aos esforços para favorecer a aplicação de recursos da forma mais racional e menos onerosa possível e tendo como premissa a aderência à legislação pertinente, os contratos existentes foram reavaliados, reformulados e redimensionados. Ainda, sempre que viável, orientou-se pela busca de soluções gratuitas em parcerias com órgãos públicos, como foi o caso de se deixar de contratar área para depósito, a título oneroso, substituída por área para depósito a título gratuito de espaço disponível no patrimônio público, o que evitou o dispêndio de recursos do Erário e ainda ampliou a capacidade de armazenamento da Agência, liberando áreas importantes na Sede e em algumas regionais que puderam ser melhor aproveitadas.

Diante das necessidades da ANS e da temporalidade das relações contratuais, esses compromissos não são estagnados. Cotidianamente, contratos são encerrados e iniciados. Em razão dessa natureza dinâmica, ao mesmo tempo em que houve uma redução de despesas, outros valores foram contratados, perfazendo uma redução contratual efetiva de R\$ 8,9 milhões no período de 2014 a 2017. O que no entanto, não demonstra per si a economia ao erário, visto que este valor absoluto de economia, embora relevante, é inferior à real preservação do erário, que se alcançou com medidas como a redução de contratos ineficientes e a solução de demandas da Agência por meio de ações menos onerosas ou até mesmo gratuitas, que se sucederam durante minha gestão e permitiram a realocação do orçamento para o atendimento de outras demandas existentes.

Assim, para o período acumulado de 2014 a 2017, somando redução de valores repassados a título de cota condominial, em decorrência do realinhamento das despesas, e redução efetiva nos contratos, foram alcançados ganhos econômicos para a ANS superiores a R\$ 17,9 milhões, uma economia expressiva gerada para os cofres públicos.

Em relação à Taxa de Saúde Suplementar, era certo que se encontrava defasada e com problemas operacionais, além de contestações quanto à base de cálculo. Assim sendo, em harmonia com as questões orçamentárias, foi determinado, ainda em 2014, que se fizesse uma reanálise sobre as Taxas da ANS. Para tanto, foram revisitados estudos anteriores e foi elaborada uma nova proposta de taxa, mais simplificada, com menores custos operacionais e em valores corrigidos, o que foi entregue no início de 2015 ao então Ministro da Saúde. Posteriormente, a taxa passou a ser tema de diversas reuniões com o Ministério da Saúde e Casa Civil, o que por fim resultou na edição da Medida Provisória 685 de 2015 e das Portarias Ministeriais 700 e 701, de 2015.

Apesar dos esforços, a referida legislação não atendeu em sua totalidade as necessidades da Agência, apesar da correção do valor do tributo, visto que o problema original da base de cálculo ainda permaneceu carente de solução. Neste sentido, quando do retorno à DIGES, mais uma vez intensifiquei dedicação para tentar sanar essa situação e apresentei o caso tanto ao Ministério da Saúde quanto à Casa Civil, que a partir de fevereiro de 2017 sinalizaram positivamente para edição de MP para os ajustes necessários. Desta feita, foi encaminhado ao Ministério da Saúde nova proposta de reestruturação do tributo, em que se apresenta simplificação da taxa e adequação ao custeio das ações de regulação, de forma a garantir o equilíbrio da arrecadação com os custos resultantes da prestação do serviço público de regulação do setor e proporcionar autonomia orçamentária à ANS.

Um ponto importante junto à Diretoria de Gestão neste período foi o desenvolvimento de cultura de Planejamento Orçamentário Colaborativo, cujo objetivo foi de alinhar o Planejamento Estratégico ao Planejamento Orçamentário da ANS.

Vale registrar que o desenvolvimento gradativo de uma cultura de Planejamento Orçamentário foi iniciado em outubro de 2014, quando o Planejamento Orçamentário passou a ser realizado com a colaboração de representantes de todas as áreas da Agência. Assim, foi possível incrementar a previsibilidade da alocação de recursos e a distribuição de demandas contratuais conforme a capacidade de trabalho, protegendo a ANS de atrasos nas contratações e indisponibilidade de serviços. As decisões passaram a ser compartilhadas entre o gestor financeiro e o grupo formado. Trata-se de uma importante mudança cultural na Agência, que amplia a qualificação e a integração institucional.

Com relação ao estímulo à ampliação do conhecimento técnico e científico, em consonância com o objetivo estratégico de promover a geração de difusão do conhecimento pactuado no Contrato de

Gestão com o Ministério da Saúde, podemos destacar a realização de três ciclos de debates, com os temas: “Conhecimento científico como subsídio regulatório”; “Ciência e Agências Reguladoras Autônomas: Convergências e Divergências”; e “Sociedade do Conhecimento”. O objetivo desses ciclos foi sensibilizar os servidores para a importância da Gestão do Conhecimento na instituição, incluindo disseminação e compartilhamento do mesmo, o que permite melhorar relacionamentos e atividades desenvolvidas. Em sentido análogo, foi lançada a cartilha de Gestão do Conhecimento, produzida pelo Grupo Técnico.

Ainda no esteio da ampliação da gestão do conhecimento, foi implantada a Biblioteca Virtual da ANS, que viabiliza importante acervo de estudo e pesquisa para os servidores e interessados no Setor. A partir da implementação dessa Biblioteca Virtual, além de viabilizar melhor aproveitamento do espaço até então utilizado pela biblioteca existente, que era desatualizada e por isso não atendia às necessidades dos servidores da Agência, passou-se a disponibilizar ao corpo técnico da instituição os melhores acervos bibliográficos existentes, de maneira rápida, moderna e sem a necessidade de deslocamento físico, visto seu acesso ser pela internet, o que está em consonância com a política de qualificação de pessoal, subsidiando a discussão regulatória qualificada e atualizada.

O conjunto de ações relacionadas à cultura da gestão do conhecimento contribuiu para a difusão de informações qualificadas para todos os servidores e colaboradores da Agência, incluindo os novos servidores que ingressaram naquele período por meio de concurso público e processo seletivo simplificado.

Iniciou-se também a implementação de modelos de Gestão de Projetos e de Mapeamento de Processos, que representam ferramentas úteis para o apoio da administração. Para tanto, buscou-se reconhecer e aproveitar os conhecimentos técnicos e disponibilidade de servidores capacitados pela Agência, que passaram a ser líderes internos do assunto, seguindo mais uma vez a esteira da administração meritória.

Merecem destaque também as ações implementadas na área de Tecnologia de Informação, que passou a ser integrada à estrutura organizacional da Diretoria de Gestão a partir de mudança no Regimento Interno em 25 de agosto de 2014. Entre as principais realizações relacionadas à Tecnologia de Informação no período, destacam-se:

- a) instalação de novo servidor de banco de dados (Exadata), que havia sido adquirido anteriormente mas que por dificuldades para sua instalação ainda não havia sido colocado em funcionamento. Sua disponibilização já tinha se tornado necessidade urgente, pois a carência do equipamento colocava em risco a continuidade dos serviços de TI da Agência;
- b) revisão da Resolução Administrativa do Comitê de Tecnologia da Informação (C2I), que passou a ser denominado Comitê de Tecnologia (CT), conforme a Resolução Administrativa nº 61, de 2015;
- c) implantação da Política de Segurança da Informação da Agência, estabelecida pela Resolução Administrativa nº 62, de 2015;
- d) ajustes e estabilização do Sistema Integrado de Fiscalização (SIF), segundo a nova Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), que demandava um sistema que permitisse a interação

eletrônica entre os consumidores, a ANS e as operadoras para registro e tratamento das reclamações;

e) implantação do sistema Troca de Informações em Saúde Suplementar (TISS), uma ferramenta integradora com objetivo de envio e recebimento de dados sobre atenção à saúde prestada aos beneficiários de planos privados de assistência por meio de mensagens eletrônicas padronizadas pela ANS;

f) implantação do novo Portal ANS, compatível com *smartphones* e *tablets*, que permitiu dobrar o número de visitas ao portal por meio de dispositivos móveis, passando de 614 mil em 2014 para cerca de 1 milhão e 300 mil visitas em 2016;

g) implantação do sistema Protocolo Eletrônico do Ressarcimento ao SUS (PERSUS) em 6 de janeiro de 2015, data a partir da qual todos os pedidos de impugnações e recursos dos processos de ressarcimento ao SUS feitos pelas operadoras de planos de saúde passaram a ser protocolados eletronicamente, conforme regulamentado pela Resolução Normativa nº 358 e pela Instrução Normativa nº 54, de 27 de novembro de 2014;

h) transmissão ao vivo das reuniões da Diretoria Colegiada para os Núcleos Regionais da ANS, iniciativa da Presidência da ANS que teve o suporte técnico e operacional da Diretoria de Gestão: em 07 de outubro de 2014, a reunião da Diretoria Colegiada foi pela primeira vez transmitida ao vivo para todos os 12 Núcleos Regionais da Agência, onde pelo menos um computador teve acesso ao evento.

Em janeiro de 2015, com o término do mandato de um dos Diretores da ANS até então responsável pela Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (DIPRO), fui designado pela Diretoria Colegiada para assumir esta função, permanecendo durante seis meses (de 12 de janeiro de 2015 a 21 de junho de 2015) como Diretor de Gestão Interino. Durante o período de interinidade, mantivemos a condução das ações de aprimoramento da Agência com incremento nas ações de qualificação dos servidores e melhoria da organização logística.

Nesse período, foi realizado Curso sobre Gestão Documental, para promover a melhoria das rotinas e tarefas de arquivo, classificação e organização dos documentos das unidades organizacionais, tanto na parte teórica quanto na prática.

Outro evento significativo foi o Seminário de Conhecimento Técnico-Científico na Saúde Suplementar, realizado com o objetivo de celebrar os dez anos de cooperação técnica e internacional entre a ANS e a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), bem como de dar continuidade ao estímulo e à ampliação do conhecimento técnico e científico na Agência. Na ocasião, foi lançado o livro Conhecimento Técnico-Científico para a Qualificação da Saúde Suplementar, também resultante da parceria entre as duas instituições. A publicação está disponível no portal da ANS na internet, em publicações/livros.

Tendo em vista a complexidade da regulação de saúde suplementar, que envolve o equilíbrio e a ponderação de interesses muitas vezes não convergentes, é estratégico para a ANS estimular ambientes que permitam análises aprofundadas e soluções inovadoras, capazes de induzir o equilíbrio

das relações entre os atores do setor. Nesse sentido, uma outra diretriz de gestão estabelecida foi o reforço na importância do investimento na capacitação dos servidores, sobretudo para estimular a ampliação da capacidade analítica do corpo técnico da Agência. No período de janeiro de 2014 até maio de 2017, as ações de Capacitação de servidores são totalizadas na tabela a seguir.

CAPACITAÇÃO NA ANS: JANEIRO DE 2014 ATÉ MAIO DE 2017*

AÇÕES DE CAPACITAÇÃO	Total servidores capacitados			Total servidores capacitados
	2014	2015	2016	2017
Cursos internos	1492	340	991	84
Bolsa-incentivo para curso de idiomas	69	47	14	54
Programa de Desenvolvimento Gerencial	67	57	Em reestruturação	Em reestruturação
Eventos externos	388	165	156	44
Pós-graduação financiada	3	5	3	7
Licença para capacitação	111	193	105	37

Nos últimos três anos foram ao todo 4.432 capacitações realizadas.

Os cursos internos foram o tipo de capacitação mais realizado no período. São considerados de extrema relevância para a qualificação do corpo funcional da ANS, uma vez que nesse tipo de capacitação é possível atender às necessidades operacionais da Agência, aproveitando recursos humanos de outras instituições públicas ou da própria ANS. Outra vantagem é que o conteúdo programático do curso é adaptado à realidade organizacional e às necessidades de capacitação dos servidores, o que contribui para a maior aplicabilidade do curso ao processo de trabalho.

Tomado como base o período de gestão considerado neste relatório para a Diretoria de Gestão (maio de 2014 a junho de 2015), as ações de capacitação interna ministradas por servidores totalizaram 1.220 capacitações, em 54 turmas que abordaram 34 temas.

Ainda em 2014, buscando reduzir custos administrativos relacionados a procedimentos administrativos e processos físicos, reduzir tempo de realização das atividades administrativas, otimizar recursos humanos e organizar fluxos de trabalho, foi realizada pesquisa junto aos demais órgãos da administração pública sobre experiências relacionadas à processo administrativo digital. Nessa época, a ANS identificou o Sistema de Eletrônico de Informações (SEI), desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), que estava em avaliação pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) para estudo de viabilidade de implantação em alguns órgãos públicos.

Para analisar a viabilidade do referido sistema especificamente na ANS, a Diretoria de Gestão realizou o levantamento dos requisitos básicos e apresentou proposta de projeto piloto na 416ª Reunião de Diretoria Colegiada, de 10 de março de 2015.

Em outubro de 2015, foi publicado o Decreto n.º 8.539 que dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, estabelecendo o prazo máximo de dois anos para a implantação a partir de sua publicação.

Foi então iniciado projeto piloto utilizando o SEI. Verificado o sucesso do piloto, deu-se início ao Acordo de Cooperação com o TRF4, por meio da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento. O referido acordo foi assinado em dezembro de 2015. Assim, a ANS passou a aderir ao Processo Eletrônico Nacional (PEN), que consiste em uma iniciativa conjunta de órgãos e entidades de diversas esferas do governo para a construção de uma infraestrutura pública de processo administrativo eletrônico.

O SEI, no momento em fase de implantação na ANS, permitirá maior eficiência à Agência ao introduzir inovações em sua forma de atuação. O meu retorno à Diretoria de Gestão, em 02 de junho de 2016, possibilitou a minha participação na implementação do SEI, que foi ampliada para todas as unidades da ANS. Trata-se de um importante passo para alcançar, no futuro, uma agência realmente eletrônica. Para a ANS é, sem dúvida, uma importante mudança na estrutura dos processos internos de trabalho, capaz de viabilizar maior agilidade nas respostas sobre processos e demais questionamentos da sociedade.

Um ponto de atenção e de demanda institucional refere-se à necessidade de estimular uma reavaliação do arranjo institucional da Agência, que deve ser pautado em modelos eficientes, transparentes para se alcançar os melhores resultados na busca do interesse público, preservando a missão e os valores da ANS.

Diante disso, em julho de 2016, foi realizado encontro com servidores e palestrantes de outras instituições para uma discussão sobre o arranjo institucional das agências reguladoras. O objetivo foi apresentar diferentes modelagens de arranjos organizacionais existentes nas agências reguladoras, com foco na integração das áreas, na estabilidade regimental e nos impactos gerais na governança.

A partir do organograma institucional de cada Agência, palestrantes da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), Agência Nacional do Cinema (ANCINE) e Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) traçaram considerações técnicas sobre as vantagens e desvantagens de cada modelo de arranjo face à eficiência na regulação. Foram apresentados os impactos dos diferentes desenhos na autonomia técnica e administrativa das autarquias. Ao longo dos debates, ficou evidente que os diferentes arranjos institucionais abordados provocam efeitos diversos na eficiência, na transparência e na gestão operacional e de pessoas. O encontro foi transmitido ao vivo e *online* para a Sede da ANS e para os Núcleos Regionais. Próximas edições darão continuidade à discussão do tema.

Quanto à qualidade de vida dos servidores e colaboradores da ANS, durante a minha atuação na Diretoria de Gestão destaco as seguintes medidas:

- a) implementação do controle de acesso às dependências do prédio sede da Agência, por meio de catracas e cartões de acesso, o que, em conjunto com a implantação de monitoramento por circuito fechado de TV, ampliou a segurança de todos os servidores e colaboradores do edifício e dos bens públicos;

b) assinatura de Convênio para viabilização de vagas gratuitas para filhos de servidores lotados no Rio de Janeiro na Creche Albert Sabin, vinculada ao Ministério da Saúde, dedicada ao desenvolvimento de atividades psicopedagógicas, estimulação essencial e cuidados relacionados à saúde e à nutrição para crianças dos 4 meses aos 5 anos de idade;

c) adequação das instalações e reinauguração de bicicletário e de vestiário na sede;

d) certificação pelo Ministério da Saúde do Espaço da Mamãe Nutriz como “Sala de Apoio à Mulher Trabalhadora que Amamenta”, reconhecendo a sala destinada em 2014 a ser ambiente reservado no edifício da sede para mulheres que precisam coletar leite durante o expediente de modo a favorecer a continuidade do aleitamento materno ao menos até os dois anos de idade;

e) normatização base para o exercício do teletrabalho na ANS.

No final de 2016, um antigo pleito do público interno foi atendido com a obtenção junto ao Ministério da Saúde da autorização para implementação do teletrabalho em toda a ANS. Até então, apenas duas diretorias já haviam instituído o teletrabalho e era importante estender a medida para todo o corpo técnico. Dessa forma, foi elaborado uma proposta de normativo apreciada pela Diretoria Colegiada, estabelecendo regramento uniforme para permitir a extensão dessa forma de trabalho às demais unidades da Agência, em prol do aumento de produtividade e da redução de custos e contribuindo para o aumento da qualidade de vida dos servidores.

Outro ponto fundamental para o desenvolvimento da instituição foi a continuidade das ações de sustentabilidade iniciadas no primeiro período em que estive à frente da DIGES, que visam à implementação de ações voltadas ao combate de desperdício e o estímulo ao uso racional de recursos naturais em favor da sustentabilidade ambiental e socioeconômica na Administração Pública Federal.

Nesse âmbito, em agosto de 2016, a Diretoria de Gestão publicou a 3ª edição do Plano de Logística Sustentável. Criou também a Comissão da Coleta Seletiva Solidária, composta por servidores da ANS, para implantar e supervisionar a separação dos resíduos recicláveis descartados na fonte geradora, bem como a sua destinação para associações e cooperativas de catadores de materiais recicláveis. Adicionalmente, está em fase de implementação a Coleta Seletiva Solidária, já realizada em três dos oito andares do edifício sede da Agência. Para isso, foi lançado edital para selecionar associações e cooperativas de catadores habilitadas a receberem materiais recicláveis para a realização da Coleta Seletiva Solidária no edifício sede.

Considerando a natureza crítica e estratégica das atividades de tecnologia da informação da ANS, após o retorno à Diretoria de Gestão, buscamos foco em ações estruturantes para a área e prioritárias para as Diretorias da Agência. Destacamos as seguintes ações:

a) aquisição de servidores hiperconvergentes, o que materializa a adoção de um novo tipo de tecnologia para atender as necessidades tecnológicas da ANS, respeitando as restrições de espaço físico. Sua implantação garantirá a continuidade dos serviços de TI da agência e de projetos importantes como a implementação do SEI;

b) revitalização do Comitê de Tecnologia (CT) e início da elaboração de um novo Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC);

- c) integração dos sistemas da ANS ao SEI (em andamento);
- d) reestruturação e lançamento do Portal Operadoras, um espaço seguro e de acesso restrito no site da ANS destinado ao fornecimento de informações pelas operadoras de planos de saúde à Agência, garantindo independência das empresas para controle de perfil de acesso diferenciado para diferentes usuários e troca de senhas;
- e) implementação do INTEGRADOR-CNS, que consiste no desenvolvimento de módulo de consulta ao barramento CNS do DATASUS de modo a garantir mais qualidade ao acervo de informações sobre os beneficiários;
- f) implantação do novo Cadastro de Operadoras (CADOP), integrado a outros sistemas da ANS;
- g) implantação do sistema Carta de Serviços, solução destinada à gestão e publicação de conteúdos diretamente pelas áreas técnicas na Carta de Serviços da Agência, disponibilizada em seu portal na internet e na *intranet*;
- h) desenvolvimento e implantação do sistema Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste (GEAR), já integrado ao SEI, para trazer mais agilidade ao processo de trabalho da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (DIPRO);
- i) lançamento da versão do aplicativo da ANS para o sistema operacional iOS (*iPhone* e *iPad*);
- j) contratação de equipe para atender aos Projetos de Sistemas da ANS;
- l) avaliação e atualização da nova Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas (MDS) para contemplar conceitos e métodos ágeis para desenvolvimento adaptado à realidade e cultura da Agência;
- m) implantação de processos do *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), referência mundial em melhores práticas para gerenciamento de serviços de TI, cuja utilização ajuda organizações a atingirem seus objetivos de negócio;
- n) implantação da Gestão de Riscos nas atividades de TI, iniciando pelos processos de trabalho de contratação e gestão de contratos de soluções de Tecnologia da Informação como parte integrante da implantação da Gestão de Riscos da ANS;
- o) reorganização da área Transparência Institucional no portal da Agência na internet: foi implementada uma ferramenta de gestão de conteúdo que permite à área de Contratos e Licitações publicar diretamente suas informações, incluindo lista e conteúdo de todos os contratos assinados pela ANS e todas as licitações em andamento, o que amplia a transparência da gestão e favorece o controle social.

Mais uma inovação nos processos de trabalho na DIGES foi o estabelecimento de estratégia no modelo de transporte dos seus servidores que passarão a utilizar aplicativo para as demandas corporativas, diretamente alinhada ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão do Governo Federal. Num processo gradativo, a nova solução atenderá, primeiramente, todos os deslocamentos dos núcleos da ANS, exceto DF, sendo eles administrativos, fiscalizatórios ou institucionais.

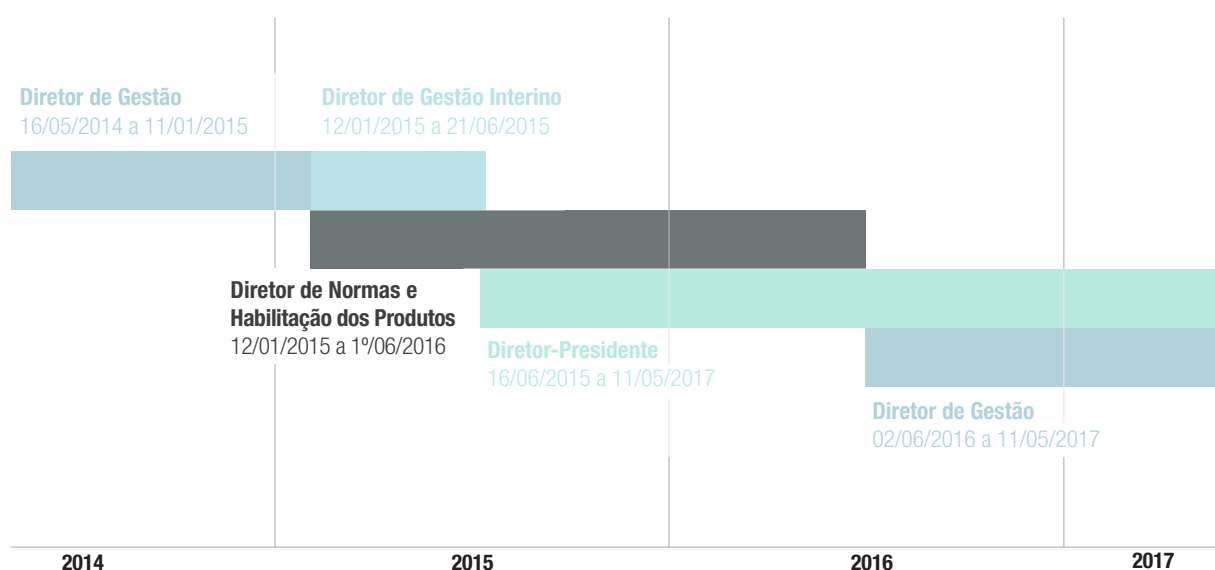
Conforme apresentado na reunião de Diretoria Colegiada da ANS - DICOL de 22.02.2017, o custo da medida terá impacto significativo na utilização de recursos públicos, porém considerando os dois contratos de veículos, a redução estimada é ainda maior, podendo chegar a R\$ 2.527,232,24, ou seja, uma redução de 89,88%.

Contratos atuais	PROVAC (franquia)	R\$ 1.244.178,00
	IMASTER (diárias)	R\$ 1.538.585,04
	Total:	R\$ 2.782.763,04
Nova proposta	taxi	R\$ 255.530,80
	Redução:	R\$ 2.527.232,24

Transcorrida todas as etapas administrativas necessárias, a estimativa, é de que os serviços sejam disponibilizados até junho de 2017.

IV. PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS NA DIRETORIA DE NORMAS E HABILITAÇÃO DOS PRODUTOS (DIPRO)

PERÍODOS DE GESTÃO | Dr. José Carlos Abrahão



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

1. planejar, coordenar, organizar e controlar as atividades de regulamentação, habilitação, qualificação e acompanhamento dos produtos ou planos privados de assistência à saúde; qualificação e acompanhamento dos produtos ou planos privados de assistência à saúde;
2. monitorar a evolução dos preços de produtos ou planos privados de assistência à saúde, prestadores de serviços e insumos;
3. certificar produtos das operadoras, conforme o nível de habilitação assistencial e gerencial;
4. efetuar estudos e propor normas referentes a: reajustes e revisões das contraprestações pecuniárias dos planos privados de assistência à saúde, mecanismos de regulação do uso dos serviços de saúde adotados e utilizados pelas operadoras, rotinas e procedimentos para

concessão, manutenção e cancelamento do registro dos produtos ou planos privados de assistência à saúde.

5. efetuar estudos e propor normas referentes a conceitos e procedimentos referentes às doenças e lesões preexistentes e suas implicações, aos aspectos assistenciais dos produtos ou planos privados de assistência à saúde, de beneficiários ativos e inativos, em especial em relação aos modelos assistenciais, às garantias de acesso e cobertura de procedimentos e às carências para acesso e sua portabilidade;
6. efetuar estudos, propor normas e realizar o monitoramento referentes aos aspectos assistenciais dos produtos ou planos privados de assistência à saúde, de beneficiários ativos e inativos, em especial em relação aos modelos assistenciais, às garantias de acesso e cobertura de procedimentos, às carências para acesso e sua portabilidade;
7. indicar características gerais dos instrumentos contratuais utilizados pelas operadoras com os contratantes de plano de saúde pessoas físicas ou jurídicas;
8. estabelecer parâmetros e propor diretrizes referentes a programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças;
9. elaborar e propor o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde;
10. elaborar e propor critérios de incorporação de tecnologias em saúde adotadas pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde;
11. elaborar e publicar anuário e guias de produtos;
12. sugerir indicadores para avaliação, monitoramento e divulgação do perfil da organização e produção de ações e serviços de saúde pelas operadoras;
13. elaborar e propor critérios de migração e adaptação de contratos celebrados antes de 1º de janeiro de 1999;
14. supervisionar o processo de alienação de carteira das operadoras de planos privados de assistência à saúde;
15. autorizar a alienação e transferência das carteiras de planos privados de assistência à saúde das operadoras, na forma da regulação em vigor;
16. promover visitas técnicas com vistas ao acompanhamento e verificação das informações encaminhadas à ANS, no âmbito de sua competência;
17. propor diretrizes para a saúde suplementar sobre regimes especiais de Direção Técnica e Liquidação Extrajudicial;
18. propor diretrizes para instauração do regime especial de Direção Técnica e alienação de carteira;

19. propor à Diretoria Colegiada da ANS, a instauração do Regime Especial de Direção Técnica e Alienação de Carteira;
20. aprovar os Planos de Recuperação Assistencial e os Programas de Saneamento Assistencial apresentados ou executados pelas operadoras;
21. acompanhar o Programa de Saneamento Assistencial apresentado pela operadora;
22. elaborar e propor normas visando à garantia e à manutenção de todos os benefícios de acesso à cobertura previstos na Lei nº 9.656, de 1998 e em seus regulamentos, para cada segmentação, direta ou indiretamente, pelas operadoras;
23. estabelecer critérios para a aferição da capacidade técnico- operacional das operadoras quanto à efetiva garantia de todos os benefícios de acesso à cobertura previstos na Lei nº 9.656, de 1998 e em seus regulamentos, para cada segmentação, em especial quanto às redes assistenciais.

No início do ano de 2015, após assumir o cargo de Diretor da DIPRO, reuni todos os seus gestores para definir projetos para o ano. De modo a dar continuidade às atividades de planejamento estratégico, a reunião de alinhamento estratégico tratou do andamento, resultados e objetivos das ações que já haviam sido implementadas e do que seria planejado para os anos seguintes. Ênfase foi dada à participação dos servidores, considerando a importância da expertise técnica da equipe para a regulação do setor e para a transparência dos atos da Diretoria. Com o intuito de ratificar o compromisso com a construção de uma regulação participativa, o objetivo estratégico da Diretoria foi revisto, sendo assim definido:

Orientar as ações regulatórias da Agência com foco no modelo assistencial previamente definido, que incentive a qualidade do cuidado, a garantia da oferta e do acesso adequado e oportuno, a educação em saúde e participação da sociedade e a sustentabilidade do setor.

As áreas técnicas da diretoria foram incentivadas a adotar o Guia Técnico de Boas Práticas Regulatórias da ANS para a realização da Análise de Impacto Regulatório (AIR) como instrumento para facilitação do processo decisório. Essa orientação considerou que a AIR permite a explicitação dos problemas regulatórios, das opções disponíveis de políticas e das consequências das decisões regulatórias, em cada caso concreto, mediante a utilização de dados existentes e empíricos, tornando as decisões melhores, mais seguras, qualificadas e sustentáveis.

Face aos desafios regulatórios de responsabilidade da DIPRO, instituímos por meio de portarias publicadas no Boletim de Serviço Ano 15, nº 54, em 30/04/2015, cinco Grupos de Trabalho para aprofundar as discussões dos projetos considerados estratégicos pela Gestão, conforme lista a tabela abaixo:

GRUPOS DE TRABALHO DA DIRETORIA DE NORMAS E HABILITAÇÃO DOS PRODUTOS (DIPRO)

Grupo de Trabalho (GT)	OBJETIVO
GT Acesso Individual	Discussão de políticas regulatórias e a elaboração de proposta de ações que visem o incentivo ao acesso individual de consumidores à contratação de planos privados de assistência à saúde.
GT Mecanismos de Regulação	Elaboração de proposta de revisão de norma relativa às regras para a adoção e utilização, pelas operadoras de planos de assistência à saúde, de mecanismos de regulação do uso dos serviços de saúde, buscando garantir o acesso dos consumidores aos serviços de saúde contratados e sua qual idade assistencial, e rever conceitos abrangendo as atuais práticas do setor de saúde suplementar de forma compatível com os normativos vigentes.
GT Monitoramento Assistencial	Realizar estudos e elaborar proposta para aperfeiçoar, sistematizar e integrar a organização e o funcionamento dos processos de monitoramento da operação dos produtos - tanto no que tange à sua dinâmica interna, quanto das instâncias e interfaces com beneficiários e prestadores de serviços de assistência à saúde, e ainda sobre o acesso dos usuários aos serviços contratados.
GT Portabilidade	Discutir e elaborar proposta acerca das regras gerais de portabilidade de carências na saúde suplementar, que vise o incentivo à concorrência e à sustentabilidade do setor.
GT Política de Preço	Realizar estudos e elaborar proposta acerca da Política de Preço no Setor de Saúde Suplementar, afim de incentivar a concorrência e viabilizar a sustentabilidade econômico- financeira e assistencial do setor.

Vale destacar que, conforme previsão da portaria de instituição dos grupos de trabalho, os temas seriam estudados mais aprofundadamente primeiramente no âmbito da Diretoria para em seguida serem discutidos com todos os servidores da ANS e numa etapa posterior, aberta para debate com o setor, ou seja, a toda a sociedade interessada no tema.

Registre-se que todos os cinco Grupos de Trabalho (GTs) realizaram o preenchimento da AIR, no âmbito das discussões realizadas no GT, com a descrição do problema e sobre os vários pontos a serem avaliados: medidas regulatórias alternativas, objetivos e medidas para alcançá-los, recursos necessários, identificação dos principais atores interessados, mecanismos para viabilizar a consulta e a participação dos atores, documentos de referência e principais custos e dificuldades com a nova regulamentação ou revisão de norma já existente.

Das principais atividades da DIPRO neste período, podemos destacar o que segue.

A ANS realiza o monitoramento da garantia de atendimento dos beneficiários de planos de saúde. A partir do monitoramento, decide pela suspensão da comercialização de planos de saúde nos casos de descumprimento dos prazos máximos para marcação de consultas, exames e cirurgias; e de critérios relacionados à negativa de cobertura como rol de procedimentos, períodos de carência, rede conveniada, reembolso e mecanismos de autorização para procedimentos.

Para aperfeiçoar a metodologia, publicamos a Instrução Normativa nº 48, de 2015, com ajustes na metodologia do Programa de Monitoramento, sem alterar suas linhas gerais. Quanto aos resultados, se considerarmos cinco ciclos de monitoramento em sua totalidade, o trabalho resultou em 284 suspensões de comercialização de planos de saúde durante o período de gestão.

No período, também foi aprimorada a consulta aos detalhes do Programa de Monitoramento disponível no portal da ANS na internet, possibilitando a consulta por operadora, seu histórico e a verificação, em cada ciclo, se ela teve planos suspensos ou reativados.

Passo importante foi dado no incentivo ao parto normal. Com a entrada em vigor da Resolução Normativa nº 368, de 2015, as operadoras de planos de saúde, sempre que solicitadas, devem divulgar os percentuais de cirurgias cesáreas e de partos normais por operadora, por estabelecimento de saúde e por médico. Atualmente, cerca de 23 milhões de mulheres são beneficiárias de planos de assistência médica com atendimento obstétrico no país, público-alvo dessas medidas.

As operadoras passaram a ter a obrigação de fornecer o Cartão da Gestante, no qual deverá constar o registro de todo o pré-natal, e a Carta de Informação à Gestante, com esclarecimentos para escolhas favoráveis à saúde na gestação e no parto. Além disso, passou-se a exigir que os obstetras utilizem o Partograma, documento gráfico onde é registrado tudo o que acontece durante o trabalho de parto.

Em janeiro de 2016, passaram a vigorar as novas coberturas obrigatórias para os planos de saúde. Foram acrescidos mais 21 novos procedimentos, incluindo exames laboratoriais, além de mais um medicamento oral para tratamento de câncer em casa e ampliação do número de consultas com fonoaudiólogo, nutricionista, fisioterapeuta e psicoterapeuta. Os procedimentos são atualizados para garantir o acesso ao diagnóstico, tratamento e acompanhamento das doenças mediante técnicas que possibilitem o melhor resultado em saúde, sempre obedecendo a critérios científicos de segurança e eficiência comprovados por Avaliação de Tecnologia em Saúde (ATS).

Em junho do mesmo ano, a ANS definiu a incorporação extraordinária de exames para detecção de vírus Zika ao Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde. Essa incorporação extraordinária teve origem na situação ocorrida nos meses anteriores em que se constatou um aumento expressivo de transmissão da doença que traz graves riscos à saúde. Os exames foram assegurados para gestantes, bebês filhos de mães com diagnóstico de infecção pelo vírus, bem como para recém-nascidos com malformação congênita sugestivas de infecção pelo Zika, grupos considerados prioritários para detecção do vírus devido à sua associação com o risco de microcefalia nas crianças.

Incentivamos a adoção e o aprimoramento dos Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças (PROMOPREV). O investimento nesses programas é uma das principais estratégias para garantir a sustentabilidade do setor. Em junho de 2016, existiam aproximadamente 1,3 mil programas de promoção de saúde e prevenção de riscos e doenças – hoje, são

quase 1,5 mil programas, que atendem 1,7 milhão de beneficiários de planos de saúde. A maioria (70,4%) são iniciativas voltadas à saúde do adulto e da pessoa idosa, ao passo em que 20,2% se dedicam à saúde da mulher.

Como forma de disseminar informação, foram promovidos diversos encontros com o setor.

Nessa linha, foi realizado o Encontro sobre Boas Práticas na Saúde Suplementar – Câncer, realizado em maio de 2015, que debateu evidências de boas práticas de prevenção, diagnóstico precoce e tratamento de neoplasias de colo do útero, mamas, próstata e pulmões, e também prevenção e tratamento do tabagismo. O encontro reuniu representantes da ANS, do Instituto Nacional do Câncer (INCA) e de operadoras selecionadas, mediante pesquisa realizada pela ANS em parceria com a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) e operadoras que apresentaram experiências positivas na área de prevenção do câncer.

Já o Seminário Rede Assistencial e Garantia de Acesso, realizado em outubro de 2015, discutiu a rede assistencial e a garantia de acesso na saúde suplementar. O evento teve como objetivo trocar informações e experiências sobre o tema e divulgar as ações e estratégias desenvolvidas pela ANS. No evento, foi lançada a publicação Rede Assistencial e Garantia de Acesso na Saúde Suplementar, disponível no portal da ANS na internet em Publicações/Livros.

Promovemos também uma oficina para avaliação dos reajustes na saúde suplementar, visando aprimoramento e aperfeiçoamento dos processos de trabalho desta temática. O evento foi realizado em outubro de 2015, e houve discussões sobre o reajuste de planos coletivos (RPC) com a participação de convidados do setor, entre os quais entidades representativas das operadoras, das administradoras de benefício, consultorias especializadas e órgãos de defesa do consumidor. O escopo do encontro foi amplo, abordando: a regulamentação da ANS sobre reajuste coletivo; o não envio de comunicados de reajuste (representação); o monitoramento dos reajustes informados via RPC e o monitoramento do Pool de Risco. Foi firmado o compromisso de encaminhar os ofícios de notificação pelo não envio de comunicados de reajuste pelo RPC e a devida abertura de processo administrativo até o final de dezembro de 2015, o que terminou por acontecer nos primeiros dias de janeiro de 2016.

Em novembro do mesmo ano, realizamos o Seminário de Regulação Assistencial na Saúde Suplementar. No encontro, foram discutidos modelos assistenciais, gestão do cuidado, organização de redes de atenção e avaliação de tecnologia em saúde. Foi lançado também o inquérito Vigitel da Saúde Suplementar 2014. A pesquisa Vigitel – Vigilância de Fatores de Risco e Proteção para Doenças Crônicas por Inquérito Telefônico – tem sido realizada desde 2006 pelo Ministério da Saúde em todas as capitais dos 26 estados brasileiros e no Distrito Federal. O inquérito tem por objetivo monitorar, por meio de pesquisa realizada por telefone, a frequência e a distribuição dos principais determinantes das doenças crônicas não transmissíveis (DCNT). Complementando a programação, houve um debate sobre desenvolvimento e avaliação de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na saúde suplementar.

Ao final de 2015, realizamos o Seminário Internacional “A Organização da Prestação dos Serviços e o Financiamento em Saúde: Perspectivas no Brasil e no Mundo”, com participação de técnicos e especialistas do setor e apresentação de experiências de instituições nacionais e internacionais. O seminário trouxe dois painéis aos participantes: Inovações na prestação dos serviços de saúde e Modelos diferenciados de financiamento em saúde. Participaram do evento 350 pessoas, entre técnicos

e especialistas do setor, servidores, representantes de operadoras de planos de saúde, médicos, laboratórios, clínicas e hospitais conveniados e órgãos de defesa do consumidor.

No que se refere a divulgações para a sociedade, investimos na disseminação de informações para os consumidores e para o setor no portal da ANS na internet.

Também ao final de 2015, lançamos um aplicativo para *smartphones* e *tablets* que iniciou o processo de inserção da ANS no mundo dos aplicativos, que cada vez mais são utilizados pela sociedade. A estratégia foi de tornar mais acessíveis alguns serviços da Agência, de forma mais conveniente para o cidadão. O objetivo é que cada vez mais serviços sejam incluídos na ferramenta. As funcionalidades incluem pesquisas sobre coberturas assistenciais obrigatórias, de acordo com o tipo de plano de saúde contratado; dados cadastrais de operadoras; reajustes de planos de saúde individuais e familiares autorizados por ano desde 2000. O aplicativo permite realizar consulta por procedimento – tipo de exame, consulta, procedimento ou medicamento oral para tratamento de câncer para identificar se estão cobertos pelo plano de saúde ou não. Traz informações mais detalhadas sobre o procedimento escolhido, incluindo as regras de utilização previstas no rol de procedimentos, o que permite identificar se há cobertura obrigatória para a indicação especificada para ele. Traz, ainda, os canais de comunicação com a Agência – por meio de um ícone na tela, o consumidor tem acesso aos contatos de atendimento na ANS. No final da consulta sobre cobertura assistencial, caso ainda tenha alguma dúvida, o consumidor também pode acessar, por meio de *link* direto, a Central de Atendimento no site da ANS e ver as perguntas frequentes, cadastrar seu pedido de informação ou registrar reclamação. Desde o seu lançamento até fevereiro de 2017, o aplicativo atingiu mais de 6.500 instalações. A versão compatível com o sistema operacional iOS (*iPhone* e *iPad*) foi lançada em novembro de 2016 e totaliza 598 *downloads* até fevereiro de 2017. Apesar de a natureza de seu uso ser eventual, o aplicativo mantém cerca de 1.300 instalações ativas.

Em maio de 2016, a lista dos planos de saúde existentes no mercado passou a ser disponibilizada no portal da ANS na internet, incluindo as características dos planos. São duas formas de consulta: por operadora e por plano. Ao selecionar a operadora, é mostrada a quantidade de planos novos e antigos; a quantidade de planos liberados para comercialização ou com comercialização suspensa; e a lista de todos os planos ativos da operadora – inclusive os que já não são mais comercializados, mas que possuem beneficiários. Cada plano é apresentado em detalhes, de acordo com as suas características – por tipo de atendimento, por tipo de contratação, por abrangência geográfica e a situação da comercialização (se liberada ou suspensa). Na busca por plano, o consumidor pode consultar individualmente o produto que deseja, inserindo o número de registro ou usando um campo de pesquisa que pode ser preenchido com pelo menos duas das seguintes informações: nome do plano, status de comercialização, tipo de contratação, cobertura e abrangência. Neste campo também é possível acessar a lista completa de planos de saúde comercializados por uma operadora. Além das informações detalhadas do produto, a página mostra, em um mapa interativo, quais são os estados e municípios em que o plano tem cobertura.

Sempre com a visão de incrementar o empoderamento do consumidor, implementamos novas cartilhas, disponíveis para consulta no site da ANS. A primeira trouxe informações importantes para a contratação de planos e apresenta os conceitos que devem orientar o consumidor que busca contratar ou aderir a um contrato de plano de saúde. Com linguagem clara, mostra por meio de infográfico as principais características dos planos de saúde individual/familiar, coletivos por adesão e coletivos empresariais quanto ao tipo de adesão, carência, rescisão, cobertura e cobrança. Orienta também sobre os principais cuidados no preenchimento da proposta de adesão, sobre a troca de

plano sem carência e a possibilidade de manter o plano de saúde por aposentados e demitidos sem justa causa.

Em janeiro de 2016, foi lançada outra cartilha, com orientações para aposentados e demitidos, com informações importantes para os consumidores que desejarem manter o plano de saúde oferecido pela empresa, quando forem se aposentar ou nos casos de demissão/exoneração sem justa causa.

Ambas as cartilhas estão disponíveis no portal da Agência na internet, em Publicações/Folhetos e Cartilhas.

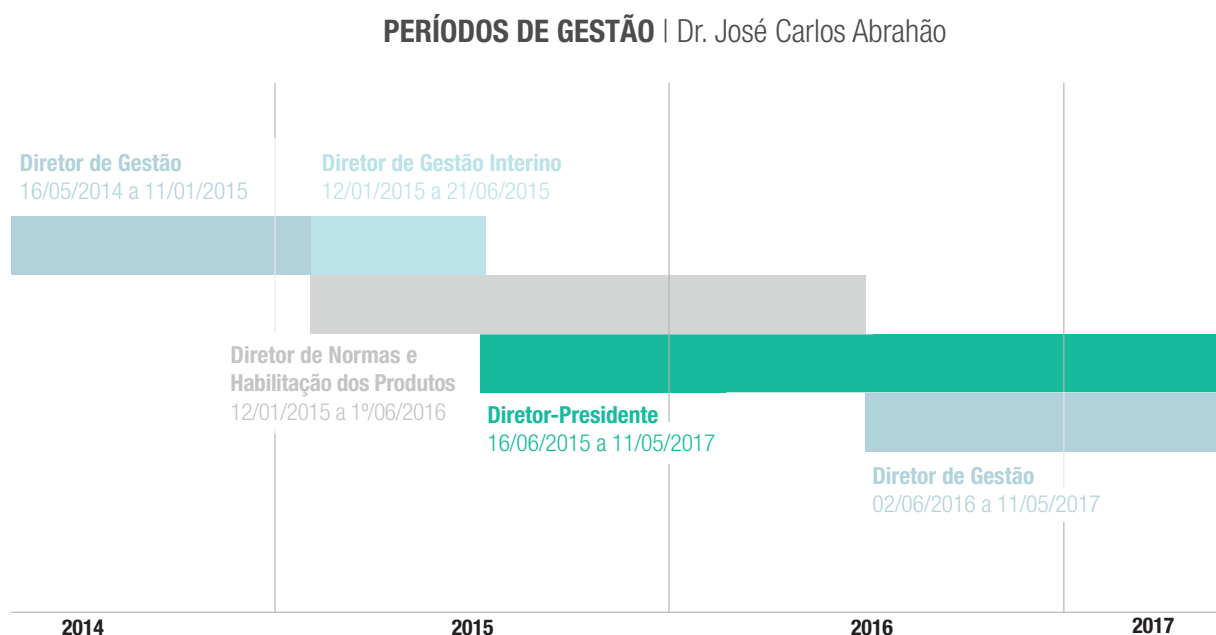
Em julho de 2016, foi lançada a 4ª edição do Mapa Assistencial, com diversas informações sobre o atendimento prestado pelas operadoras de planos de saúde no país. Entre os dados, há a quantidade de internações, consultas, terapias e exames, bem como os custos assistenciais informados pelo setor. Os dados referem-se aos anos de 2014 e 2015, e a principal fonte são as informações sobre eventos em saúde fornecidas pelas operadoras para a ANS. O Mapa Assistencial está publicado em Publicações/Periódicos.

A 4ª edição do Painel de Precificação foi também elaborada no primeiro semestre de 2016, e publicada em julho do mesmo ano, com informações e análises sobre os valores médios praticados no mercado de planos de saúde no Brasil. A publicação traz um panorama dos percentuais de reajuste cobrados pelas operadoras e a evolução de custos assistenciais de consultas médicas, exames e internações, entre outras informações do ano de 2015, e comparativos com anos anteriores. O Painel apresenta panorama segmentado da precificação dos planos de saúde, conforme o valor comercial informado pelo próprio setor, e é um importante instrumento para agentes do mercado de saúde suplementar, especialistas no tema e pesquisadores do setor. Os temas relacionados no painel refletem as contribuições de todas as operadoras que comercializam planos de assistência à saúde no Brasil. O Painel de Precificação está publicado no portal da ANS na internet em Publicações / Periódicos.

Por fim, destacamos a publicação da Súmula Normativa nº 28, de novembro de 2015, que estabeleceu as informações que devem constar da notificação enviada ao beneficiário para fins da suspensão ou rescisão unilateral do contrato individual, entre as quais, o número de dias de inadimplência e consequências, caso o beneficiário deixe de pagar o boleto durante 60 dias, consecutivos ou não, dentro dos últimos 12 meses de contrato. O contrato de plano de saúde só pode ser cancelado em situações de fraude ou inadimplência do consumidor, por período superior a 60 dias, consecutivos ou não, nos últimos 12 meses de vigência do contrato tendo sido o consumidor comprovadamente notificado até o 50º dia de inadimplência. A rescisão ou suspensão do contrato individual, sem a comprovada notificação prévia do beneficiário, é ilegal e abusiva, passível de aplicação de penalidade à operadora. A elaboração dessas regras ocorreu com base nas contribuições apresentadas por representações de defesa do consumidor, de operadoras, de prestadores de serviços de saúde e Ministério Público.

No fim do mesmo ano, a ANS publicou a Súmula Normativa nº 29, de dezembro de 2015, com o objetivo de esclarecer que o filho sob guarda – seja provisória ou permanente – tem direito a ingressar como dependente no plano de saúde de seus responsáveis. Nossa intenção foi reforçar entendimento já estabelecido pela Súmula Normativa nº 25, de 2012, que trata da inscrição de filho sob guarda menor de 12 anos como dependente em um plano de saúde.

V. AÇÃO INSTITUCIONAL – PRESIDÊNCIA



De acordo com a Lei nº 9.961, de 2000, que cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), compete ao Diretor-Presidente:

1. representar legalmente a ANS;
2. presidir as reuniões da Diretoria Colegiada;
3. cumprir e fazer cumprir as decisões da Diretoria Colegiada;
4. decidir nas questões de urgência ad referendum da Diretoria Colegiada;
5. decidir, em caso de empate, nas deliberações da Diretoria Colegiada;
6. nomear ou exonerar servidores, provendo os cargos efetivos, em comissão e funções de confiança, e exercer o poder disciplinar, nos termos da legislação em vigor;
7. encaminhar ao Ministério da Saúde e ao CONSU os relatórios periódicos elaborados pela Diretoria Colegiada; e
8. assinar contratos e convênios, ordenar despesas e praticar os atos de gestão necessários ao alcance dos objetivos da ANS.

Na função de Presidente da ANS, entre as ações institucionais regimentais, estabeleci como linha mestra de atuação o apoio e incentivo à unidade organizacional, o exercício do diálogo entre os diversos atores do setor, tendo como ponto focal o bem estar da sociedade, a preservação dos direitos adquiridos, a busca pelo aperfeiçoamento do sistema de saúde e a sustentabilidade assistencial e econômico-financeira do setor.

Para tanto, o trabalho à frente da Presidência é resultante do conjunto de ações das demais diretorias da Agência, que a partir das decisões da Diretoria Colegiada são estabelecidas as ações regulatórias da ANS em busca da prestação de serviços de saúde com qualidade, equilíbrio, cumprimento do pactuado contratualmente e sustentabilidade do setor.

A seguir destacamos alguns dos trabalhos de âmbito institucional, entre diversos outros realizados neste período.

A disponibilidade para participação em eventos e para contatos com a imprensa foi marcante em toda a gestão. De todos os convites dirigidos diretamente à Presidência da ANS para falas oficiais em eventos (palestras, debates etc.), apenas 15% foram declinados em razão de indisponibilidade de agenda ou recursos – todos os demais tiveram um representante oficial e em 35% o representante da instituição foi o próprio diretor-presidente.

Novamente reforçando a importância do diálogo com todos os atores do setor e reconhecendo a relevância de se ouvir, esclarecer e promover a troca de conhecimentos para atuação do órgão regulador, como representante institucional da Agência, recebi em reunião presencial, representantes de operadoras, parlamentares, membros do Poder Judiciário, dos Ministérios Públicos, representantes de órgãos de Defesa do Consumidor, de Órgãos e Entidades de Classe, Prestadores de Serviço, Professores e Pesquisadores de Centros Acadêmicos entre outros. Assim, ao longo do período, presidindo a ANS, realizei mais de 400 reuniões, buscando atender sempre que possível as demandas dos encontros cumprindo a missão institucional de servir à sociedade.

Aperfeiçoando o diálogo com o setor, em setembro de 2015, logo no início da minha gestão na Presidência, autoridades da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (SENACON-MJ) foram convidadas para reunião com os diretores da Agência. A iniciativa, até então inédita, permitiu estreitar o relacionamento com os órgãos de defesa do consumidor e desenvolver ações conjuntas.

O diálogo com Ministério da Saúde, Casa Civil e Ministério da Fazenda foi intensificado para definições relacionadas à revisão do modelo adotado e do arcabouço normativo em torno de vários temas, inclusive sobre Taxa de Saúde Suplementar, diante da crescente contestação judicial dessa importante fonte de recursos financeiros da Agência. Nesse sentido, foram reavaliados estudos anteriores e ampliada nova proposta de modernização, que resultou na atualização, simplificação e possibilidade de autonomia financeira da ANS. O estudo foi apresentado ao Ministério da Saúde, para encaminhamentos pertinentes.

Aproveitando reunião ocorrida com o Secretário Executivo do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e os Presidentes de Agências Reguladoras, propus a retomada do Fórum de Agências Reguladoras, com participação dos respectivos Presidentes, importante instância de troca de experiência e desenvolvimento de propostas, o que foi aceito de imediato e concretizado logo depois, a partir de discussões sobre a proposta do Projeto de Lei do Senado (PLS) 52, de 2013. Tal Fórum viabilizou de forma mais ágil os trabalhos demandados pela Casa Civil sobre o tema em questão

e acabou por também facilitar outros trabalhos conjuntos, como por exemplo as discussões e implementação no PLS sobre Análise de Impacto Regulatório sob coordenação da própria Casa Civil. Buscou-se também maior aproximação das agências reguladoras do Rio de Janeiro, pela proximidade física, para unir esforços e trocar experiências em prol do aprimoramento da regulação e da boa gestão.

Seguindo a linha de aproximação com os órgãos públicos, visando maior interação e mais eficiência das ações, o contato com o MPOG foi intensificado, o que favoreceu troca de informações sobre planos de saúde, em especial por conta do grande número de servidores públicos detentores de planos de saúde. Também foram prestados esclarecimentos quanto à carência da Agência no que se refere ao quadro de pessoal, o que resultou na autorização para a realização de concurso público para contratação de servidores e, posteriormente, tratativas para permissão de nomeação dos aprovados.

Em 2015 e 2016 a ANS participou ainda de Audiências Públicas convocadas pela Câmara dos Deputados e pelo Senado Federal, conforme relação a seguir:

Câmara dos Deputados			
Comissão	Parlamentar	Assunto	Data
CSSF Comissão de Seguridade Social e Família	Requerimentos nº 02 e 17/2015 Deputada Flávia Morais (PTB/BA)	Debater o parto no Brasil com ênfase ao parto normal no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS. Originária dos Requerimentos n.º 02 e 17 dos Deputados Flávia Moraes, Adelmo Carneiro Leão, Carmen Zanotto, Assis Carvalho, Odorico Monteiro, Misael Varella, Geraldo Resende, Carlos Gomes e Benedita da Silva.	14/04/2015
CPI das Órteses e Próteses	Requerimento nº 60/2015 Deputado André Fufuca (PEN/MA)	Destinada a investigar a cartelização na fixação de preços e distribuição de Órteses e Próteses	23/04/2015
CDC Comissão de Defesa do Consumidor	Requerimento nº 03/2015 Deputado Ivan Valente (PT/SP)	Tratar da atual situação da saúde no país, a partir de um caso concreto, e dos abusos cometidos pelos planos de saúde no país.	27/05/2015
CSSF Comissão de Seguridade Social e Família	Requerimento nº 288/2016 Deputado Jorge Solla (PT/BA)	Requer a realização de reunião para debater Planos de Saúde de Autogestão.	16/06/2016
CSSF Comissão de Seguridade Social e Família	Requerimento nº 395/2016 Deputada Carmen Zanotto (PPS/SC)	Requer a realização de audiência pública para debater sobre a portaria 1482 de 2016 do Ministério da Saúde que institui Grupo de Trabalho para discutir projeto de Plano de Saúde Acessível.	18/10/2016

Senado Federal			
Comissão	Parlamentar	Assunto	Data
CE Comissão de Educação	Requerimento nº 47/2015 Senadores Romário (PRB/RJ) e Ana Amélia (PP/RS)	Tema: Discutir “A Educação e a sensibilização da sociedade sobre o dia 10 de maio – Dia internacional de atenção à pessoa com Lúpus - uma doença autoimune que pode matar”.	28/05/2015
CDH - Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa	Requerimento nº 05/2016 Autoria Senador Paulo Paim (PT/RS)	Ementa: Requer a realização de Audiência Pública nesta Comissão para debater “Índices de reajuste dos planos de saúde no Brasil”.	04/04/2016
CTG - Comissão de Transparência e Governança	Autoria: Senador João Capiberibe (PSB/AP)	Ementa: Requer a realização de Audiência Pública para debate do tema: “A transparência e o funcionamento das Agências Reguladoras Federais”.	15/03/2016

Ampliamos também o diálogo nas reuniões da Câmara de Saúde Suplementar (CAMSS). Às instituições representadas, foi acrescida a participação do Ministério Público Federal – MPF.

A partir de dezembro de 2015, foi viabilizada e incentivada a possibilidade de os membros da Câmara incluírem ou sugerirem itens na pauta, bem como a de fazerem apresentações para enriquecer os debates. Até o momento, essas apresentações incluíram as seguintes participações: *Unimed do Brasil* (tema “Desafios das pequenas operadoras na saúde suplementar”, em 10/12/2015) e *Núcleo da Defensoria Pública do Consumidor - Nudecon/RJ* (temas: “Judicialização na Saúde Suplementar – ferramentas de mediação/conciliação de conflitos de consumo”, em 31/03/2016, e “Comercialização de contratos individuais”, em 08/12/2016). Ainda com o fito de ampliar a transparência, foi permitida a participação da Câmara como ouvintes de outras instituições do setor.

Em 20 de abril de 2016, foi realizada a primeira transmissão ao vivo das reuniões de Diretoria Colegiada, pelo portal da ANS e pela página da ANS no *YouTube*. A partir desta data, as reuniões de Diretoria Colegiada passaram a ser transmitidas ao vivo, sendo a pauta divulgada com antecedência, incluindo os arquivos dos conteúdos abordados. O vídeo da transmissão e os documentos relacionados permanecem disponíveis no portal e na página da ANS no *YouTube*. Esse foi um importante passo para a publicização de suas ações e para a democratização do acesso às decisões de cada um dos cinco diretores. As reuniões são transmitidas também pela *intranet* da Agência e são amplamente divulgadas pelas redes sociais por meio das páginas da ANS no *Facebook* e no *Twitter*.

Outra frente de trabalho, de grande importância, refere-se à implementação da Política de Gestão de Riscos que andou a passos largos em 2015 e 2016. Em janeiro de 2015, a Resolução Administrativa nº 60, de julho de 2014 entrou em vigor. Foram designados os membros do Comitê de Avaliação de Riscos – COMARI, e os servidores que atuarão como Agentes de Riscos. Foi realizada a capacitação destes servidores na Seleção de Ferramentas e Técnicas de Avaliação de Riscos, em novembro de 2015

e janeiro de 2016, bem como foi definido o Processo de Avaliação de Riscos adotado na Agência, com base nas normas ISO 31000:2009 (Gestão de Riscos – Princípios e Diretrizes), e COSO ERM. Também foi desenvolvida uma Matriz de Avaliação de Riscos para auxiliar na determinação do nível de risco envolvido, reduzindo o grau de subjetividade inerente à definição da consequência e da probabilidade do evento a ser analisado durante o processo de trabalho de avaliação de riscos. A I Reunião dos Agentes de Riscos foi realizada em 2015. O ponto inovador da reunião se deu pela utilização da ferramenta de comunicação *Lync*, o que permitiu a participação virtual dos Agentes de Riscos dos Núcleos. A reunião contou com a participação virtual de 10 dos 12 Núcleos da ANS existentes no país, com a possibilidade de acompanhar a apresentação dos slides, de participar de votação *online*, e de interagir (texto e voz) com os responsáveis pelo encontro.

Foram iniciados 21 processos de avaliação de riscos em processos de trabalho da Agência, finalizando o ano com sete processos na fase de Planejamento (estabelecimento do contexto e identificação dos riscos), oito na fase de Execução (análise, avaliação e tratamento dos riscos) e seis na fase de Relatório (comunicação e consulta). Em fevereiro de 2017, realizamos mais uma capacitação para novos agentes de riscos indicados pelas diretorias da ANS e unidades vinculadas. Em março, foi realizado encontro com Agência Nacional do Cinema – ANCINE e Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – ANP para troca de experiências no processo de gestão de riscos na ANS, já que a Agência se encontra em estágio mais adiantado de implementação, funcionando nos últimos meses como *benchmarking* para a implementação em outras instituições.

No que se refere ao Aprimoramento da Governança Regulatória, em 2015, em continuidade ao processo de implantação da Melhoria da Qualidade Regulatória na ANS, foram realizadas ações de divulgação das diretrizes contidas no Guia de Boas Práticas Regulatórias e de capacitação em análise de impacto regulatório para os servidores, bem como o acompanhamento de indicadores do Contrato de Gestão relacionados à qualidade regulatória. Adicionalmente, foram realizados eventos internos de apresentação e divulgação do Guia de Boas Práticas Regulatórias, incluindo a divulgação do andamento das ações de implementação da Análise de Impacto Regulatório (AIR). Também foi publicado um Manual Prático, contendo roteiro e formulários facilitadores da sistematização do processo regulatório baseado em boas práticas. Na *intranet* corporativa, foi criada a Comunidade Boas Práticas Regulatórias, que abriga enriquecedora troca de ideias, documentos e referências entre os servidores da Agência sobre o assunto.

Buscamos o incremento do Planejamento Estratégico Participativo, com a realização de 45 oficinas em cerca de 180 horas de trabalho, com alcance de mais de 300 gestores, servidores e colaboradores em 2015. Já em 2016, o processo de criação conjunta do planejamento estratégico chegou a alcançar 500 gestores, servidores e colaboradores, em 75 oficinas totalizando 380 horas de trabalho. Foram realizadas oficinas para confecção de Mapa Estratégico específico para três Diretorias: DIGES; DIDES e DIFIS, já com a formulação das iniciativas estratégicas previstas para 2017. A DIOPE já havia passado por processo de planejamento anterior completo, encerrando-se o mandato de seu diretor em abril de 2016. Espera-se sua revisão para 2017.

Com foco em alinhar Planejamento Estratégico e Planejamento Orçamentário, e desenvolver uma cultura de Planejamento Orçamentário Colaborativo, desde outubro de 2014 o Planejamento Orçamentário passou a ser desenvolvido em colaboração com um grupo de representantes de todas as áreas da Agência. Grandes demandas passaram a ser necessariamente programadas, favorecendo a previsibilidade da alocação de recursos e a distribuição de demandas contratuais conforme a capacidade de trabalho da área financeira, o que protege a ANS de atrasos nas contratações e de

indisponibilidade de serviços. A possibilidade de flexibilizar e repactuar a alocação de recursos é mantida, sendo as decisões compartilhadas entre o gestor financeiro e todo o grupo. Foi introduzida uma noção de responsabilidade compartilhada entre o gestor financeiro e os gestores das demais áreas da Agência. Adicionalmente, as regras de trabalho tornaram-se mais claras, o que tem permitido atender às solicitações de recursos de forma aderente a uma escala de priorização compartilhada com todos. A inovação do Planejamento Orçamentário Colaborativo representou uma importante mudança cultural na Agência, contribuindo para a sua maturidade institucional.

Em 2016, a Diretoria Colegiada aprovou a criação de um Grupo de Trabalho para normatizar a regulamentação para definição do fluxo de elaboração regulatória, de forma a institucionalizar o uso da ferramenta de Análise de Impacto Regulatório (AIR) na ANS. A ferramenta de gestão AIR permite produzir análises de impacto regulatório para subsidiar a tomada de decisão por parte do órgão regulador. Visa, portanto, a eficácia da política regulatória e é extremamente importante no contexto da complexidade e magnitude do setor suplementar de saúde no Brasil.

O grupo de trabalho contou com representantes de todas as áreas da ANS (Portaria nº 8.114, de 28/04/2016; publicada no Boletim de Serviço número 57, de 02/05/2016). A programação dos trabalhos do GT, incluindo seis reuniões, e os temas a serem debatidos em cada uma delas foram publicados na Comunidade Boas Práticas Regulatórias, na *intranet* da Agência.

Em seguida, foi realizado evento restrito ao público interno (Espaço Aberto) para compartilhar com todos os servidores e colaboradores da Agência o trabalho realizado e divulgar a consulta interna. Foram recebidas um total de 113 contribuições. A proposta foi encaminhada à Diretoria Colegiada, que realizou algumas modificações, e depois à Procuradoria Geral.

Foi desenvolvido e implementado sistema específico da Carta de Serviços da ANS, que permite às áreas técnicas fazerem diretamente a gestão do conteúdo da mesma, viabilizando inclusão, alteração ou exclusão de serviços, o que torna mais ágil e precisa a gestão e a atualização das informações. Outra inovação foi a inclusão de enquete ao final do acesso para avaliar a satisfação do usuário quanto à Carta de Serviços, gerando insumo para aperfeiçoamento contínuo da ferramenta. Já a implementação de versão interativa (navegável) da Carta de Serviços Interna da Agência facilitou o acesso aos serviços pelos próprios servidores e colaboradores da ANS.

No âmbito da Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) recepcionou 958 pedidos de informação de janeiro de 2015 a fevereiro de 2017. Em 2016, organizamos capacitação para os servidores, ministrada por servidores do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Além disso, foi elaborada minuta de revisão da Resolução Normativa nº 298, de junho de 2012, que instituiu o SIC na ANS. Após consulta qualificada com os respondentes do SIC, foi consolidada minuta a ser encaminhada para apreciação da Diretoria Colegiada.

Os temas das demandas de informação recebidas pelo SIC, e também pela Ouvidoria, foram seguidamente acompanhados e as questões recorrentes foram encaminhadas para publicação de conteúdo no portal da ANS, aperfeiçoando a transparência ativa.

Na linha de transparência e de acesso à informação, em atenção ao disposto no Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, que instituiu a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, está em processo de implantação o Plano de Dados Abertos da ANS (PDA/ANS). Neste processo, cabe à Comissão

Permanente de Tecnologias Colaborativas a responsabilidade pela elaboração e coordenação do Plano de Dados Abertos, uma vez que é o fórum que cuida diretamente do site da ANS, onde são divulgadas as informações. Foi definido também o processo sistêmico do PDA/ANS e o detalhamento das etapas envolvidas no processo. A implantação do Plano de Dados Abertos da ANS encontra-se em sintonia com o Mapa Estratégico da ANS, que estabelece entre seus objetivos o de promover a disseminação de conhecimento setorial e a integração de informação.

A interação com os atores do setor foi elo importante da regulação no período. A seguir, destacamos algumas destas interações.

A Agência instituiu Câmaras e Grupos Técnicos para ouvir e colher subsídios de determinados órgãos, entidades e pessoas naturais ou jurídicas, previamente convidados, em matérias relevantes que estão sendo objeto de processo decisório da ANS. Estão em andamento a Câmara Técnica da Regulamentação do Pedido de Cancelamento/Exclusão de Beneficiários em Planos de Saúde; e a Câmara Técnica sobre a Qualificação da Entrada de Beneficiários em Planos de Saúde: Doenças ou Lesões Preexistentes. Os grupos técnicos em andamento são: Grupo Técnico de Oncologia; Grupo Técnico de Remuneração; Grupo Técnico do Idoso Bem Cuidado; Grupo Técnico Lei 13.003/14; Grupo Técnico LAB-DIDES – Laboratório de Desenvolvimento, Sustentabilidade e Inovação Setorial; Grupo Técnico LAB-DIDES Odontologia – Laboratório de Desenvolvimento, Sustentabilidade e Inovação Setorial; Grupo Técnico Externo de Órteses, Próteses e Materiais Especiais; Grupo Técnico Permanente de Estudos da Metodologia do Monitoramento da Garantia de Atendimento; Grupo Técnico de Medicamentos Antineoplásicos Orais; Grupo Técnico FormSUS – Procedimentos – DUT; e, Grupo Técnico Genética.

Tivemos participação relacionada às ações de saúde suplementar (urgência e emergência) para os Jogos Olímpicos de 2016, em conjunto com as operadoras de planos de saúde, representantes de hospitais privados, Secretarias Estadual e Municipal de Saúde do Rio de Janeiro e entidades representantes das operadoras; e Grupo Executivo dos Jogos Olímpicos e Paraolímpicos de 2016 – GEOLIMPIADAS.

Fortalecemos as relações com o Supremo Tribunal Federal (STF), que incluiu reunião entre o diretor-presidente, a presidente do Supremo Tribunal Federal (STF), ministra Carmen Lúcia, e dirigentes de outras agências reguladoras, em 21 de dezembro de 2016, na sede do STF, para discutir a aproximação do Judiciário com as agências reguladoras, com o objetivo de buscar alternativas para diminuir a judicialização e favorecer o atendimento mais eficiente ao cidadão. Na mesma linha, incentivamos boas relações com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), incluindo a celebração de um Acordo de Cooperação Técnica.

Deve-se destacar o acompanhamento que vem sendo feito pela ANS quanto ao andamento do Projeto de Lei no 7.419/16. Em trâmite no Congresso Nacional, o PL reúne mais de 130 Projetos de Lei que versam sobre temas da saúde suplementar, apresentando-se como importante referência de revisão do marco regulatório, dada a sua magnitude, abrangência e profundidade das propostas de alteração legislativa, em decorrência das demandas do setor e da sociedade, além do novo perfil etário e epidemiológico da população.

Tanto na Diretoria de Gestão, como na Presidência da ANS, pelas próprias competências regimentais, são realizadas ações de apoio às atividades das demais diretorias da ANS. Entre as ações empreendidas, destacamos duas de grande complexidade e relevância: o suporte à cobrança e arrecadação do ressarcimento ao SUS e ao processo de arrecadação de multas.

Com relação à arrecadação de taxas e de multas, a tabela a seguir demonstra o importante incremento na arrecadação da Agência, resultante da melhoria de vários processos de trabalho transversais à ANS, incrementando a produtividade de análise de processos.

Ano	Receita Multas Auto de Infração	Receita de TSS	Receita de Dívida Ativa**	Total Receitas	% Orçamento	% Despesas
2012	27.270.226	88.065.942	5.929.356	121.265.523	51,28	60,42
2013	99.052.006	89.047.578	6.383.846	194.483.430	75,29	86,12
2014	160.410.779	90.826.770	12.874.029	264.111.578	87,30	96,66
2015	157.335.912	113.741.972	13.878.964	284.956.848	95,50	103,80
2016	375.170.961	178.388.733	17.406.668	570.966.362	176,84	229,05
2017*	64.713.123	7.183.650	6.523.975	78.420.748	23,42	228,02

*Até maio/2017 estimativa

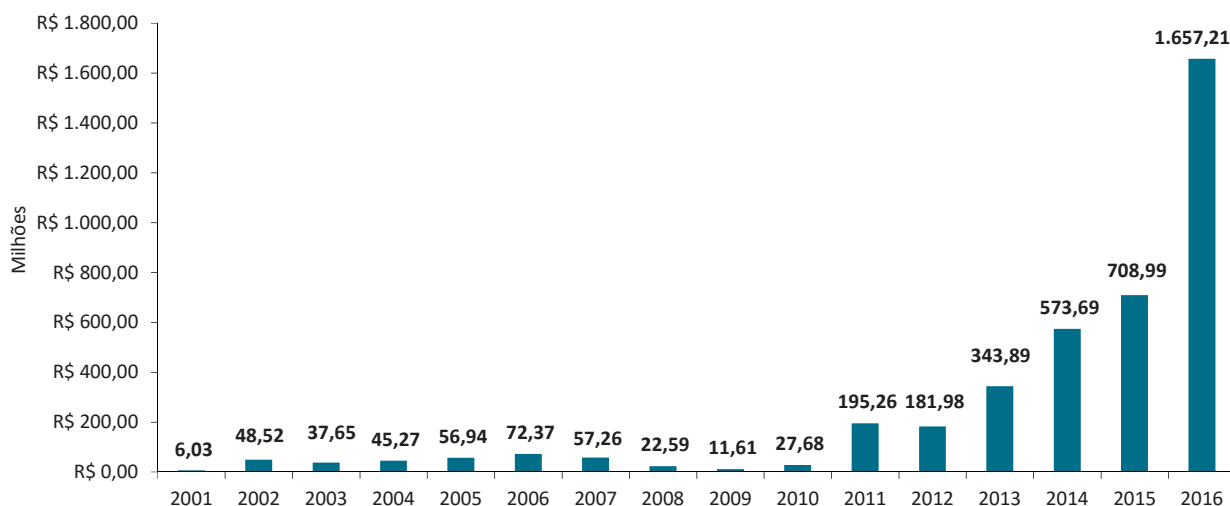
**Receita de Dívida Ativa – Fonte: Sistema de Gestão do Recolhimento da União (SIGGRU)

Fonte: Portal da Transparência e Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (SIAFI).

Quanto ao ressarcimento ao SUS, houve aumento na quantidade de procedimentos cobrados pela ANS. Em 2016, o total chegou a 1.107.068 atendimentos, contra 439.485 em 2015. O crescimento percentual foi de 151,9%.

Houve também o aumento do valor total cobrado, que, em 2016, bateu recorde ultrapassando R\$ 1,6 bilhão (gráfico a seguir). No ano anterior, o valor total foi de R\$ 708,9 milhões. Em percentuais, o crescimento no período foi de 133,74%.

VALOR TOTAL (R\$ MILHÕES) DE ATENDIMENTO COBRADOS POR ANO



Fonte: ANS, 12/2016

Desde 2001 foram identificados 2,1 milhões de atendimentos realizados por beneficiários de planos de saúde no SUS passíveis de cobrança. Esses atendimentos correspondem a mais de R\$ 3,4 bilhões. Deste montante, R\$ 1,5 bilhão (43,4%) foram arrecadados e repassados ao Fundo Nacional de Saúde e R\$ 744 milhões (21,9%) encaminhados para dívida ativa. Há também R\$ 1,2 bilhão (34,7%) relativo aos valores que são alvo de processos judiciais que contestam a cobrança ou estão em fase de inscrição em dívida ativa. Conforme dados do 2º Boletim do Ressarcimento publicado em 2016, um conjunto de cinco das piores pagadoras, com índice de pagamento zerado, acumula dívidas no valor de R\$ 166 milhões. Por outro lado, as cinco melhores pagadoras, com 100% de quitação do ressarcimento, somam o pagamento de R\$ 188 milhões.

Com relação às ações de comunicação social, destacamos que a disseminação de informações à sociedade para promover o empoderamento do consumidor foi uma das prioridades desta gestão. Nos últimos três anos, a ANS disponibilizou canais e ferramentas para permitir maior acesso a orientações e a dados relacionados ao setor de planos de saúde e criou normas para que operadoras e prestadores de serviços de saúde ampliassem a transparência de suas ações e incrementassem o relacionamento com seus beneficiários.

Nesse sentido, o portal da Agência na internet vem passando por importantes aprimoramentos, tanto para melhor organização das informações, quanto para ampliação da acessibilidade. Em 2014, entrou no ar uma nova versão do canal, seguindo as tendências de tecnologia e sendo compatível para acesso via telefone celular e tablet. Foi dado foco aos serviços mais utilizados, reorganizando conteúdos para melhorar a experiência do usuário. A acessibilidade, que já era um ponto presente no portal anterior, foi ampliada nessa atualização, o que melhorou o acesso para pessoas com deficiência visual.



O consumidor também passou a contar com mais uma ferramenta para obter informações sobre planos de saúde, com o lançamento do aplicativo ANS Móvel. Desenvolvido para celulares *smartphones* e *tablets* com os sistemas operacionais Android e iOS, o aplicativo permite ao cidadão pesquisar informações sobre coberturas assistenciais obrigatórias, de acordo com o tipo de plano de saúde contratado, percentuais de reajuste, entre outros dados.



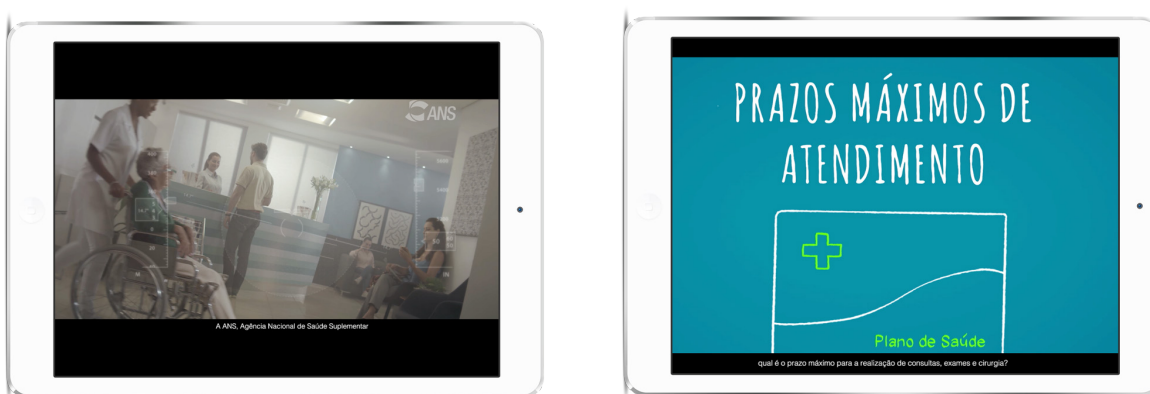
Entre as ações empreendidas para a divulgação de regras do setor e orientações para os consumidores, destaca-se ainda a produção de cartilhas. Ilustradas e com linguagem clara, as publicações produzidas entre 2014 e 2016 tiveram o objetivo de esclarecer alguns dos principais temas relacionados ao setor de planos de saúde. A primeira abordou as características dos cartões-desconto e dos cartões pré-pagos para serviços de saúde, explicando como funciona cada produto e reforçando junto ao consumidor que não se tratam de planos de saúde, não sendo, portanto, regulados pela ANS. A segunda cartilha reuniu informações importantes a serem consideradas para a escolha do plano de saúde mais adequado, como os tipos de plano existentes, as segmentações assistenciais possíveis, as regras de reajuste para cada tipo e os períodos de carência previstos em lei, entre outras questões relevantes que devem ser consideradas na hora da contratação. A terceira publicação tratou de um tema que vinha apresentando grande interesse do público nos canais de relacionamento da Agência: as regras para manutenção do plano de saúde nos casos de aposentadoria ou exoneração/demissão sem justa causa do beneficiário. No fim de 2016, foi lançada a cartilha sobre os prazos máximos de atendimento estipulados pela ANS para a realização de consultas, exames e cirurgias por parte dos planos de saúde. Todas as publicações estão disponíveis para consulta no portal da ANS na internet na área Publicações/Folhetos e Cartilhas.



A comunicação de utilidade pública da ANS também se dá por meio da realização anual de campanhas publicitárias realizadas em canais de alcance nacional. Com o objetivo de otimizar os recursos destinados à publicidade, desde 2014, a opção da Gerência de Comunicação Social da Agência tem sido a veiculação de uma mesma campanha por dois anos seguidos. Dessa forma, no primeiro ano há o investimento em criação, produção e veiculação. No ano seguinte, a totalidade da verba é destinada integralmente à nova veiculação das peças, o que garante maior duração e, portanto, maior penetração da mensagem. Dessa forma, entre 2014 e 2017, foram criadas e veiculadas duas campanhas de publicidade. A primeira foi composta de duas mensagens-chave: a importância da informação para o consumo consciente; e orientações para idosos, esclarecendo que não pode haver recusa de consumidores por parte das operadoras de planos de saúde, nem em razão de idade, nem por problemas de saúde.

Para o período 2016/2017, com o objetivo de obter melhores resultados, foi realizada uma pesquisa de conhecimento e imagem sobre a ANS para subsidiar a nova campanha sem revelar o objeto. Inicialmente, a pesquisa, feita por meio de um formulário eletrônico, começou com questões sobre agências reguladoras até informar que o tema principal era a ANS. Em seguida, foram colocadas questões sobre a função da ANS e o setor de planos de saúde. A coleta foi feita no período de 18/08 a 02/09/2016 e contou com a participação de 2.157 pessoas residentes de capitais e cidades do interior do país.

Pelos resultados, observou-se que ainda há grande desconhecimento sobre o papel da ANS e muitas dúvidas a respeito das regras do setor de planos de saúde. Por essa razão, a campanha foi estruturada em dois eixos: explicar a finalidade da agência reguladora do setor de planos de saúde e esclarecer os temas que suscitam mais dúvidas junto aos consumidores. A campanha contou com um filme de 30 segundos para televisão (veiculada em TV por assinatura) e cinco filmetes para internet e redes sociais. É a primeira vez que a ANS faz conteúdo publicitário específico para as redes sociais e o objetivo é disseminar informações de utilidade pública, permitindo interação.



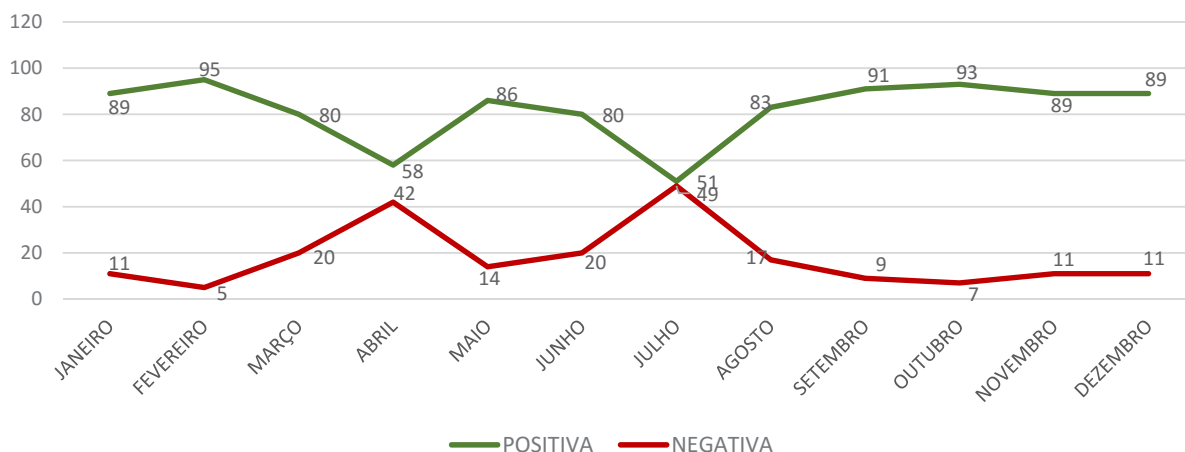
E para se aproximar ainda mais de toda a sociedade, desde 2014, a ANS está presente nas redes sociais por meio de perfis oficiais no *Twitter*, *Facebook*, *YouTube* e *SlideShare*. A atuação da Agência nestes canais está fortemente pautada na disponibilização de conteúdo útil para a sociedade e no relacionamento com o cidadão, objetivando esclarecer dúvidas e indicar os canais de atendimento adequados. Ao buscar o engajamento dos usuários, a ANS pretende reforçar seu papel institucional, prestar esclarecimentos e interagir com a sociedade, firmando-se como a principal autoridade no assunto Planos de Saúde.

Em março de 2017, os perfis da Agência contavam com 18.250 fãs no *Facebook* e 2.163 seguidores no *Twitter*. Só neste mês, após a veiculação dos vídeos da campanha publicitária nas redes sociais, houve crescimento de curtidas nas páginas acima de 5.400% no *Facebook* e quase 500% no *Twitter*.



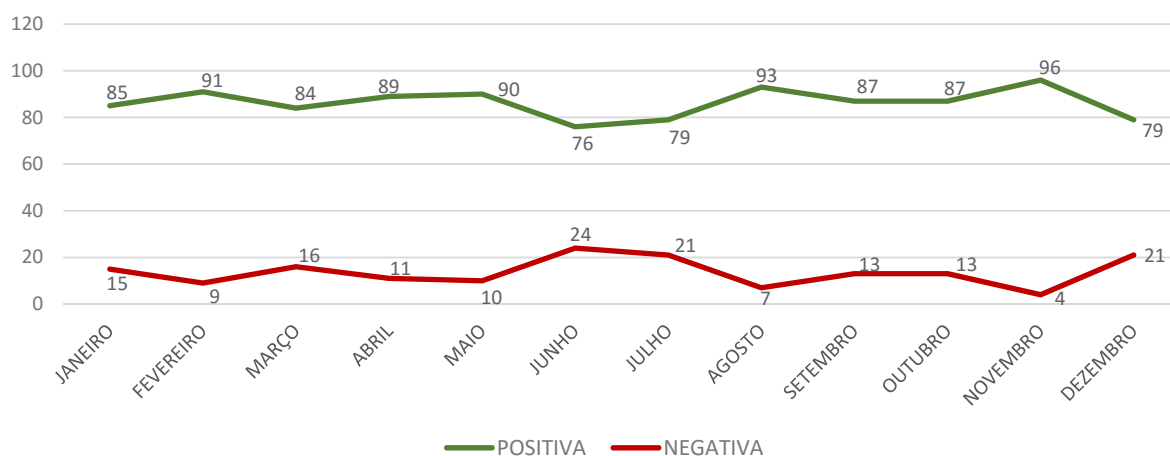
Em 2014, o índice de exposição da ANS na mídia obteve, em média, 82% de matérias positivas e 18% de matérias negativas. Em 2015, o índice positivo aumentou: 86,3% positivas contra 13,6% negativas. E em 2016, a exposição positiva subiu para 87% – tendo chegado a 97% no último quadrimestre – contra 13% de exposição negativa (seguem abaixo gráficos que mostram os índices de exposição).

EXPOSIÇÃO DA ANS NA MÍDIA - 2014 (%)



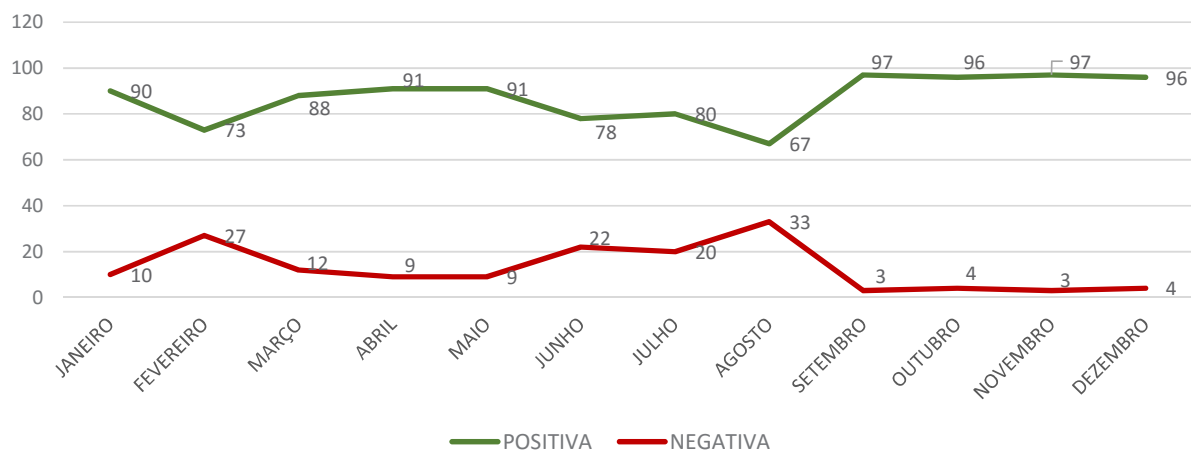
Fonte: Ger. de Com./ANS, 01/2015

EXPOSIÇÃO DA ANS NA MÍDIA - 2015 (%)



Fonte: Ger.de Com./ANS, 01/2016

EXPOSIÇÃO DA ANS NA MÍDIA - 2016 (%)



Fonte: Ger. de Com./ANS, 01/2017

O número de matérias também cresceu consideravelmente nesses três anos: em 2014, tivemos 5,8 mil matérias divulgadas na imprensa; em 2015, foram 8,2 mil; e em 2016, mais de 10,9 mil matérias. Isso representa um crescimento de 87,5% de 2014 para 2016. Seguem os números:

Número de matérias veiculadas na mídia			
	2014	2015	2016
Janeiro	581	433	1.010
Fevereiro	501	378	831
Março	359	508	591
Abril	534	368	267
Maio	487	740	1.117
Junho	402	699	1.739
Julho	547	950	1.636
Agosto	579	729	893
Setembro	488	1.052	972
Outubro	432	877	368
Novembro	528	745	818
Dezembro	383	775	675
TOTAL	5.821	8.254	10.917

Fonte: Ger. de Com./ANS, 01/2017

ANEXO

NORMAS PUBLICADAS DE 15 JUNHO DE 2015 ATÉ MAIO DE 2017

RESOLUÇÕES NORMATIVAS

Nº RN	Data DOU	Assunto
382	02/07/2015	Altera a Resolução Normativa – RN nº 44, de 24 de julho de 2003, que dispõe sobre a proibição da exigência de caução por parte dos prestadores de serviços contratados, credenciados, cooperados ou referenciados das operadoras de planos de assistência à saúde, e dá outras providências.
383	13/07/2015	Altera o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, instituído pela Resolução Normativa – RN nº 197, de 16 de julho de 2009, e a RN nº 198, de 16 de julho de 2009, que define o quadro de cargos comissionados e cargos comissionados técnicos da ANS.
384	08/09/2015	Dispõe sobre oferta pública de referências operacionais e cadastro de beneficiários – OPRC, estabelecendo requisitos para habilitação e condições especiais para as operadoras com proposta autorizada e altera a Resolução Normativa – RN nº 112, de 28 de setembro de 2005; a RN nº 186, de 14 de janeiro de 2009, e a RN nº 316, de 30 de novembro de 2012.
385	09/09/2015	Altera o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, instituído pela Resolução Normativa – RN nº 197, de 16 de julho de 2009, a RN nº 198, de 16 de julho de 2009, que define o quadro de cargos comissionados e cargos comissionados técnicos da ANS, e a RN nº 4, de 19 de abril de 2002, que dispõe sobre o parcelamento de débitos tributários e não tributários para com a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, além do ressarcimento ao Sistema Único de Saúde - SUS.
386	13/10/2015	Dispõe sobre o Programa de Qualificação de Operadoras e dá outras providências.
387	29/10/2015	Atualiza o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, que constitui a referência básica para cobertura assistencial mínima nos planos privados de assistência à saúde, contratados a partir de 1º de janeiro de 1999; fixa as diretrizes de atenção à saúde; revoga as Resoluções Normativas – RN nº 338, de 21 de outubro de 2013, RN nº 349, de 9 de maio de 2014; e dá outras providências.
388	26/11/2015	Dispõe sobre os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias.
389	27/11/2015	Dispõe sobre a transparência das informações no âmbito da saúde suplementar, estabelece a obrigatoriedade da disponibilização do conteúdo mínimo obrigatório de informações referentes aos planos privados de saúde no Brasil, revoga a Resolução Normativa nº 360 de 3 de dezembro de 2014, e o parágrafo único do art. 5º, da RN nº 190 de 30 de abril de 2009, e dá outras providências.
390	03/12/2015	Altera os Anexos da Resolução Normativa 290, de 27 de fevereiro de 2012 que dispõe sobre o Plano de Contas Padrão para as operadoras de planos de assistência à saúde e revoga o parágrafo 3º do artigo 3º da Resolução Normativa 173, de 10 de julho de 2008 que Dispõe sobre a versão XML (Extensible Markup Language) do Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde – DIOPS/ANS.

continua...

continuação

Nº RN	Data DOU	Assunto
391	07/12/2015	Altera a Resolução Normativa – RN nº 364, de 11 de dezembro de 2014, que dispõe sobre a definição de índice de reajuste pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS – a ser aplicado pelas operadoras de planos de assistência à saúde aos seus prestadores de serviços de atenção à saúde em situações específicas.
392	10/12/2015	Dispõe sobre aceitação, registro, vinculação, custódia, movimentação e diversificação dos ativos garantidores das operadoras no âmbito do sistema de saúde suplementar e dá outras providências.
393	10/12/2015	Dispõe sobre os critérios de constituição de Provisões Técnicas a serem observados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde e revoga dispositivos da Resolução Normativa nº 209, de 22 de dezembro de 2009, e a Resolução Normativa nº 75, de 10 de maio de 2004.
394	10/12/2015	Altera a Resolução Normativa – RN nº 300, de 19 de julho de 2012, que dispõe sobre a designação do Diretor Fiscal ou Técnico e do Liquidante e sobre as despesas com a execução dos regimes de direção fiscal ou técnica e de liquidação extrajudicial.
395	15/01/2016	Dispõe sobre as regras a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde nas solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, em qualquer modalidade de contratação.
396	26/01/2016	Altera a Resolução Normativa – RN nº 124, de 30 de março de 2006, que dispõe sobre a aplicação de penalidades para as infrações à legislação dos planos privados de assistência à saúde.
397	05/02/2016	Altera o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, instituído pela Resolução Normativa – RN nº 197, de 16 de julho de 2009, e a RN nº 198, de 16 de julho de 2009, que define o quadro de cargos comissionados e cargos comissionados técnicos da ANS.
398	11/02/2016	Dispõe sobre a Obrigatoriedade de Credenciamento de Enfermeiros Obstétricos e Obstetizes por Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde e Hospitais que Constituem suas Redes e sobre a Obrigatoriedade de os Médicos Entregarem a Nota de Orientação à Gestante.
399	15/02/2016	Altera a Resolução Normativa – RN nº 205, de 8 de outubro de 2009, que estabelece novas normas para o envio de informações do Sistema de Informações de Produtos – SIP.
400	26/02/2016	Dispõe sobre os parâmetros e procedimentos de acompanhamento econômico-financeiro das operadoras de planos privados de assistência à saúde e de monitoramento estratégico do mercado de saúde suplementar.
401	26/02/2016	Altera a Resolução Normativa – RN nº 316, de 30 de novembro de 2012, que dispõe sobre os regimes especiais de direção fiscal e de liquidação extrajudicial sobre as operadoras de planos de assistência à saúde, e a RN nº 197, de 16 de julho de 2009, que institui o Regimento Interno da ANS.
402	07/03/2016	Altera a Resolução Normativa n.º 237, de 21 de outubro de 2010, que dispõe sobre o regimento Interno da Câmara de Saúde Suplementar.
403	10/03/2016	Altera a Resolução Normativa nº 307, de 22 de outubro de 2012 que dispõe sobre os procedimentos de adequação econômico-financeira das operadoras de planos privados de assistência à saúde.

continua..

Nº RN	Data DOU	Assunto
404	13/04/2016	Altera a Resolução Normativa – RN nº 197, de 16 de julho de 2009, que institui o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, e dá outras providências; e a RN nº 198, de 16 de junho de 2009, que define o quadro de cargos comissionados e cargos comissionados técnicos da ANS.
405	10/05/2016	Dispõe sobre o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar – QUALISS; revoga a Resolução Normativa - RN nº 267, de 24 de agosto de 2011, com exceção do art.44-B incorporado à RN nº 124, de 30 de março de 2006; e revoga também a RN nº 275, de 1º de novembro de 2011, a RN nº 321, de 21 de março de 2013, a RN nº 350, de 19 de maio de 2014, e a Instrução Normativa – IN nº 52, de 22 de março de 2013 da Diretoria de Desenvolvimento Setorial, e dá outras providências.
406	01/06/2016	Altera o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, instituído pela Resolução Normativa - RN nº 197, de 16 de julho de 2009, e a Resolução Normativa nº 198 de 16 de julho de 2009, que define o quadro de cargos comissionados e cargos comissionados técnicos da ANS.
407	06/06/2016	Altera a Resolução Normativa – RN nº 387, de 28 de outubro de 2015, que dispõe sobre o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde no âmbito da Saúde Suplementar, para regulamentar a cobertura obrigatória e a utilização de testes diagnósticos para infecção pelo vírus Zika.
408	07/06/2016	Estabelece os procedimentos para que o interessado obtenha vistas e cópias de documentos e de processos administrativos, certidões para a defesa de direitos e esclarecimentos de situações, bem como dispõe sobre as regras, critérios e procedimentos a serem observados para a realização de reunião com o particular, no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e altera a RN nº 197, de 16 de julho de 2009, que instituiu o Regimento Interno da ANS.
409	25/07/2016	Altera o anexo da Resolução Normativa Nº 398, de 05 de fevereiro de 2016, a qual dispõe sobre a Obrigatoriedade de Credenciamento de Enfermeiros Obstétricos e Obstetizes por Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde e Hospitais que Constituem suas Redes e sobre a Obrigatoriedade de os Médicos Entregarem a Nota de Orientação à Gestante.
410	19/08/2016	Dispõe sobre a prorrogação do prazo de aplicação da Resolução nº 4.444, de 13 de novembro de 2015, do Conselho Monetário Nacional – CMN, no setor de saúde suplementar, conforme possibilidade prevista no § 2º do artigo 25 da Resolução Normativa – RN nº 392, de 9 de dezembro de 2015, que dispõe, em especial, sobre aceitação, registro, vinculação, custódia, movimentação e diversificação dos ativos garantidores das operadoras no âmbito do sistema de saúde suplementar.
411	22/09/2016	Institui a comunicação eletrônica entre a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e as operadoras de plano privado de assistência à saúde.
412	11/11/2016	Dispõe sobre a solicitação de cancelamento do contrato do plano de saúde individual ou familiar, e de exclusão de beneficiário de contrato coletivo empresarial ou por adesão.
413	14/11/2016	Dispõe sobre a contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde.
414	14/11/2016	Altera a Resolução Normativa – RN nº 388, de 25 de novembro de 2015, que dispõe sobre os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias, e altera a RN nº 124, de 30 de março de 2006, que dispõe sobre a aplicação de penalidades para as infrações à legislação dos planos privados de assistência à saúde.

continuação

Nº RN	Data DOU	Assunto
415	29/11/2016	Altera o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, instituído pela Resolução Normativa – RN nº 197, de 16 de julho de 2009, a RN nº 198, de 16 de julho de 2009.
416	23/12/2016	Dispõe sobre o Monitoramento do Risco Assistencial sobre as operadoras de planos de assistência à saúde.
417	23/12/2016	Dispõe sobre o Plano de Recuperação Assistencial e sobre o regime especial de Direção Técnica, no âmbito do mercado de saúde suplementar, revoga a RN nº 256, de 18 de maio de 2011, e dá outras providências.
418	28/12/2016	Altera os Anexos da Resolução Normativa – RN nº 290, de 27 de fevereiro de 2012, que dispõe sobre o Plano de Contas Padrão para as operadoras de planos de assistência à saúde, e altera a RN nº 173, de 10 de julho de 2008, que dispõe sobre a versão XML (Extensible Markup Language) do Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde - DIOPS/ANS.
419	28/12/2016	Altera a Resolução Normativa – RN nº 392, de 9 de dezembro de 2015, que dispõe sobre aceitação, registro, vinculação, custódia, movimentação e diversificação dos ativos garantidores das operadoras no âmbito do sistema de saúde suplementar e dá outras providências.
420	15/02/2017	Altera a Resolução Normativa nº 364, de 11 de dezembro de 2014, que dispõe sobre a definição de índice de reajuste pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS a ser aplicado pelas operadoras de planos de assistência à saúde aos seus prestadores de serviços de atenção à saúde em situações específicas.
421	24/03/2017	Altera a Resolução Normativa – RN n.º 405, de 9 de maio de 2016, que dispõe sobre o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviço na Saúde Suplementar – QUALISS.

RESOLUÇÕES REGIMENTAIS

Nº RR	Data DOU	Assunto
1	20/03/2017	Institui o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e dá outras providências.

INSTRUÇÕES NORMATIVAS

Nº IN e Diretoria	Data DOU	Assunto
48/DIPRO	11/09/2015	Dispõe sobre o acompanhamento e avaliação da garantia de atendimento dos beneficiários pelas operadoras de planos de assistência à saúde, regulamenta o art. 12-A da Resolução Normativa – RN nº 259, de 17 de junho de 2011, e revoga a Instrução Normativa – IN nº 42, de 26 de fevereiro de 2013, da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos - DIPRO.
59/DIDES	07/10/2015	Dispõe sobre o Termo de Cooperação a ser firmado entre a Diretoria de Desenvolvimento Setorial DIDES e as operadoras de planos privados de assistência à saúde, autorizadas pela ANS a adquirir as referências operacionais e o cadastro de beneficiários através de oferta pública, tal como disposto na Resolução Normativa – RN 384, de 04 de setembro de 2015.
60/DIDES	13/10/2015	Detalha a Resolução Normativa – RN nº 386 de 9 de outubro de 2015, para dispor sobre a avaliação de desempenho das operadoras, a partir do ano-base 2015, pelo Programa de Qualificação de Operadoras, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.
61/DIDES	07/12/2015	Dispõe sobre a regulamentação dos parágrafos 2º e 3º do artigo 7º da Resolução Normativa – RN nº 364, de 11 de dezembro de 2014, que dispõe sobre o Fator de Qualidade a ser aplicado ao índice de reajuste definido pela ANS para prestadores de serviços hospitalares.
12/DIFIS	26/01/2016	Dispõe sobre o conceito e os procedimentos a serem observados na emissão de Entendimento DIFIS, instrumento oficial da Diretoria de Fiscalização – DIFIS para a fixação e uniformização dos entendimentos a vigorarem nas ações e atividades de fiscalização e revoga a Instrução de Serviço - IS nº 15, de 15 de fevereiro de 2011, da Diretoria de Fiscalização.
62/DIDES	15/02/2016	Regulamenta o tratamento dispensado às reclamações, solicitações de providências ou petições assemelhadas, doravante denominadas demandas, que, por qualquer meio, forem recebidas pela DIDES, relacionadas às Resoluções Normativas nº 363, de 11 de dezembro de 2014, nº 364, de 11 de dezembro de 2014, e nº 365, de 11 de dezembro de 2014.
13/DIFIS	29/07/2016	Dispõe sobre os procedimentos a serem observados para o Ciclo de Fiscalização e para a Intervenção Fiscalizatória, previstos nos arts. 45, 46 e 48 a 54, da Resolução Normativa – RN nº 388, de 25 de novembro de 2015.
52/DIOPE	22/09/2016	Dispõe sobre a comunicação eletrônica entre a Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE e as operadoras de plano privado de assistência à saúde.
63/DIDES	26/10/2016	Dispõe sobre a regulamentação dos parágrafos do artigo 7º da Resolução Normativa – RN nº 364, de 11 de dezembro de 2014, que dispõe sobre o Fator de Qualidade a ser aplicado ao índice de reajuste definido pela ANS para profissionais de saúde, laboratórios, clínicas e outros estabelecimentos de saúde não hospitalares.
64 / DIDES	11/11/2016	Altera a Instrução Normativa nº 63 da Diretoria de Desenvolvimento Setorial, de 25 de outubro de 2016, que dispõe sobre o Fator de Qualidade a ser aplicado ao índice de reajuste definido pela ANS para profissionais de saúde, laboratórios, clínicas e demais estabelecimentos de saúde não hospitalares.

continua

continuação

Nº IN e Diretoria	Data DOU	Assunto
14 / DIFIS	14/11/2016	Altera a Instrução Normativa - IN nº 13, de 28 de julho de 2016, da Diretoria de Fiscalização – DIFIS, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados para o Ciclo de Fiscalização e para a Intervenção Fiscalizatória previstos nos arts. 45, 46 e 48 a 54, da Resolução Normativa – RN nº 388, de 25 de novembro de 2015.
49 / DIPRO	23/12/2016	Dispõe sobre as medidas administrativas decorrentes da avaliação das operadoras de planos de assistência à saúde no Monitoramento do Risco Assistencial, a que se refere a RN nº 416, de 22 de dezembro de 2016.
50 / DIPRO	23/12/2016	Regulamenta a Resolução Normativa – RN nº 417, de 22 de dezembro de 2016, para dispor, em especial, sobre o Plano de Recuperação Assistencial, sobre o regime especial de Direção Técnica e sobre o Programa de Saneamento Assistencial no curso do regime especial de Direção Técnica, e revoga a Instrução Normativa – IN nº 33, 6 de julho de 2011, da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO.
51 / DIPRO	30/01/2017	Regulamenta os artigos 4º e 22 da Resolução Normativa – RN nº 171, de 29 de abril de 2008, dispondo sobre as rotinas e o procedimento de solicitação e autorização para aplicação de reajuste das contraprestações pecuniárias dos planos individuais e familiares de assistência complementar à saúde que tenham sido contratados após 1º de janeiro de 1999 ou adaptados à Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998.
52 / DIPRO	23/01/2017	Dispõe sobre a comunicação eletrônica entre a Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO e as operadoras de planos privados de assistência à saúde.
65/DIDES	13/02/2017	Dispõe sobre a comunicação eletrônica entre a Diretoria de Desenvolvimento Setorial - DIDES e as operadoras de planos privados de assistência à saúde.
66/DIDES	15/02/2017	Altera a Instrução Normativa - IN nº 63, de 25 de outubro de 2016, que dispõe sobre regulamentação dos parágrafos do artigo 7º da Resolução Normativa - RN nº 364, de 11 de dezembro de 2014, que trata sobre o Fator de Qualidade a ser aplicado ao índice de reajuste definido pela ANS para profissionais de saúde, laboratórios, clínicas e outros estabelecimentos de saúde não hospitalares.
3 / Diretoria Colegiada	10/03/2017	Dispõe sobre a comunicação eletrônica entre a Coordenadoria de Recursos da Diretoria Colegiada – COREC e as operadoras de planos privados de assistência à saúde.
67 / DIDES	10/03/2017	Regulamenta o monitoramento periódico para verificar o cumprimento da Resolução Normativa – RN nº 389, de 26 de novembro de 2015, que dispõe sobre a transparência das informações no âmbito da saúde suplementar, estabelece a obrigatoriedade da disponibilização do conteúdo mínimo obrigatório de informações referentes aos planos privados de saúde no Brasil e dá outras providências.
53 / DIOPE	14/03/2017	Altera a Instrução Normativa – IN nº 52, de 21 de setembro de 2016, da Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE, que dispõe sobre comunicação eletrônica entre a Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras - DIOPE e as operadoras de plano privado de assistência à saúde.

continua

Nº IN e Diretoria	Data DOU	Assunto
54 / DIOPE	10/04/2017	Estabelece hipótese de autorização prévia anual para movimentação da carteira de títulos e valores mobiliários, conforme previsto no art. 13 da Resolução Normativa – RN nº 392, de 9 de dezembro de 2015, que dispõe sobre aceitação, registro, vinculação, custódia, movimentação e limites de alocação e de concentração na aplicação dos ativos garantidores das operadoras no âmbito do sistema de saúde suplementar e dá outras providências.

SÚMULAS NORMATIVAS

Nº Súmula	Data DOU	Assunto
28	01/12/2015	Resolve adotar o seguinte entendimento vinculativo sobre notificação para fins de suspensão ou a rescisão unilateral do contrato.
29	17/12/2015	Resolve adotar entendimento vinculativo que o termo “guarda” abrange a guarda provisória ou permanente.

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



Disque ANS
0800 701 9656



Central de
Atendimento
www.ans.gov.br



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



Atendimento
exclusivo para
deficientes auditivos
0800 021 2105



Use a opção do código
para ir ao portal da ANS



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



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



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



Ministério da
Saúde

