

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Selo ANS de Maturidade Digital

Terceira Edição



**+SIMPLES
+INTELIGENTE**

**ANS
DIGITAL**

Rio de Janeiro - 2022

Selo ANS de Maturidade Digital

**+SIMPLES
+INTELIGENTE**



AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR
Gerência de Qualificação Institucional
Coordenadoria de Inovação, Projetos e Processos

Selo ANS de Maturidade Digital

Terceira Edição



+SIMPLES
+INTELIGENTE





2021. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

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

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

Versão on-line

ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E INFORMAÇÕES:

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS
Diretoria de Gestão- DIGES
Gerência de Qualificação Institucional – GEQIN
Coordenadoria de Inovação, Projetos e Processos - COINP
Av. Augusto Severo, 84 – Glória
CEP 20021-040
Rio de Janeiro, RJ – Brasil
Tel: +55 (21) 2105-0000
Disque-ANS: 0800 701 9656
www.gov.br/ans

DIRETORIA COLEGIADA – DICOL

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

PROJETO GRÁFICO:

Gerência de Comunicação Social - GCOMS/SECEX/PRESI

NORMALIZAÇÃO:

Biblioteca/CGDOP/GEQIN/DIGES

Ficha Catalográfica

A265s Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria de Gestão.
Selo ANS de maturidade digital. 3. ed. [recurso eletrônico] / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria de Gestão. -- Rio de Janeiro: ANS,2022.
6,8MB; ePub.

1. Inovação. 2. Tecnologia da informação. 3. Transformação digital. 4. Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). I. Título.

CDD 658.4

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - REPRESENTAÇÃO DA SEGUNDA ONDA DO ANS DIGITAL	12
FIGURA 2 – NOVOS EIXOS NA REPACTUAÇÃO DO PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	14
FIGURA 3 – O SELO POSSIBILITARÁ	17
FIGURA 4 - ELEMENTOS DO SELO	18
FIGURA 5 - ELEMENTOS DO SELO	19
FIGURA 6 - ELEMENTOS DO SELO	20
FIGURA 7 - FICHA TÉCNICA	22
FIGURA 8 - CICLO TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	23
FIGURA 9 - CICLO DE MELHORIA DA QUALIDADE E EFICIÊNCIA	24
FIGURA 10 - EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS DA ANS POR CATEGORIA DE MATURIDADE DIGITAL	25
FIGURA 11 - AUTOSSERVIÇO A1 – CADASTRAR PROPOSTA PARA ATUALIZAÇÃO DO ROL DE PROCEDIMENTOS E EVENTOS EM SAÚDE (FORMROL WEB)	31
FIGURA 12 - AUTOSSERVIÇO A1 – CONSULTAR A NOTA DE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE (IDSS)	32
FIGURA 13 - AUTOSSERVIÇO A1 – EMITIR COMPROVANTE DE DADOS CADASTRAIS DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE JUNTO À ANS	33
FIGURA 14 - AUTOSSERVIÇO A1 – REALIZAR PRIMEIRO ACESSO DE REPRESENTANTE LEGAL DE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE NO PORTAL OPERADORAS	34
FIGURA 15 - AUTOSSERVIÇO A1 – GERENCIAR APIS	35

FIGURA 16 - AUTOSSERVIÇO A1 – GERENCIAR SENHA TXT (SISCOSEN)	36
FIGURA 17 - AUTOSSERVIÇO A1- GERENCIAR USUÁRIOS DE OPERADORA DE PLANO DE SAÚDE (ADMP-OPERADORA)	37
FIGURA 18 - AUTOSSERVIÇO A1- PAGAR À VISTA TAXA DE SAÚDE SUPLEMENTAR	38
FIGURA 19 - AUTOSSERVIÇO A1- PESQUISAR PLANOS PARA EXERCÍCIO DA PORTABILIDADE DE CARÊNCIA OU MIGRAÇÃO NO GUIA ANS DE PLANOS DE SAÚDE	39
FIGURA 20 - AUTOSSERVIÇO A1- PESQUISAR PLANOS DISPONÍVEIS PARA CONTRATAÇÃO NO MERCADO DE SAÚDE SUPLEMENTAR	40
FIGURA 21 – A2 ANÁLISE DIGITAL – ACESSAR BOLETIM DO PROGRAMA DA CIDADANIA	41
FIGURA 22 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – ACESSAR O ACERVO DA BIBLIOTECA ANS	42
FIGURA 23 - A3 DIGITAL PARA USUÁRIO - DENUNCIAR PRÁTICAS IRREGULARES VERIFICADAS NO RELACIONAMENTO ENTRE OPERADORAS DE PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE E PRESTADORES DE SERVIÇO DE SAÚDE	43
FIGURA 24 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – EMITIR CERTIDÃO DE SITUAÇÃO CADASTRAL DE OPERADORAS E DE ADMINISTRADORAS DE BENEFÍCIO	44
FIGURA 25 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR HOMOLOGAÇÃO DE ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE	45
FIGURA 26 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR HOMOLOGAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE (APS)	46
FIGURA 27 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR RECONHECIMENTO COMO ENTIDADE ACREDITADORA EM SAÚDE PARA O PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO EM ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE (APS)	47
FIGURA 28 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR RECONHECIMENTO DE ENTIDADE ACREDITADORA DE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE	48
FIGURA 29 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR RECONHECIMENTO DE ENTIDADE ACREDITADORA EM SAÚDE PARA O PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇO DE SAÚDE (QUALISS)	49
FIGURA 30 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – ESCLARECER DÚVIDAS SOBRE SAÚDE SUPLEMENTAR	50

FIGURA 31 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – REGISTRAR RECLAMAÇÃO SOBRE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE OU ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS	51
FIGURA 32 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – ATENDER OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE PARA DÚVIDAS RELACIONADAS AO PORTAL OPERADORAS	52
FIGURA 33 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER CERTIDÃO EMITIDA PELA ANS	53
FIGURA 34 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER VISTAS E CÓPIAS DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS EM POSSE DA ANS	54
FIGURA 35 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – PARCELAR DÉBITOS DE RESSARCIMENTO AO SUS	55
FIGURA 36 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – PARCELAR MULTAS DE PROCESSOS DA ANS	56
FIGURA 37 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – PARCELAR TAXAS DE SAÚDE SUPLEMENTAR	57
FIGURA 38 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR REUNIÃO COM A ANS	58
FIGURA 39 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR CANCELAMENTO DE REGISTRO DE OPERADORA DE PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	59
FIGURA 40 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER AUTORIZAÇÃO DE FUNCIONAMENTO PARA OPERADORAS DE PLANOS PRIVADOS DE SAÚDE	60
FIGURA 41 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR ATUALIZAÇÃO CADASTRAL DOS DADOS DA OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE E DA ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS	61
FIGURA 42 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – ALTERAR NOME DO PRODUTO EM REGISTRO DE PLANO DE SAÚDE	62
FIGURA 43 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – CANCELAR REGISTRO DE PLANO DE SAÚDE	63
FIGURA 44 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER APROVAÇÃO DE PROGRAMAS DE PROMOÇÃO DA SAÚDE E PREVENÇÃO DE RISCOS E DOENÇAS	64
FIGURA 45 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER AUTORIZAÇÃO PARA REAJUSTE DE MENSALIDADE DE PLANO DE SAÚDE INDIVIDUAL OU FAMILIAR	65
FIGURA 46 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER CERTIDÃO DE REGIME ESPECIAL DE DIREÇÃO TÉCNICA	66

FIGURA 47 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER CERTIDÃO DE REGULARIDADE DE ENVIO DO SIP – SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE PRODUTOS	67
FIGURA 48 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – REGISTRAR PLANO DE SAÚDE	68
FIGURA 49 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SUSPENDER OU REATIVAR COMERCIALIZAÇÃO DE PLANO DE SAÚDE	69
FIGURA 50 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR INFORMAÇÃO À ASSESSORIA DE IMPRENSA DA ANS	70
FIGURA 51 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – CELEBRAR ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA NO ÂMBITO DO PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADANIA	71
FIGURA 52 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – PAGAR À VISTA DÉBITO DE RESSARCIMENTO AO SUS	72
FIGURA 53 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – PAGAR À VISTA MULTAS DE PROCESSOS DA ANS	73
FIGURA 54 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – EMITIR CERTIDÃO DE SITUAÇÃO CADASTRAL DE PLANO DE SAÚDE	74

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - NÍVEIS DE MATURIDADE	21
TABELA 2 - EVOLUÇÃO DA DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS	26

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO – CHEGAMOS À TERCEIRA EDIÇÃO DO SELO ANS DE MATURIDADE DIGITAL	10
2	UM BALANÇO DO PROCESSO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DA ANS E OS NOVOS DESAFIOS DA REPACTUAÇÃO	11
2.1	Um Balanço do Plano de Transformação Digital da ANS	11
2.2	Novos Desafios da Repactuação do Plano	13
3	O QUE É O SELO ANS DE MATURIDADE DIGITAL?	16
4	COMO DEVE SER UTILIZADO?	16
5	O SELO POSSIBILITARÁ	17
6	ELEMENTOS DO SELO	18
7	PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS	23
7.1	Ciclo de Transformação Digital.	23
7.2	Ciclo de Melhoria da Qualidade e Eficiência	24
8	EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS DA ANS POR CATEGORIA DE MATURIDADE DIGITAL	25
9	EVOLUÇÃO DA DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS – QUADRO COMPARATIVO	26
10	VISÃO DETALHADA	31

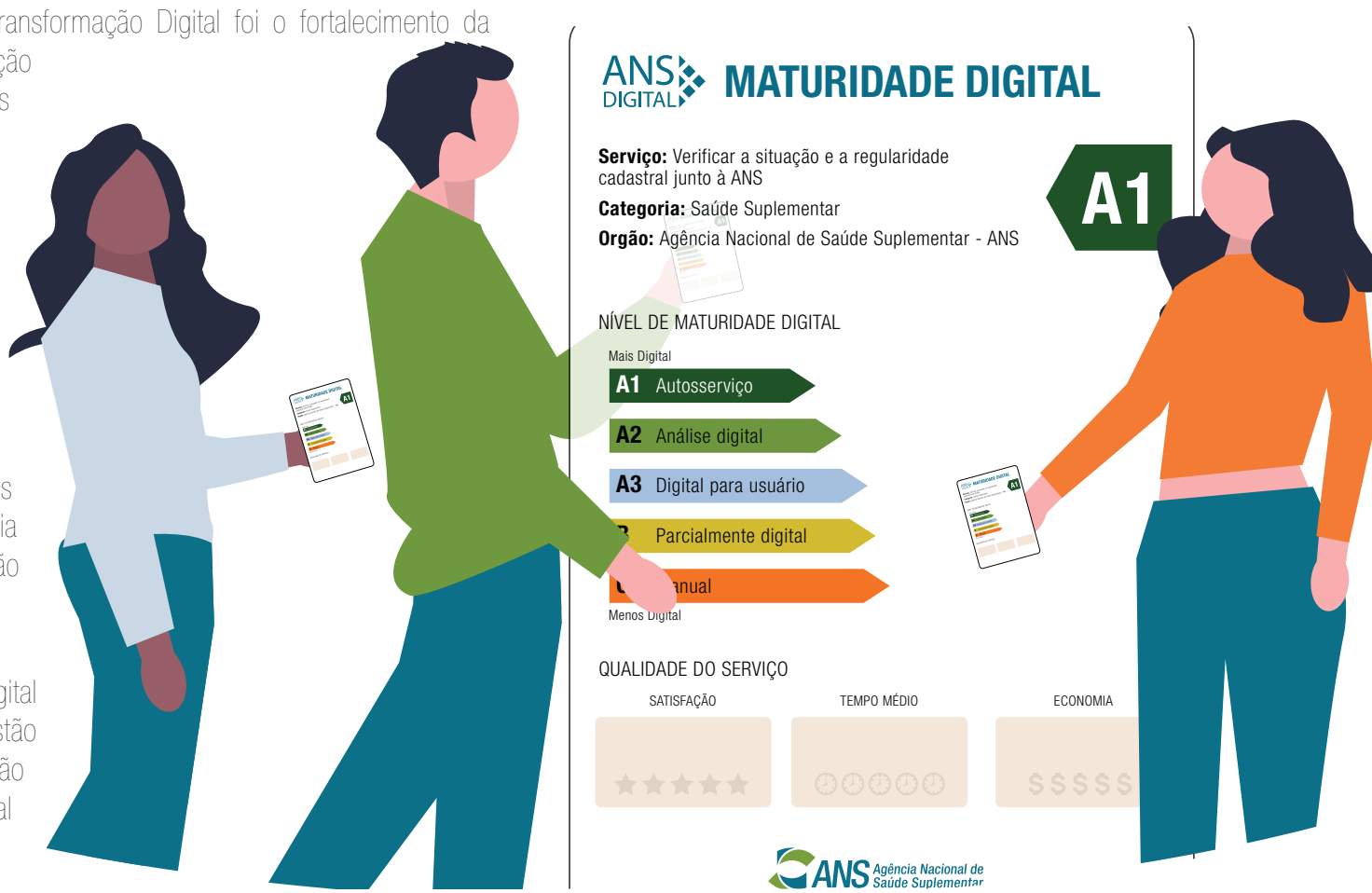
1 INTRODUÇÃO – CHEGAMOS À TERCEIRA EDIÇÃO DO SELO ANS DE MATURIDADE DIGITAL

Neste último ano, o foco do nosso Plano de Transformação Digital foi o fortalecimento da capacidade institucional da ANS para a transformação digital, através de ações de capacitação voltadas para os servidores e gestores. As ações foram capitaneadas pela Coordenadoria de Carreira e Desempenho (CCADE) da ANS, que idealizou trilhas de aprendizado para a adaptação à Transformação Digital. As ações foram idealizadas no âmbito do Programa de Desenvolvimento Gerencial (PDG), para introdução de Inteligência Analítica¹ (também conhecida como analytics) e ações voltadas para a Jornada do Usuário, com o intuito de se entender a experiência dos clientes da ANS e identificar oportunidades de melhoria e digitalização, viabilizando uma transformação orientada aos usuários.

Ao longo destes dois anos do Projeto ANS Digital foram realizadas 291 horas de capacitação, e estão em execução outras 124 horas de capacitação voltadas para Transformação Digital. Foram um total de 814 vagas para capacitação, sendo que 279 ainda estão em andamento, disponibilizadas para um total de 660 servidores, o que na prática viabilizou que nossos servidores tivessem acesso a mais de um curso de acultramento em transformação digital.

Esse fortalecimento é decisivo para avançarmos nos objetivos específicos do Projeto ANS Digital, buscando o aumento da satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Agência, a simplificação, desburocratização e redução do tempo médio para a obtenção dos serviços.

Ainda no âmbito dos objetivos específicos do Projeto ANS Digital, precisamos avançar também na implementação de soluções tecnológicas que otimizem o trabalho dos técnicos com eliminação de atividades repetitivas. Assim, quando olhamos para os nossos serviços, temos que 75% dos nossos serviços possuem o selo de maturidade digital A3, o que indica que esses serviços possuem potencial de serem automatizados.



¹ Conceitos e ferramentas básicas de análise de dados para auxiliar os servidores ANS na identificação de oportunidades de analytics para o órgão e implementação de projetos de menor complexidade

2 UM BALANÇO DO PROCESSO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DA ANS E OS NOVOS DESAFIOS DA REPACTUAÇÃO

2.1 UM BALANÇO DO PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DA ANS

Desde 2015, a ANS desenvolve ações voltadas para a transformação digital de forma estruturada, por meio de um projeto chamado ANS Digital. Este projeto foi estruturado em ondas, com fases e entregas específicas.

De 2015 a 2020, a primeira onda concentrou entregas relacionadas a ações estruturais na área de Tecnologia da Informação, incluindo intensificação da segurança, modernização da estrutura, tecnologias para integração de sistemas e na implementação do processo administrativo eletrônico – SEI. O uso do processo eletrônico representou uma grande transformação na ANS, tanto pela enorme diminuição no uso do papel quanto pelos ganhos em agilidade, produtividade e redução de custos.

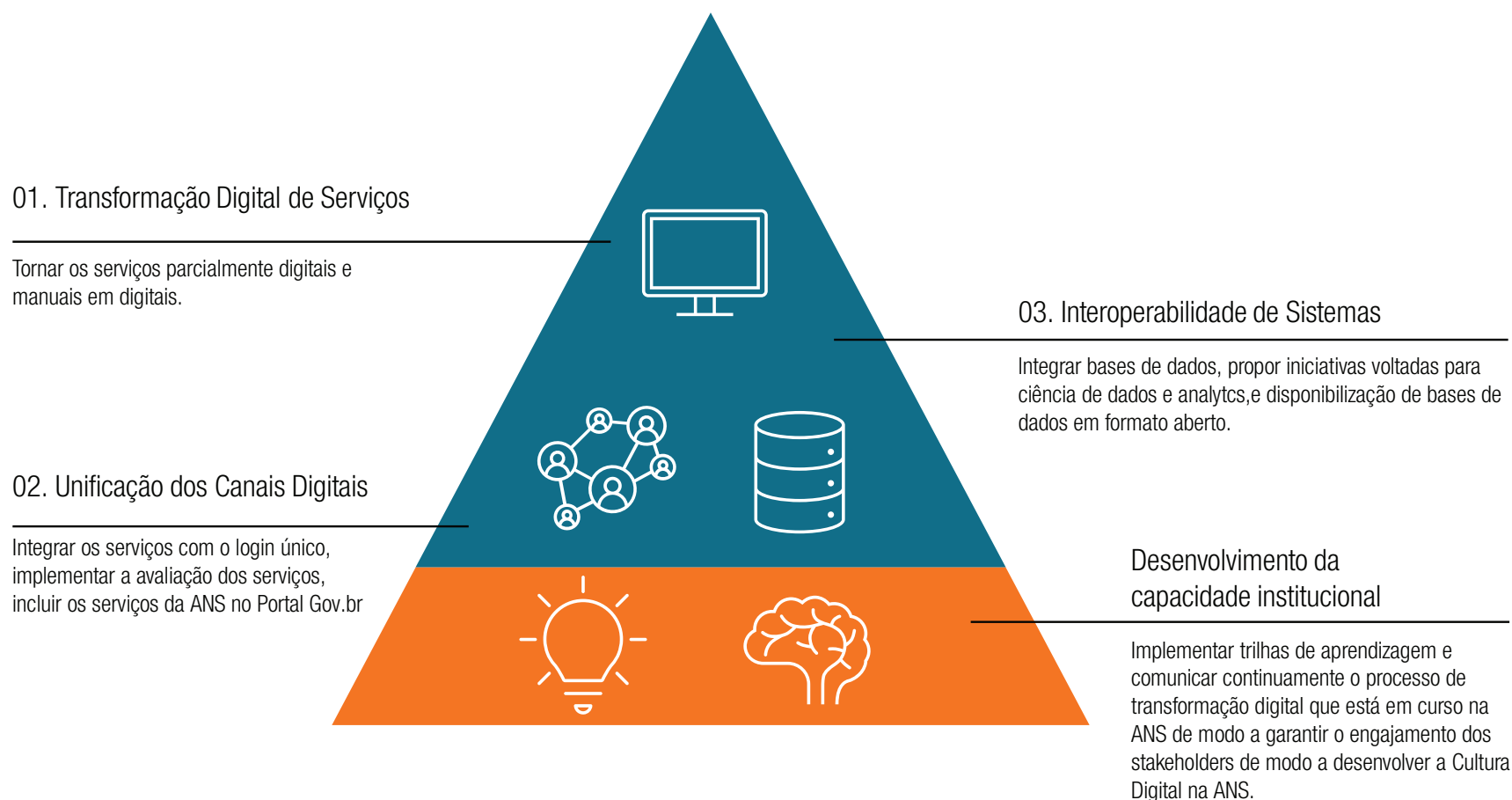
No início de 2020, o projeto ANS Digital teve o seu escopo ampliado, no que se denominou uma segunda onda do projeto, com foco:

- a) No desenvolvimento da capacidade institucional, com o objetivo de dar suporte de forma consistente à transformação digital que foi acelerada pela pandemia provocada pelo coronavírus;
- b) Na adesão da ANS à Estratégia de Governo Digital, conforme Decreto 10.332, de 28/04/2020, por meio da pactuação do Plano de Transformação Digital com a Secretaria de Governo Digital e Secretaria Especial de Modernização do Estado.

Em 10 de setembro de 2020, o Plano de Transformação Digital da ANS foi pactuado em reunião de apresentação que contou com a presença de todos os Diretores da ANS, da Secretaria de Governo Digital (SGD) e da Secretaria Especial de Modernização do Estado. Este Plano 2020/2021 foi pactuado em três eixos, sustentados sobre uma base de projetos com foco no desenvolvimento da capacidade institucional, o que conformou a segunda onda do ANS Digital, segundo a demonstrado abaixo (figura 1):



FIGURA 1 - REPRESENTAÇÃO DA SEGUNDA ONDA DO ANS DIGITAL



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Os resultados da segunda onda do ANS Digital foram expressivos. Segundo a SGD, o Plano de Transformação Digital da ANS alcançou taxa de execução de 97%.

No **Primeiro Eixo - Transformação Digital dos Serviços**, do qual o Selo de Maturidade Digital faz parte, houve avanço significativo no número e na maturidade digital dos serviços disponibilizados pela Agência. A Edição Extra do Selo de Maturidade Digital, publicada em abril de 2021, demonstrou essa evolução na quantidade e nível de digitalização dos serviços – de 50% para 100% de serviços digitais (em diferentes níveis). Em agosto de 2021, avançamos na automação do serviço de emissão de certidões da DIOPE – Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras(DIOPE). Foi o primeiro piloto do projeto de automação, que propõe a transformação dos serviços “de ponta a ponta”. A transformação modificou um processo com inúmeras etapas, desde requisição via protocolo até a expedição de certidão por via postal, que poderia durar entre dois e sete dias e envolver até treze trabalhadores da Agência. Agora, com apenas um clique, qualquer cidadão pode obter a certidão diretamente no portal da ANS no Gov.Br, sem burocracia, com agilidade e segurança.

O **Segundo eixo do plano trabalhou a Unificação dos Canais Digitais**, com o início da implantação do login único nos serviços para os beneficiários de planos de saúde, migração do site da ANS para o Portal Gov.Br, atualização dos serviços e migração do aplicativo.

O **Terceiro Eixo contemplou entregas no campo da Interoperabilidade dos Sistemas**. Aconteceu a implementação do b-CPF, um processo conhecido como Blockchain do Cadastro de Pessoas Físicas, que simplificou a disponibilização da base CPF, num mecanismo mais seguro e eficiente, que conecta os participantes numa cadeia que utiliza criptografia e rastreamento. A atualização do conjunto de CPFs nos sistemas da ANS era, até então, feita a partir do recebimento de um arquivo cópia da base de dados do Serviço Federal de Processamento de Dados - Serpro, com periodicidade diária, para processamento no banco de dados. Com a conclusão do projeto, no fim de janeiro de 2021, a ANS passou a receber as informações via b-CPF. Além de incrementar a segurança da informação, o mecanismo conferiu integridade e disponibilidade ao processo, já que os aplicativos da Agência passaram a dispor de um conjunto de dados atualizado de hora em hora. Outro benefício foi a redução dos custos. A solução Blockchain é composta por um grupo de participantes em que todos transacionam dados, sendo uma configuração em rede colaborativa que dispensa contratos de serviços de compartilhamento de informações.



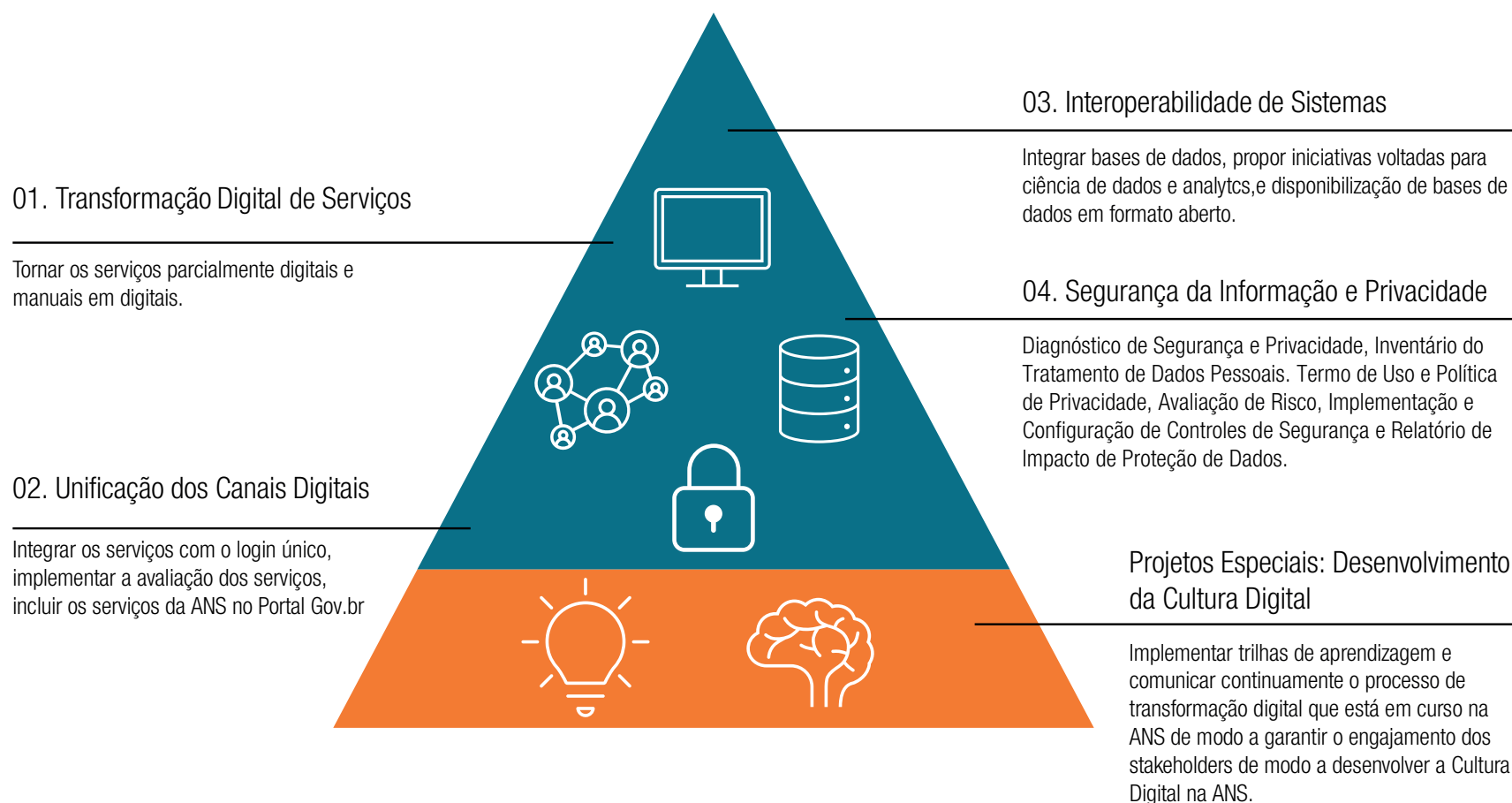
Dentre as ações executadas no eixo especial "Desenvolvimento da Capacidade Institucional", destaca-se a realização dos Seminários ANS Digital - Jornada da Transformação que foram sucesso de público. Aconteceram duas edições – uma direcionada apenas para atores internos à ANS em 2020 e uma segunda edição aberta ao público, com painéis e oficinas realizados de forma remota.

2.2 NOVOS DESAFIOS COM A REPACTUAÇÃO DO PLANO – A TERCEIRA ONDA DO ANS DIGITAL

Em setembro de 2021, mês de aniversário do Plano de transformação Digital da ANS, nossa jornada nos levou ao planejamento para a repactuação junto a SGD e SEME. O Plano foi apresentado em reunião do Comitê Executivo em 21 de dezembro de 2022, com a ANS, SEME e SGD e, após alguns ajustes, foi firmado em 24 de fevereiro de 2022.

O Plano de Transformação Digital 2022 ganhou dois novos eixos. O eixo 4: Segurança da Informação e Privacidade, com o objetivo de avançar e acompanhar a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados e as garantias de segurança das plataformas digitais. E um quinto eixo: Desenvolvimento da Cultura Digital, que manteve projetos especiais para impulsionar e sustentar a transformação digital da Agência, conforme demonstrado abaixo (figura 2):

FIGURA 2: NOVOS EIXOS NA REPACTUAÇÃO DO PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL (2022)



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Com a repactuação, os objetivos do Plano de Transformação foram mantidos com o acréscimo de uma nova meta pela incorporação do eixo 4: ampliar a oferta de serviços digitais com segurança e privacidade. No total, foram repactuados 22 projetos.

No desenvolvimento do Eixo 1, Transformação Digital de Serviços, destaca-se o convite feito pela SGD à ANS em 28 de março de 2022 para participação no projeto piloto sobre "Soluções de Inteligência Artificial para o Poder Público". A iniciativa é inovadora no setor público. O objetivo é o desenvolvimento de soluções baseadas em Inteligência Artificial (IA) que possam ter impacto positivo sobre a qualidade e o custo dos serviços públicos prestados ao cidadão. O convite foi feito à ANS como forma de apoiar o desenvolvimento da Agência em direção aos objetivos pactuados no Plano de Transformação Digital.

O projeto prevê que startups apresentem propostas para resolver até quatro desafios tecnológicos propostos por três instituições públicas. A ANS apresentou quatro desafios:

- 1** - Analista de reclamação digital de clientes de operadoras de saúde
- 2** - Assistente de alteração de dados cadastrais para entidades reguladas
- 3** - Inteligência na análise qualitativa de contribuições da sociedade
- 4** - Inteligência Artificial no ressarcimento ao SUS

Para o desenvolvimento das soluções, startups interessadas deverão participar de uma seleção pública promovida pela Financiadora de Estudos e Projetos (Finep), do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações, com apoio do Ministério da Economia e da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa) também foram convidados e apresentaram quatro desafios cada, completando 12 desafios públicos sobre Inteligência Artificial nesta iniciativa piloto. O edital para a seleção pública foi publicado no dia 2/08/2022 e está disponível no site da Finep. As fases previstas para a seleção pública incluem: i) o envio das propostas elaboradas por startups, de acordo com os requisitos estabelecidos no edital, ii) seleção dos melhores projetos apresentados para cada desafio tecnológico, iii) divulgação dos resultados, previsto para dezembro de 2022. As empresas selecionadas terão até 2 anos para desenvolver as soluções e os projetos integrarão as próximas edições do Plano de Transformação Digital da ANS.

Outro destaque de ação inovadora em desenvolvimento no Plano de Transformação Digital da ANS é o projeto do Aplicativo Meu Plano de Saúde, desenvolvido no Eixo 2, Unificação de Canais Digitais. Após aprovação do projeto na 1ª Chamada Pública de Solução Inovadora - CPSI promovida pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, foi firmado Acordo de Cooperação Técnica entre a ANS e a ENAP e os trabalhos avançaram no formato de inovação aberta, modelo em expansão na administração pública federal, principalmente a partir dos marcos legais da Lei de Inovação (lei nº 10.973/2004, alterada pela lei nº 13.243/2016, regulamentada pelo Decreto nº 9.283/2018) e Lei Complementar 182/2021. Dada a edição desses últimos normativos, o conhecimento e a experiência nesse campo ainda não estão consolidados nem mesmo fora da Agência, como vem sendo reiteradamente comentado nas reuniões com as demais instituições, que participam dessas iniciativas ao lado da ANS, podendo ser citados os projetos da Controladoria-Geral da União (CGU), Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI) e Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ), que compartilham das primeiras experiências nesse formato de Contrato Público de Solução Inovadora (CPSI), sendo que as duas primeiras na modalidade especial. Neste sentido, a ANS vem participando de encontros com a ENAP para balizar o desafio nas melhores práticas da Administração e avançou nas etapas de redesenho do problema para o desenho do Edital.

Já no novo Eixo 4, Segurança da Informação e Privacidade, foram concluídos os projetos de Fluxo de tratamento das demandas dos titulares de dados pessoais e a Política de Proteção de dados pessoais da ANS, que foi publicada e entrou em vigor no início de agosto de 2022.

Por fim, o destaque do Eixo 5 – Desenvolvimento da Cultura Digital foi o avanço no Programa de Capacitação para a Transformação Digital da ANS. Em 2022 foram ofertados diversos eventos de capacitação interna com o objetivo de fortalecer, disseminar e compartilhar conhecimentos trazendo o tema para o cotidiano da instituição. Estes eventos envolveram ações de capacitação diversas, tanto para a formação dos gestores em transformação digital, como para os trabalhadores aperfeiçoarem habilidades nas diversas ferramentas digitais disponíveis na ANS, como Sharepoint, Power BI e Teams. Também foram contemplados treinamentos em Privacidade e Proteção de dados e Linguagem simples. Buscou-se abordar temas relacionados aos eixos do Plano de Transformação Digital de forma a conectar os conceitos e convergir para melhoria da qualidade dos serviços ofertados pela Agência.

3 O QUE É O SELO ANS DE MATURIDADE DIGITAL?

O Selo de Maturidade Digital foi originalmente concebido pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) com o intuito de conferir transparência e criar incentivos para a melhoria da qualidade dos seus serviços²

Seguindo essa boa prática, a ANS também adotou o selo, que tem como objetivo acompanhar o nível de maturidade digital dos serviços da ANS, viabilizando a priorização da transformação dos serviços com baixa maturidade digital e a melhoria da qualidade dos nossos serviços (ou seja, de todas as interações que se tem com os usuários, sejam cidadãos ou atores da saúde suplementar).

4 COMO DEVE SER UTILIZADO?

O selo categoriza cada serviço com a indicação do nível de maturidade digital alcançado e dos resultados de qualidade e eficiência.

Com ele, podemos acompanhar o nível de maturidade digital dos serviços da ANS, viabilizando a priorização da transformação dos serviços com baixa maturidade digital (Ciclo de Transformação Digital) e a melhoria da qualidade dos nossos serviços (Ciclo de Melhoria da Qualidade e Eficiência).

² O Selo de Maturidade Digital da Anvisa é um protótipo que está em execução na referida Agência.

5 O SELO POSSIBILITARÁ

Abaixo apresentamos as informações que o Selo possibilitará (Figura 3):

FIGURA 3 - SELO POSSIBILITARÁ



Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2021)

6 ELEMENTOS DO SELO

Abaixo apresentamos os elementos do Selo - Serviço, Categoria do Serviço, Órgão, Nível de Maturidade Digital, Serviços Digitais, Serviços não digitais e Qualidade do Serviço (Nível de satisfação do usuário, Tempo médio de atendimento e Economia gerada) conforme as Figuras 4 e 5:

FIGURA 4 - ELEMENTOS DO SELO



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 5 - ELEMENTOS DO SELO



Qualidade do Serviço

Nível de satisfação dos usuários - Resultado da pesquisa de avaliação da satisfação dos usuários.

Tempo médio de atendimento - Média do tempo estimado para atendimento do usuário, considerando a data de solicitação e a entrega do serviço

Economia Gerada - Estimado em termos de redução de custos para cidadão e governo, bem como ganhos de produtividade, conforme metodologia de modelo de custo padrão (Calculado pelas áreas de negócio, quando da transformação digital)

Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

A partir das informações dos serviços da ANS disponibilizados no portal Gov.br (coletadas em julho de 2022), a equipe da Gerência de Tecnologia de Informação da ANS (GETI) realizou a terceira rodada de classificação dos serviços da ANS quanto ao seu nível de maturidade digital. Nesta nova rodada, foram classificados um total de 44 serviços.



O selo fornece uma fotografia das informações do portal GOV.BR

A classificação de um serviço como "digitalizado" seguiu a definição do [Decreto nº 8.936/2016](#): aquele cuja prestação ocorra por meio eletrônico, sem a necessidade de atendimento presencial. Assim, do mais digital para o menos digital, temos a seguinte escala, conforme demonstrado abaixo (Figura 6):

FIGURA 6 - ELEMENTOS DO SELO

Mais Digital

A1 Autosserviço

A2 Análise digital

A3 Digital para usuário

B Parcialmente digital

C Manual

Menos Digital

Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

Os serviços **A1, A2 e A3** são **variações de serviços digitais**; os serviços classificados como **B e C** são **variações dos serviços que ainda não são digitais**. Conforme a demonstração abaixo (Tabela 1):

TABELA 1 – NÍVEIS DE MATURIDADE

DESCRIÇÃO DOS NÍVEIS DE MATURIDADE DIGITAL

Autosserviço - é o modelo de organização do serviço, no qual o cidadão (ou ator da saúde suplementar) acessa no Portal GOV.BR o serviço, que é integralmente oferecido de forma digital (web), sem a intervenção humana, ou seja, dos técnicos da ANS.

Análise Digital - é o modelo de organização do serviço, no qual o cidadão (ou ator da saúde suplementar) acessa no Portal GOV.BR o serviço de forma digital (web) e as análises do serviço também são realizadas de forma digital, mas, ainda assim, requerem a intervenção dos técnicos da ANS para complementar e/ou validar a entrega final do serviço.

Digital para o usuário - é o modelo de organização do serviço, no qual o cidadão (ou ator da saúde suplementar) acessa no Portal GOV.BR o serviço de forma digital (web), e a análise para entrega do serviço precisa ser desenvolvida pelos técnicos da ANS, sendo a entrega final realizada por meio digital (web).

Parcialmente Digital - é o modelo de organização do serviço, no qual o cidadão (ou ator da saúde suplementar) acessa no Portal GOV.BR o serviço, que tem: (1) duas opções de acesso – o digital (web) e/ou o não digital; ou (2) opção de acesso ao serviço por e-mail; ou (3) opção de acesso ao serviço de forma não digital, mas no qual o processo de análise dentro da ANS é digital.

Manual - é o modelo de organização do serviço, no qual o cidadão (ou ator da saúde suplementar) acessa o serviço exclusivamente por meio não digital, como por exemplo: atendimento telefônico, atendimento presencial, ofício não eletrônico.

Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

A seguir apresentamos uma demonstração da ficha técnica relativa ao local da extração dos dados, periodicidade, data de corte e informações utilizadas para classificação (Figura 7):

FIGURA 7 - FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA	
Local de extração dos dados	
Periodicidade	Anual (todo mês de setembro - aniversário da ANS Digital)
Data de Corte	Julho de 2022
Informações utilizadas para classificação	Campo "Canais de Prestação"

Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Numa segunda fase, o selo será alimentado com informações referentes à qualidade dos serviços, como: nível de satisfação dos usuários, tempo médio de atendimento e economia gerada. O nível de satisfação dos usuários e o tempo médio de atendimento também estão previstos no Decreto nº 8.936/2016.

Essas informações serão colhidas diretamente do portal GOV.BR. A economia gerada, seguindo os parâmetros da Anvisa, é estimada em termos de redução de custos para o cidadão e governo, bem como ganhos de produtividade, conforme metodologia de modelo de custo padrão.

A avaliação de satisfação do usuário é feita através do portal, após o cidadão utilizar o serviço. Em complemento, a Secretaria de Governo Digital e os parceiros do Projeto de Transformação Digital analisam se o serviço está nos padrões requisitados pelo portal GOV.BR, a qualidade dos serviços selecionados, a linguagem utilizada (simples, adequada) e podem ainda utilizar pesquisas com usuários e coletar dados fornecidos pela ferramenta Google Analytics.

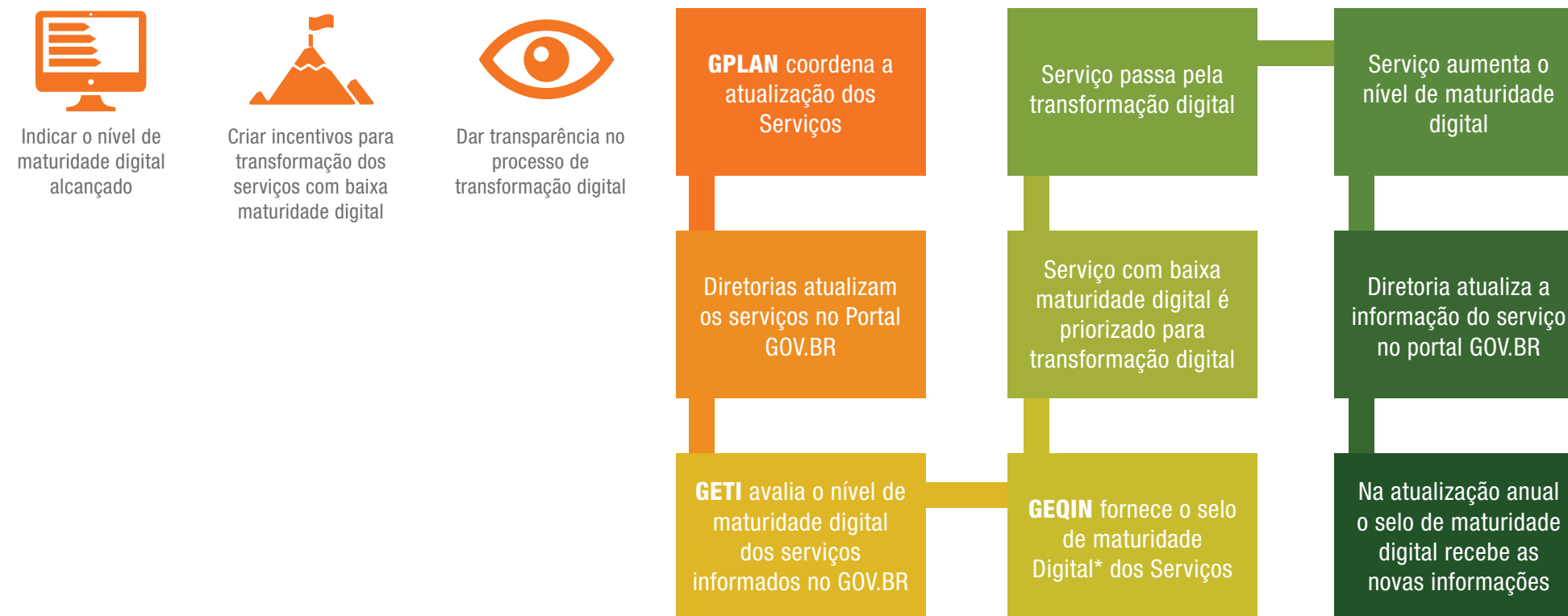
7 PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

A atualização regular do Selo de Maturidade Digital será realizada anualmente. Para isso, foram estabelecidos dois fluxos distintos: um para o processo de Transformação Digital e outro para Melhoria da Qualidade e Eficiência. Ambos os fluxos terminam com a atualização anual do selo de maturidade digital.

7.1 CICLO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Apresentaremos abaixo um modelo de ciclo de transformação digital (Figura 8):

FIGURA 8 - CICLO TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

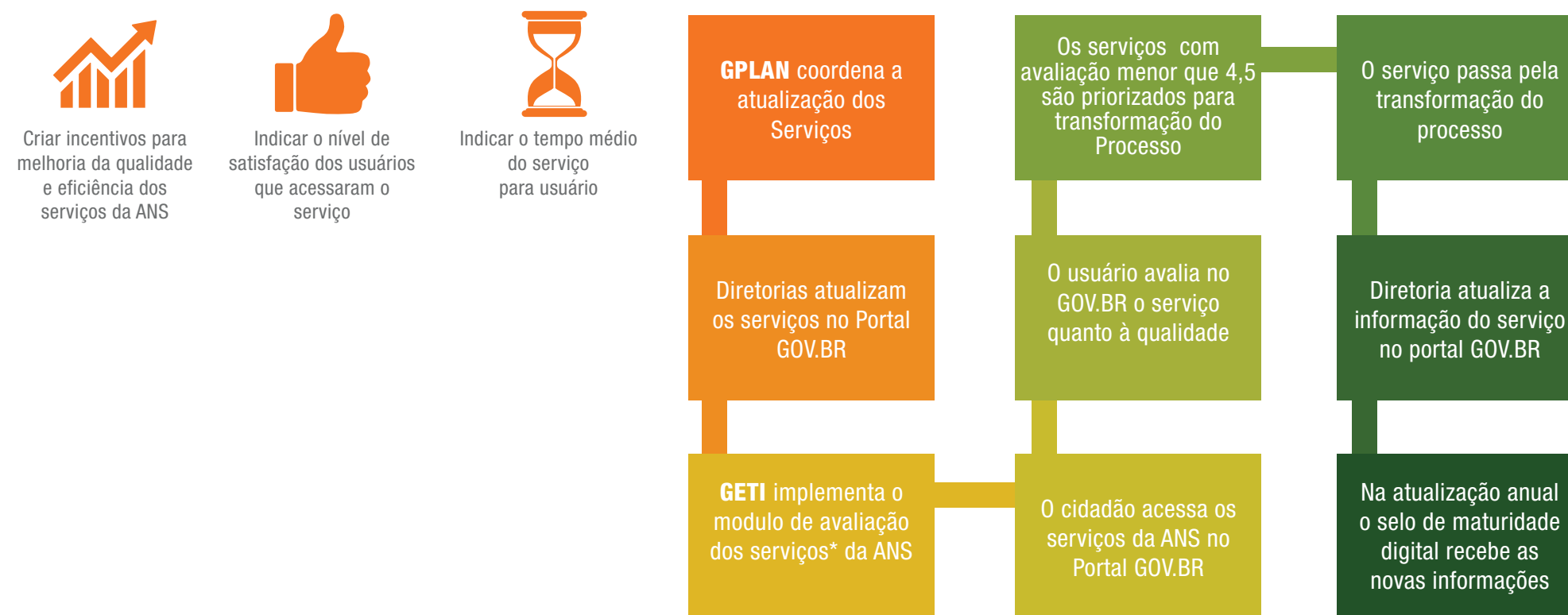


Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

7.2 CICLO DE MELHORIA DA QUALIDADE E EFICIÊNCIA

Uma das metas da ANS pactuadas com a Secretária de Governo Digital é alcançar a avaliação dos serviços pelos usuários³ (sejam cidadãos ou atores da saúde suplementar) maior ou igual a 4,5. Assim, uma vez identificados serviços com nota inferior a 4,5, esses serviços deverão ser priorizados para transformação dos processos, visando melhorar a avaliação dos usuários externos. Conforme na demonstração abaixo (Figura 9):

FIGURA 9 - CICLO DE MELHORIA DA QUALIDADE E EFICIÊNCIA



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

³ As informações de qualidade do selo dependem da implementação do Módulo de Avaliação dos Serviços da ANS, previsto no Eixo 2, do Plano de Transformação Digital.

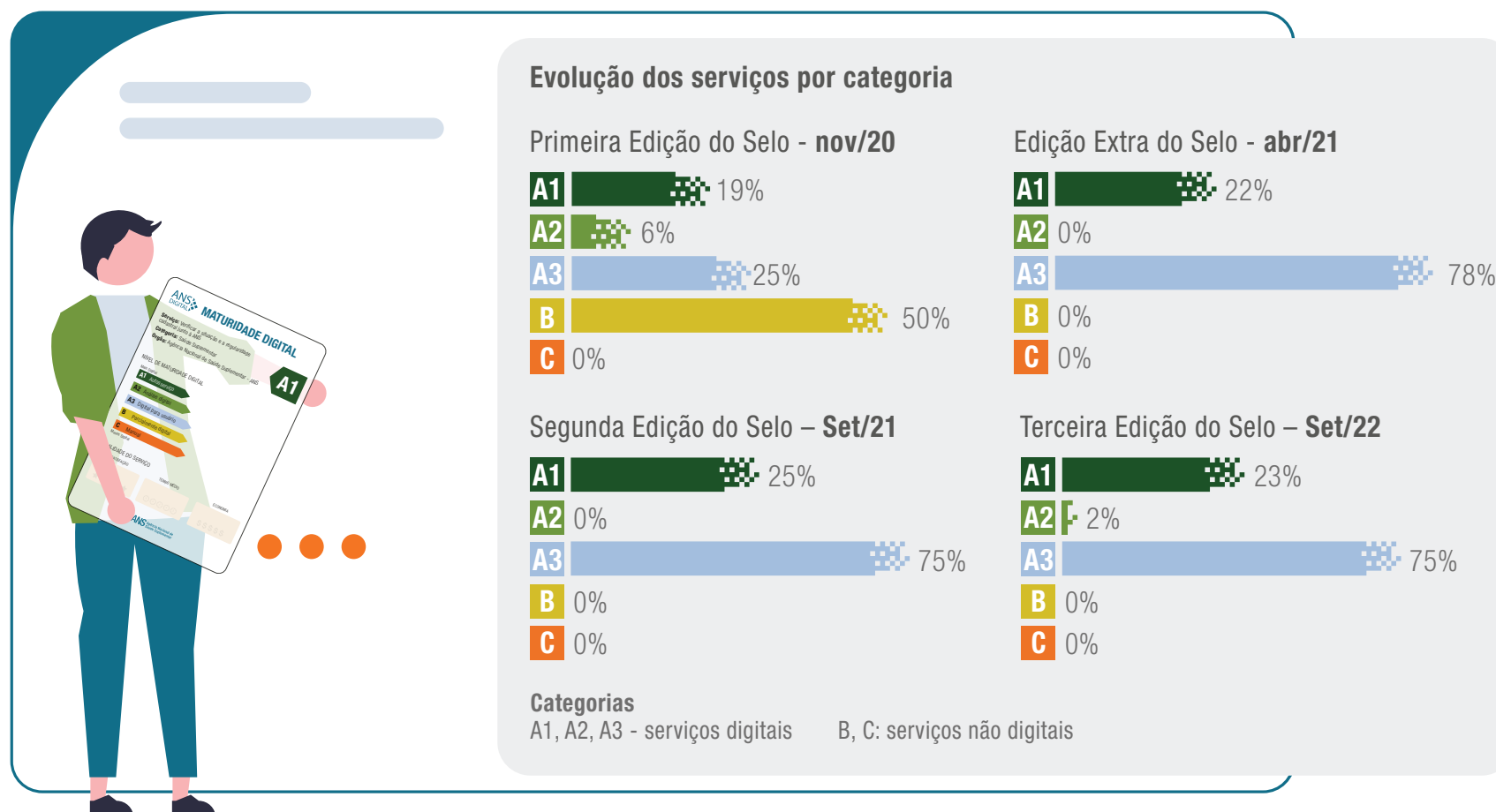
8 EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS DA ANS POR CATEGORIA DE MATURIDADE DIGITAL

Na primeira edição do Selo de Maturidade Digital, a ANS contava com 16 serviços cadastrados no Portal Gov.br. Na Edição Extra, o número de serviços duplicou, chegando a 32 serviços. Nesta edição do e-book, tivemos um incremento de 25%, e chegamos há 40 serviços informados.

Do início do Plano de Transformação Digital para cá, além do aumento no número de serviços, evoluímos também em relação ao nível de maturidade digital: de 50% de serviços digitais, passamos para 100%. Ou seja, todos os 44 serviços oferecidos pela ANS e cadastrados no portal único do governo federal são categorizados, atualmente, como digitais – em diferentes níveis: A1 (mais digital), A2 ou A3 (menos digital).

Confira, no infográfico abaixo (Figura 10), a evolução do grau de digitalização dos serviços da ANS:

FIGURA 10 - EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS DA ANS POR CATEGORIA DE MATURIDADE DIGITAL



9 EVOLUÇÃO DA DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS – QUADRO COMPARATIVO

TABELA 2 - EVOLUÇÃO DA DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ações	Diretoria	1 Edição do Selo – Nov.20		Edição Extra do Selo – Abr.21		2 Edição do Selo – Set.21		3 Edição do Selo – Set.22	
Mantido	DIGES	-	-	Acessar o acervo da biblioteca da ANS	A1 – Autosserviço	Acessar o acervo da biblioteca da ANS	A1 – Autosserviço	Acessar o acervo da biblioteca da ANS	A1 – Autosserviço
Mantido	DIPRO	Alterar dados em registro de plano de saúde	B – Parcialmente Digital	Alterar nome do produto em registro de plano de saúde	A3 – Digital para usuário	Alterar nome do produto (plano de saúde)	A3 – Digital para usuário	Alterar nome do produto (plano de saúde)	A3 – Digital para usuário
Mantido	DIGES	- Mantido	-	Atender operadoras de planos de saúde para dúvidas relacionadas ao Portal Operadoras	A3 – Digital para usuário	Atender operadoras de planos de saúde para dúvidas relacionadas ao Portal Operadoras	A3 – Digital para usuário	Atender operadoras de planos de saúde para dúvidas relacionadas ao Portal Operadoras	A3 – Digital para usuário
Mantido	SEGER	-	-	Solicitar informação à Assessoria de imprensa da ANS	A3 – Digital para usuário	Solicitar informação à Assessoria de imprensa da ANS	A3 – Digital para usuário	Solicitar informação à Assessoria de imprensa da ANS	A3 – Digital para usuário
Mantido	DIOPE	Cancelar registro de operadora de planos privados de saúde	B – Parcialmente Digital	Cancelar registro de operadora de planos privados de saúde	A3 – Digital para usuário	Cancelar registro de operadora de planos privados de saúde	A3 – Digital para usuário	Solicitar cancelamento de registro de operadora de planos privados de assistência à saúde	A3 – Digital para usuário
Mantido	DIPRO	Cancelar registro de plano de saúde	B – Parcialmente Digital	Cancelar registro de plano de saúde	A3 – Digital para usuário	Cancelar registro de plano de saúde	A3 – Digital para usuário	Cancelar registro de plano de saúde	A3 – Digital para usuário
Mantido	DIDES	Consultar a nota de operadoras de planos de saúde (IDSS)	A1 - Autosserviço	Consultar a nota de operadoras de planos de saúde (IDSS)	A1 - Autosserviço	Consultar a nota de operadoras de planos de saúde (IDSS)	A1 - Autosserviço	Consultar a nota de operadoras de planos de saúde (IDSS)	A1 - Autosserviço
Mantido	DIDES	-	-	Denunciar práticas irregulares verificadas no relacionamento entre operadoras de planos privados de assistência à saúde e prestadores de serviço de saúde	A3 – Digital para usuário	Denunciar práticas irregulares verificadas no relacionamento entre operadoras de planos privados de assistência à saúde e prestadores de serviço de saúde	A3 – Digital para usuário	Denunciar práticas irregulares verificadas no relacionamento entre operadoras de planos privados de assistência à saúde e prestadores de serviço de saúde	A3 – Digital para usuário
Mantido	DIPRO	Emitir certidão de situação cadastral de plano de saúde	B – Parcialmente Digital	Emitir certidão de situação cadastral de plano de saúde	A3 – Digital para usuário	Emitir certidão de situação cadastral de plano de saúde	A3 – Digital para usuário	Emitir certidão de situação cadastral de plano de saúde	A3 – Digital para usuário

Mantido	DIDES	Verificar situação e a regularidade cadastral junto à ANS	A1 - Autosserviço	Emitir comprovante de dados cadastrais do consumidor junto à ANS	A1 - Autosserviço	Emitir comprovante de dados cadastrais do consumidor junto à ANS	A1 - Autosserviço	Emitir comprovante de dados cadastrais de beneficiários de planos de saúde junto à ANS	A1 - Autosserviço
Mantido	DIFIS	-	-	Esclarecer dúvidas referentes à saúde suplementar	A3 – Digital para usuário	Esclarecer dúvidas referentes à saúde suplementar	A3 – Digital para usuário	Esclarecer dúvidas sobre saúde suplementar	A3 – Digital para usuário
Mantido	DIGES	-	-	Gerenciar APIs	A1 - Autosserviço	Gerenciar APIs	A1 - Autosserviço	Gerenciar APIs	A1 - Autosserviço
Mantido	DIGES	-	-	Gerenciar senha txt	A1 - Autosserviço	Gerenciar senha txt	A1 - Autosserviço	Gerenciar senha TXT	A1 - Autosserviço
Mantido	DIGES	-	-	Gerenciar usuários de operadora de plano de saúde	A1 - Autosserviço	Gerenciar usuários de operadora de plano de saúde (ADM - OPERADORA)	A1 - Autosserviço	Gerenciar usuários de operadora de plano de saúde (ADM - OPERADORA)	A1 - Autosserviço
Mantido	DIPRO	Obter aprovação de programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças	A3 – Digital para usuário	Obter aprovação de programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças	A3 – Digital para usuário	Obter aprovação de programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças	A3 – Digital para usuário	Obter aprovação de programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças	A3 – Digital para usuário
Mantido	DIOPE	Obter autorização de funcionamento para operadoras de planos privados de saúde	A2 – Análise Digital	Obter autorização de funcionamento para operadoras de planos privados de saúde	A3 – Digital para usuário	Obter autorização de funcionamento para operadoras de planos privados de saúde	A3 – Digital para usuário	Obter autorização de funcionamento para operadoras de planos privados de saúde	A3 – Digital para usuário
Mantido	DIPRO	Obter autorização para reajuste de mensalidade de plano de saúde individual ou familiar	A1 - Autosserviço	Obter autorização para reajuste de mensalidade de plano de saúde individual ou familiar	A3 – Digital para usuário	Obter autorização para reajuste de mensalidade de plano de saúde individual ou familiar	A3 – Digital para usuário	Obter autorização para reajuste de mensalidade de plano de saúde individual ou familiar	A3 – Digital para usuário
Mantido	DIPRO	Obter certidão de regime especial de direção técnica	B – Parcialmente Digital	Obter certidão de regime especial de direção técnica	A3 – Digital para usuário	Obter certidão de regime especial de direção técnica	A3 – Digital para usuário	Obter certidão de regime especial de direção técnica	A3 – Digital para usuário
Alterado	DIPRO	-	-	Obter certidão de regularidade de envio do SIP	A3 – Digital para usuário	Obter certidão de regularidade de envio do SIP – Sistema de Informações de Produtos	A3 – Digital para usuário	Obter certidão de regularidade de envio do SIP – Sistema de Informações de Produtos	A3 – Digital para usuário
Mantido	DIGES	Obter vistas e cópias de processo de ressarcimento ao SUS	B – Parcialmente Digital	Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS	A3 – Digital para usuário	Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS	A3 – Digital para usuário	Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS	A3 – Digital para usuário
Excluído	DIGES	Pagar ou parcelar débitos junto à ANS	B – Parcialmente Digital	Pagar ou parcelar débitos junto à ANS	A3 – Digital para usuário	-	-	-	-

Mantido	DIGES	-	-	Realizar primeiro acesso do representante legal de operadoras de planos de saúde no Portal Operadoras	A1 - Autosserviço	Realizar primeiro acesso do representante legal de operadoras de planos de saúde no Portal Operadoras	A1 - Autosserviço	Realizar primeiro acesso do representante legal de operadoras de planos de saúde no Portal Operadora	A1 - Autosserviço
Mantido	DIGES	-	-	Solicitar reunião com a ANS	A3 – Digital para usuário	Solicitar reunião com a ANS	A3 – Digital para usuário	Solicitar reunião com a ANS	A3 – Digital para usuário
Mantido	DIFIS	Denunciar práticas irregulares de operadoras de planos de saúde	A3 – Digital para usuário	Receber reclamações sobre possíveis práticas irregulares de operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive administradoras de benefícios.	A3 – Digital para usuário	Receber reclamações sobre possíveis práticas irregulares de operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive administradoras de benefícios.	A3 – Digital para usuário	Registrar reclamação sobre operadora de planos de saúde ou administradora de benefícios	A3 – Digital para usuário
Mantido	DIPRO	Registrar plano de saúde	B – Parcialmente Digital	Registrar plano de saúde	A3 – Digital para usuário	Registrar plano de saúde	A3 – Digital para usuário	Registrar plano de saúde	A3 – Digital para usuário
Mantido	DIDES	-	-	Solicitar homologação da certificação de Boas Práticas em Atenção Primária à Saúde (APS)	A3 – Digital para usuário	Solicitar homologação da certificação de Boas Práticas em Atenção Primária à Saúde (APS)	A3 – Digital para usuário	Solicitar homologação da certificação de Boas Práticas em Atenção Primária à Saúde (APS)	A3 – Digital para usuário
Mantido	DIDES	-	-	Solicitar homologação de acreditação de operadoras de planos de saúde	A3 – Digital para usuário	Solicitar homologação de acreditação de operadoras de planos de saúde	A3 – Digital para usuário	Solicitar homologação de acreditação de operadoras de planos de saúde	A3 – Digital para usuário
Mantido	DIDES	-	-	Solicitar reconhecimento como entidade acreditadora em saúde para o Programa de Certificação em Atenção Primária à Saúde (APS)	A3 – Digital para usuário	Solicitar reconhecimento como entidade acreditadora em saúde para o Programa de Certificação em Atenção Primária à Saúde (APS)	A3 – Digital para usuário	Solicitar reconhecimento como entidade acreditadora em saúde para o Programa de Certificação em Atenção Primária à Saúde (APS)	A3 – Digital para usuário
Mantido	DIDES	-	-	Solicitar reconhecimento de entidade acreditadora de operadoras de planos de saúde	A3 – Digital para usuário	Solicitar reconhecimento de entidade acreditadora de operadoras de planos de saúde	A3 – Digital para usuário	Solicitar reconhecimento de entidade acreditadora de operadoras de planos de saúde	A3 – Digital para usuário

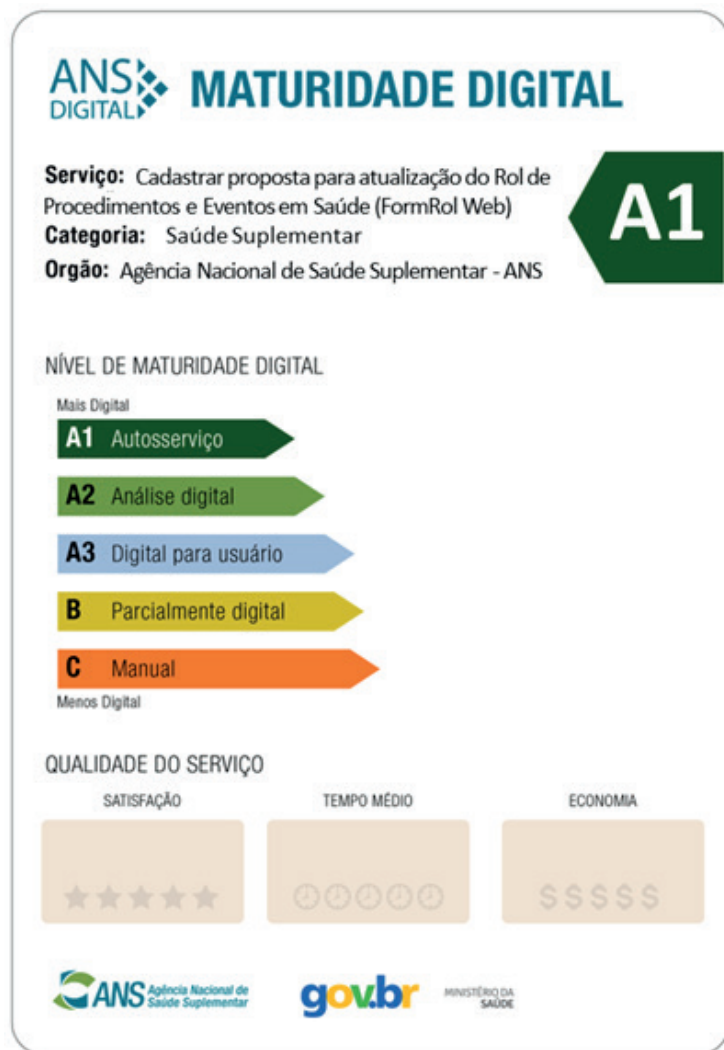
Mantido	DIDES	-	-	Solicitar reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviço de Saúde (QUALISS)	A3 – Digital para usuário	Solicitar reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviço de Saúde (QUALISS)	A3 – Digital para usuário	Solicitar reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviço de Saúde (QUALISS)	A3 – Digital para usuário
Excluído duplicidade	DIDES	Consultar cadastro de beneficiário junto à ANS	A3 – Digital para usuário	-	-	-	-	-	-
Mantido	DIPRO	Suspender ou reativar comercialização de plano de saúde	B – Parcialmente Digital	Suspender ou reativar comercialização de plano de saúde	A3 – Digital para usuário	Suspender ou reativar comercialização de plano de saúde	A3 – Digital para usuário	Suspender ou reativar comercialização de plano de saúde	A3 – Digital para usuário
Excluído duplicidade	SEGER	-	-	-	-	Solicitar informação à Assessoria de imprensa da ANS	A3 – Digital para usuário	-	-
Mantido	DIGES	-	-	Obter certidão emitida pela ANS	A3 – Digital para usuário	Obter certidão emitida pela ANS	A3 – Digital para usuário	Obter certidão emitida pela ANS	A3 – Digital para usuário
Incluído	DIGES					Pagar à vista débito de ressarcimento ao SUS	A3 – Digital para usuário	Pagar à vista débito de ressarcimento ao SUS	A3 – Digital para usuário
Incluído	DIGES					Pagar à vista multas de processos da ANS	A3 – Digital para usuário	Pagar à vista multas de processos da ANS	A3 – Digital para usuário
Incluído	DIGES					Parcelar débito de Ressarcimento ao SUS	A3 – Digital para usuário	Parcelar débito de Ressarcimento ao SUS	A3 – Digital para usuário
Incluído	DIGES					Parcelar multas de processos da ANS	A3 – Digital para usuário	Parcelar multas de processos da ANS	A3 – Digital para usuário
Incluído	DIGES					Parcelar taxas de Saúde Suplementar	A3 – Digital para usuário	Parcelar taxas de Saúde Suplementar	A3 – Digital para usuário
Incluído	DIGES					Pagar à vista Taxa de Saúde Suplementar	A1 - Autosserviço	Pagar à vista Taxa de Saúde Suplementar	A1 - Autosserviço
Incluído	DIOPE					Solicitar atualização cadastral dos dados da Operadora de Planos de Saúde e da Administradora de Benefícios	A3 – Digital para usuário	Solicitar atualização cadastral dos dados da Operadora de Planos de Saúde e da Administradora de Benefícios	
	A3 – Digital para usuário								

Incluído	DIPRO					Pesquisar planos para exercício da Portabilidade de Carências ou Migração no Guia ANS de Planos de Saúde	A1 - Autosserviço	Pesquisar planos para exercício da Portabilidade de Carências ou Migração no Guia ANS de Planos de Saúde	A1 - Autosserviço
Incluído	DIPRO					Pesquisar Planos disponíveis para contratação no mercado de Saúde Suplementar	A1 - Autosserviço	Pesquisar Planos disponíveis para contratação no mercado de Saúde Suplementar	A1 - Autosserviço
Incluído	DIPRO							Cadastrar proposta para atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde (FormRol Web)	A1 - Autosserviço
Incluído	DIOPE							Emitir certidão de situação cadastral de operadoras e de administradoras de benefícios	A1 - Autosserviço
Incluído	DIFIS							Acessar Boletim do Programa Parceiros da Cidadania	A2 - Análise Digital
Incluído	DIFIS							Celebrar Acordo de Cooperação Técnica no âmbito do Programa Parceiros da Cidadania	A3 – Digital para usuário

10 VISÃO DETALHADA

A1 – AUTOSSERVIÇO: É o modelo de organização do serviço, no qual o cidadão (ou ator da saúde suplementar) acessa no Portal Gov.br o serviço, que é integralmente oferecido de forma digital (web), sem a intervenção humana, ou seja, dos técnicos da ANS. Abaixo apresentamos modelos de selos A1 – AUTOSSERVIÇO conforme as figuras 11 a 20:

FIGURA 11 - AUTOSSERVIÇO A1 – CADASTRAR PROPOSTA PARA ATUALIZAÇÃO DO ROL DE PROCEDIMENTOS E EVENTOS EM SAÚDE (FORMROL WEB)



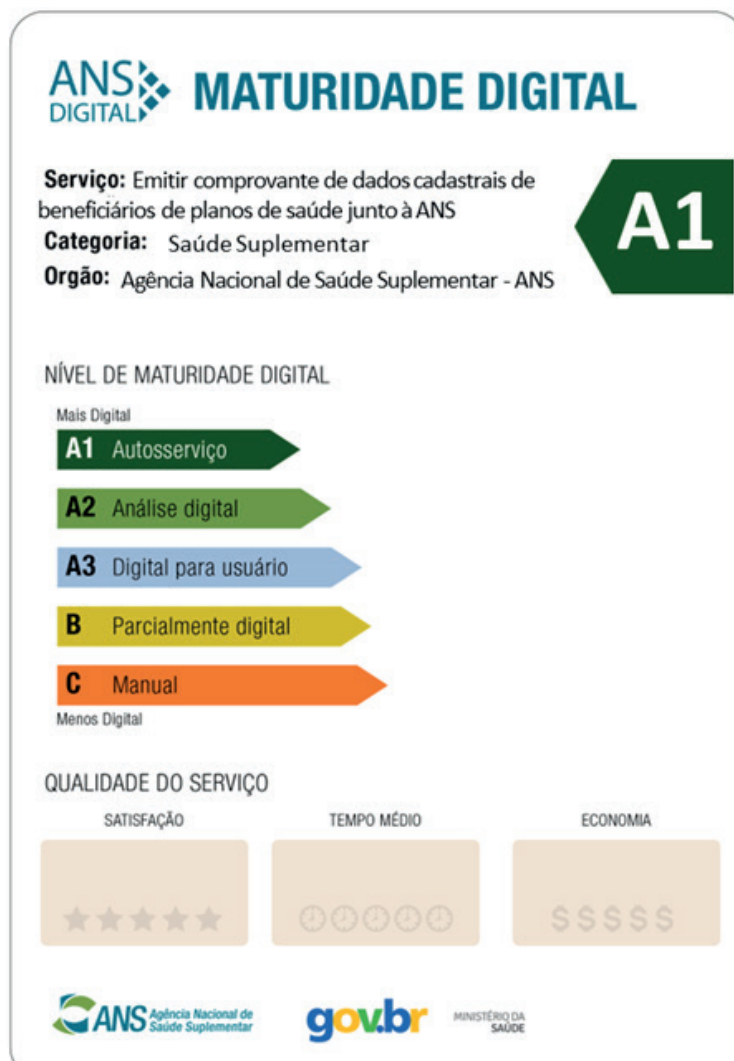
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 12 - AUTOSSERVIÇO A1 – AUTOSSERVIÇO A1 – CONSULTAR A NOTA DE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE (IDSS)



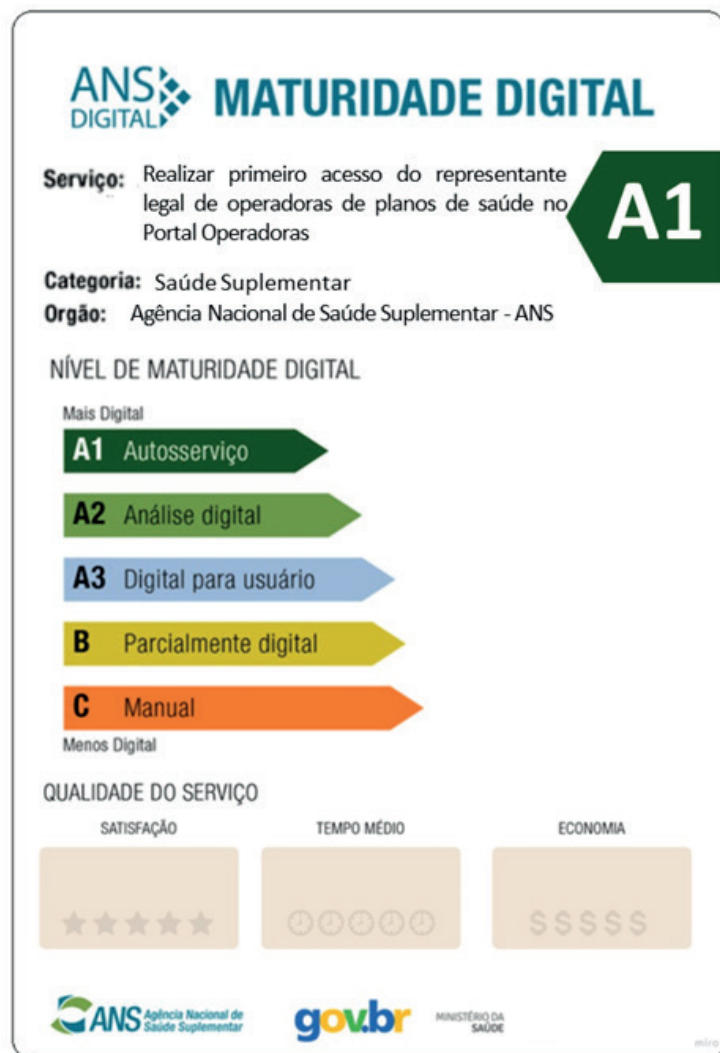
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 13 - AUTOSSERVIÇO A1 – EMITIR COMPROVANTE DE DADOS CADASTRAIS DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE JUNTO À ANS



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 14 - AUTOSSERVIÇO A1 – REALIZAR PRIMEIRO ACESSO DE REPRESENTANTE LEGAL DE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE NO PORTAL OPERADORAS



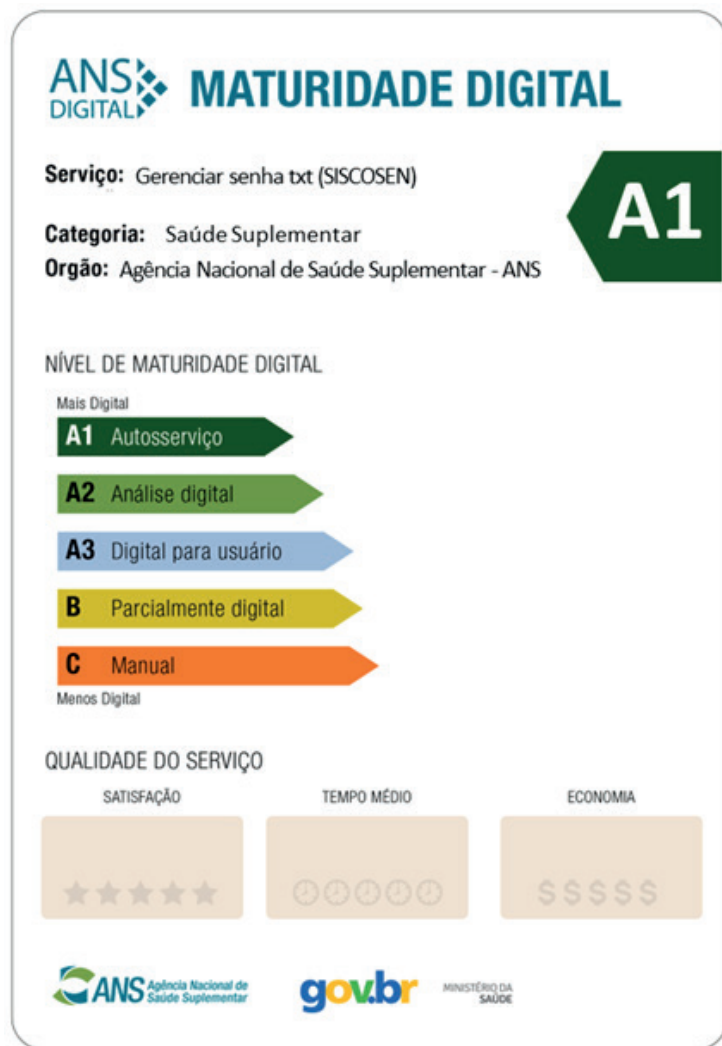
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 15 - AUTOSSERVIÇO A1 – GERENCIAR APIS



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 16 - AUTOSSERVIÇO A1 – GERENCIAR SENHA TXT (SISCOSEN)



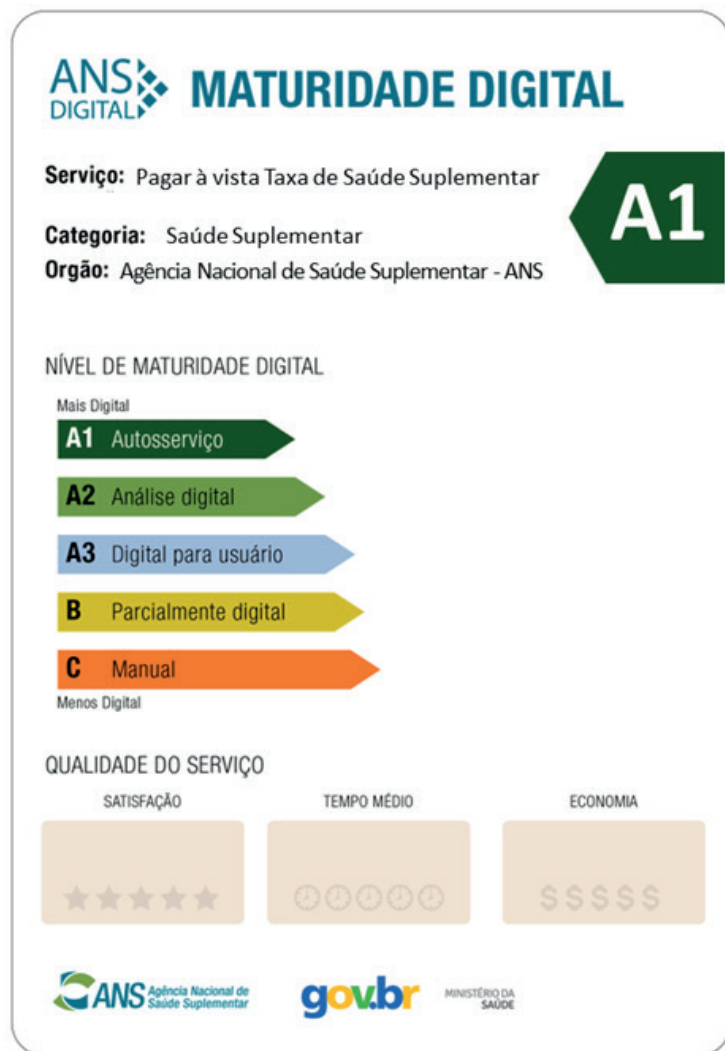
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 17 - AUTOSSERVIÇO A1- GERENCIAR USUÁRIOS DE OPERADORA DE PLANO DE SAÚDE (ADMP-OPERADORA)



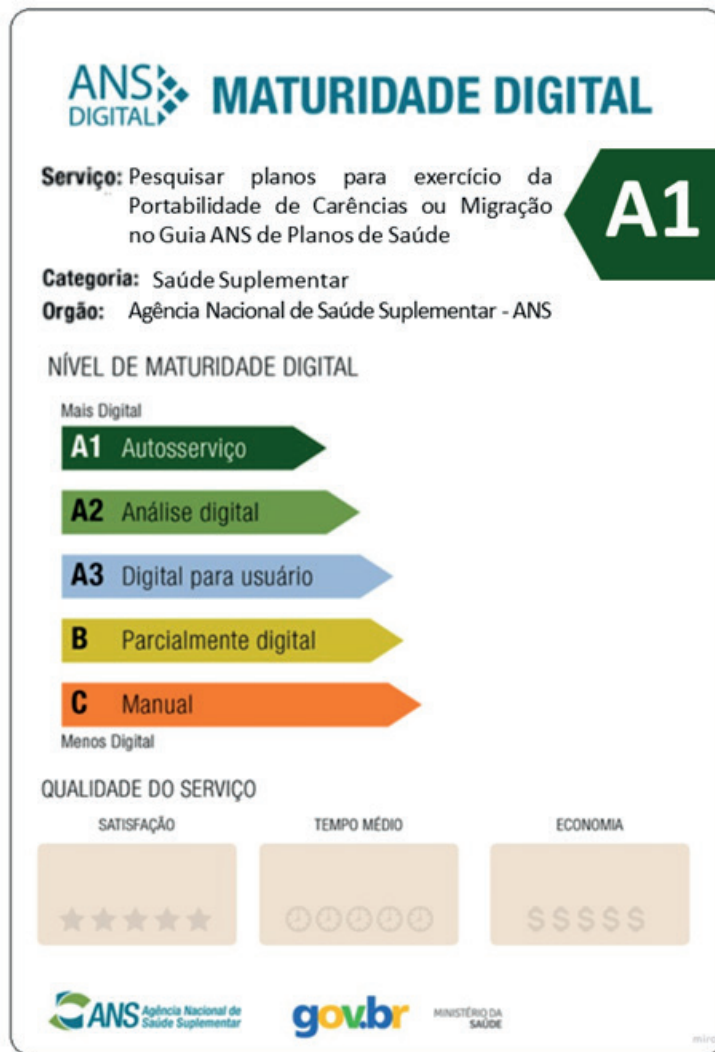
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 18 - AUTOSSERVIÇO A1- PAGAR À VISTA TAXA DE SAÚDE SUPLEMENTAR



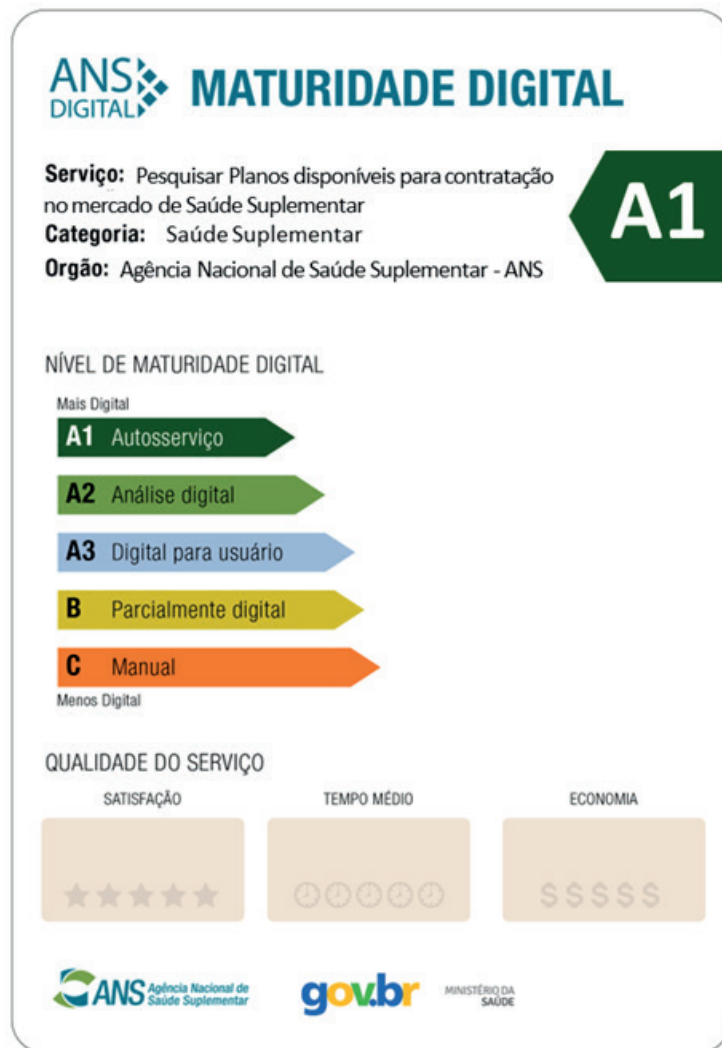
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 19 - AUTOSSERVIÇO A1- PESQUISAR PLANOS PARA EXERCÍCIO DA PORTABILIDADE DE CARÊNCIA OU MIGRAÇÃO NO GUIA ANS DE PLANOS DE SAÚDE



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

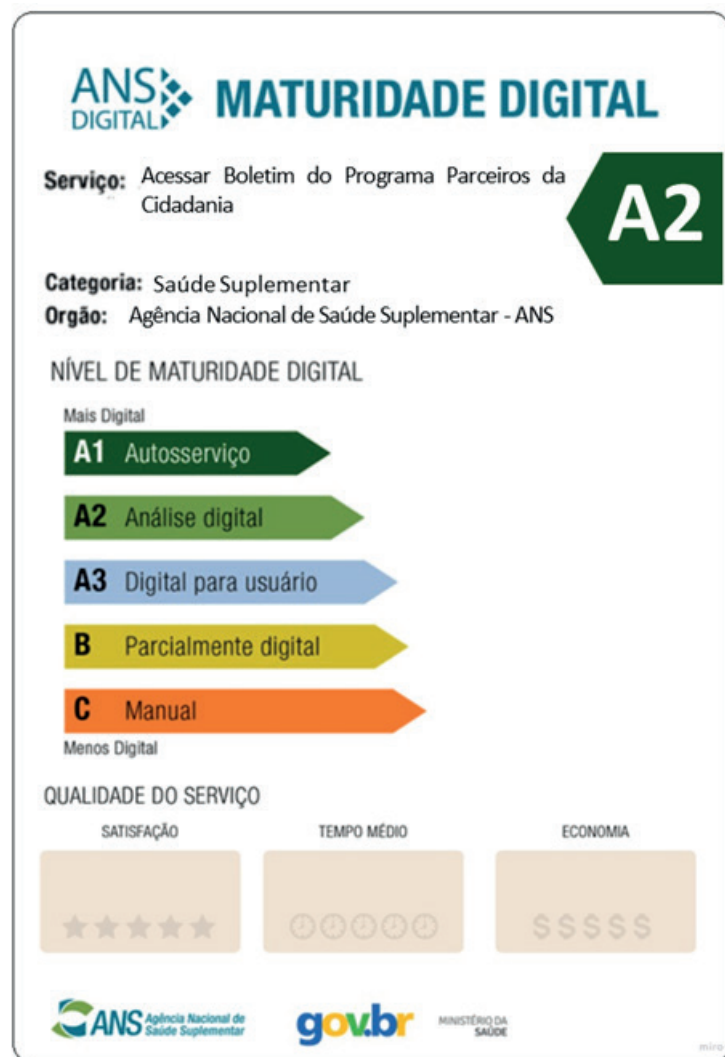
FIGURA 20 - AUTOSSERVIÇO A1 - PESQUISAR PLANOS DISPONÍVEIS PARA CONTRATAÇÃO NO MERCADO DE SAÚDE SUPLEMENTAR



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

A2 – ANÁLISE DIGITAL: É o modelo de organização do serviço, no qual o cidadão (ou ator da saúde suplementar) acessa no Portal GOV.BR o serviço de forma digital (web) e as análises do serviço também são realizadas de forma digital, mas, ainda assim, requerem a intervenção dos técnicos da ANS para complementar e/ou validar a entrega final do serviço. Abaixo apresentamos modelos de selos A2 – ANÁLISE DIGITAL, conforme a figura 21:

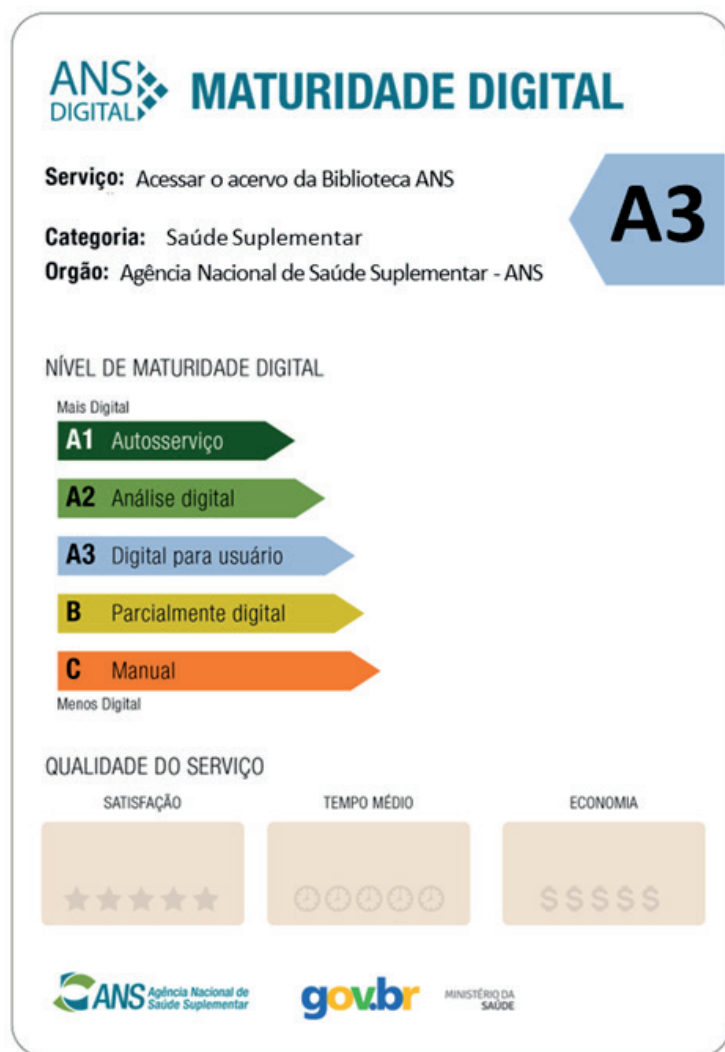
FIGURA 21 – ANÁLISE DIGITAL A2 – ACESSAR BOLETIM DO PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADANIA



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

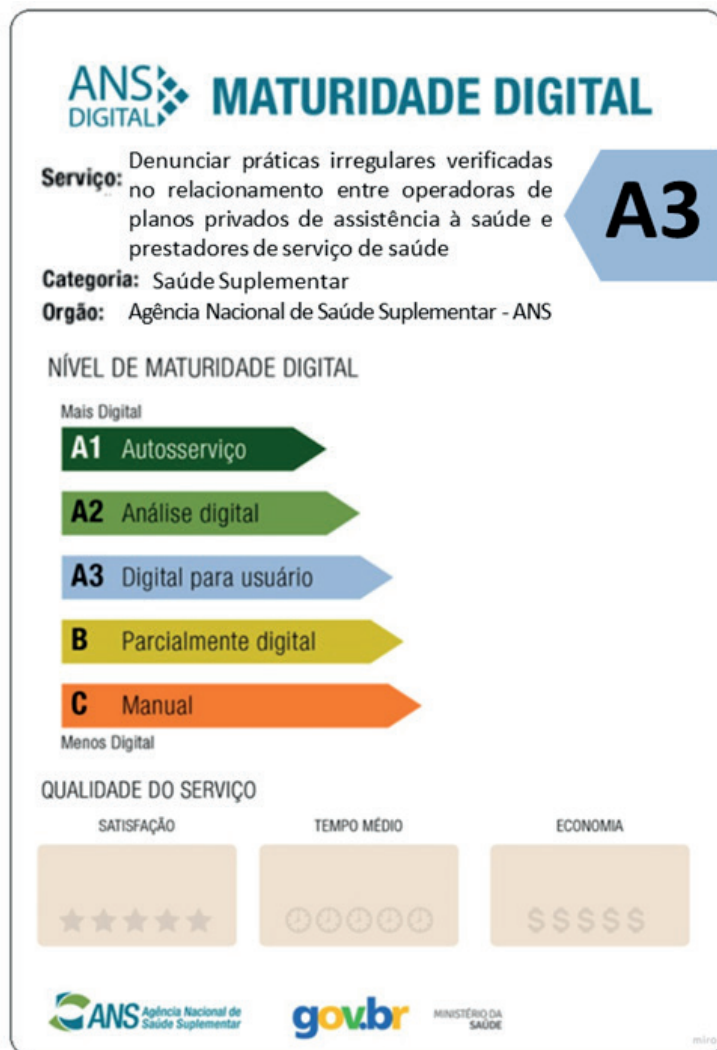
A3 – DIGITAL PARA O USUÁRIO: É o modelo de organização do serviço, no qual o cidadão (ou ator da saúde suplementar) acessa no Portal GOV.BR o serviço de forma digital (web), e a análise para entrega do serviço precisa ser desenvolvida pelos técnicos da ANS, sendo a entrega final realizada por meio digital (web). Abaixo apresentamos modelos de selos A3 – DIGITAL PARA O USUÁRIO conforme as figuras 22 a 54:

FIGURA 22 - A3 DIGITAL PARA USUÁRIO A3 – ACESSAR O ACERVO DA BIBLIOTECA ANS



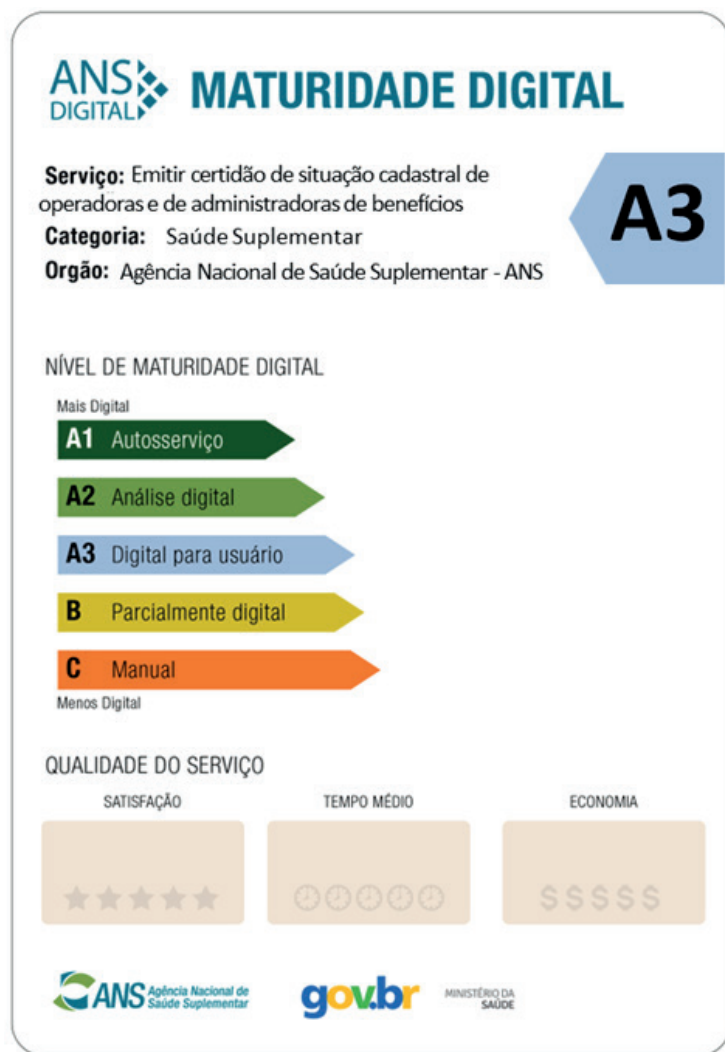
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 23 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – DENUNCIAR PRÁTICAS IRREGULARES VERIFICADAS NO RELACIONAMENTO ENTRE OPERADORAS DE PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE E PRESTADORES DE SERVIÇO DE SAÚDE



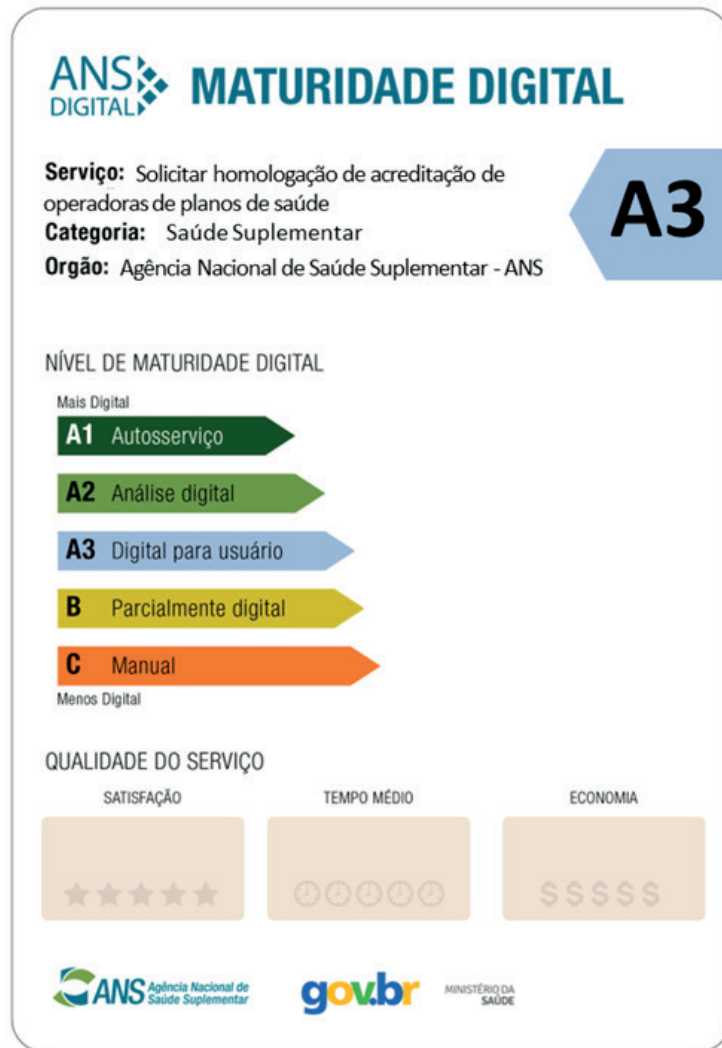
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 24 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – EMITIR CERTIDÃO DE SITUAÇÃO CADASTRAL DE OPERADORAS E DE ADMINISTRADORAS DE BENEFÍCIO



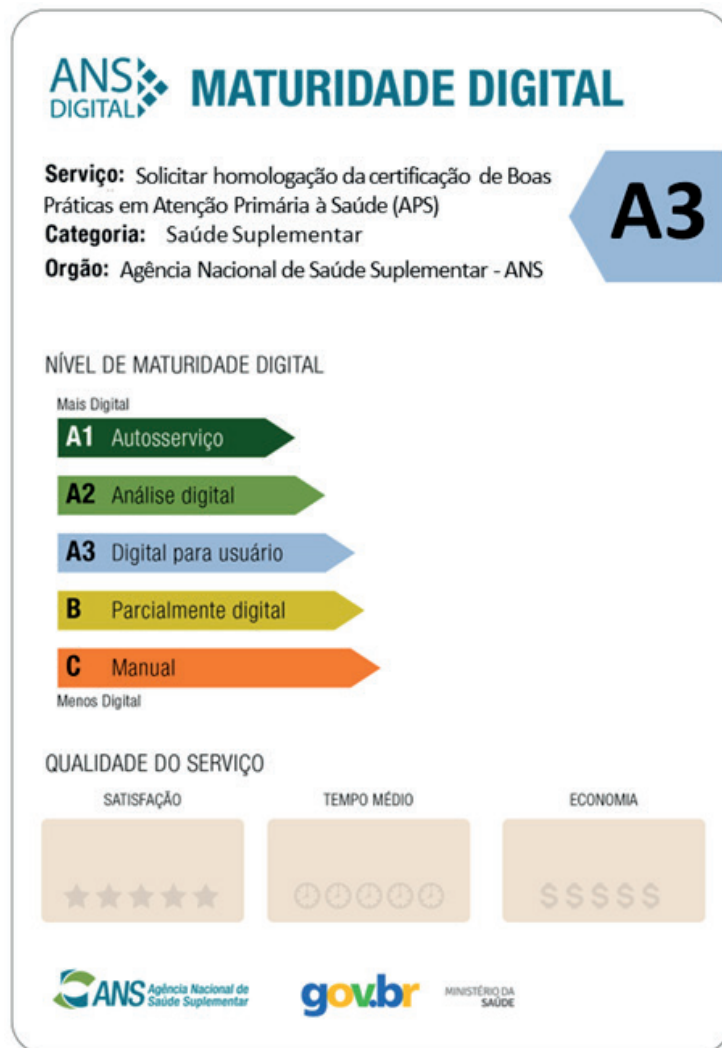
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 25 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR HOMOLOGAÇÃO DE ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE



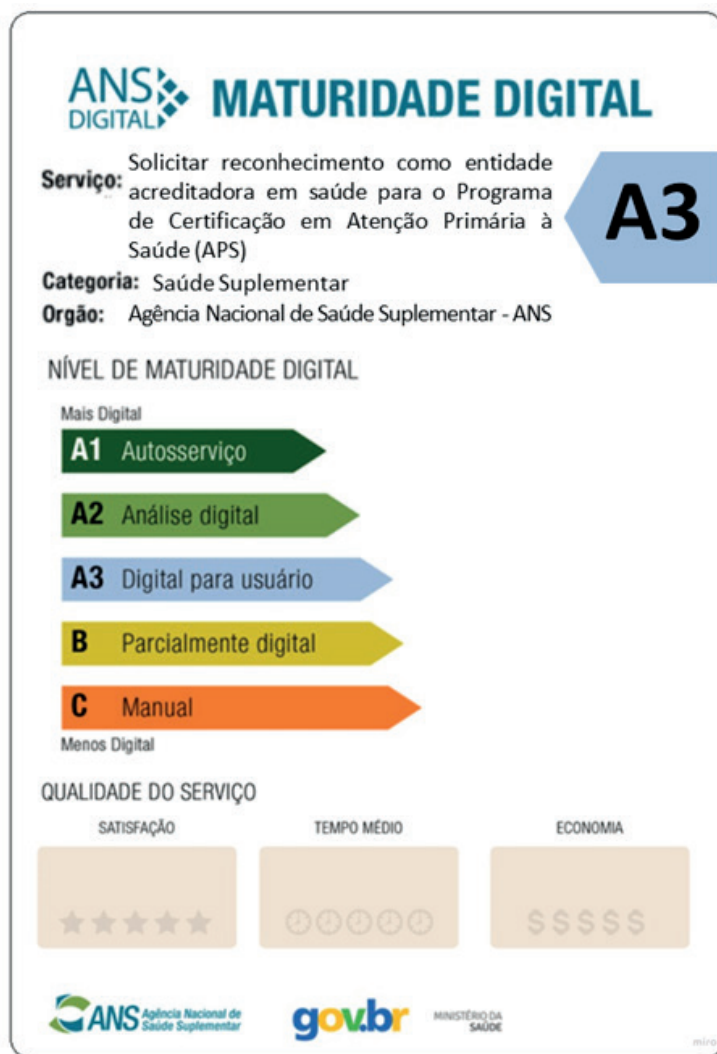
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 26 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR HOMOLOGAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE (APS)



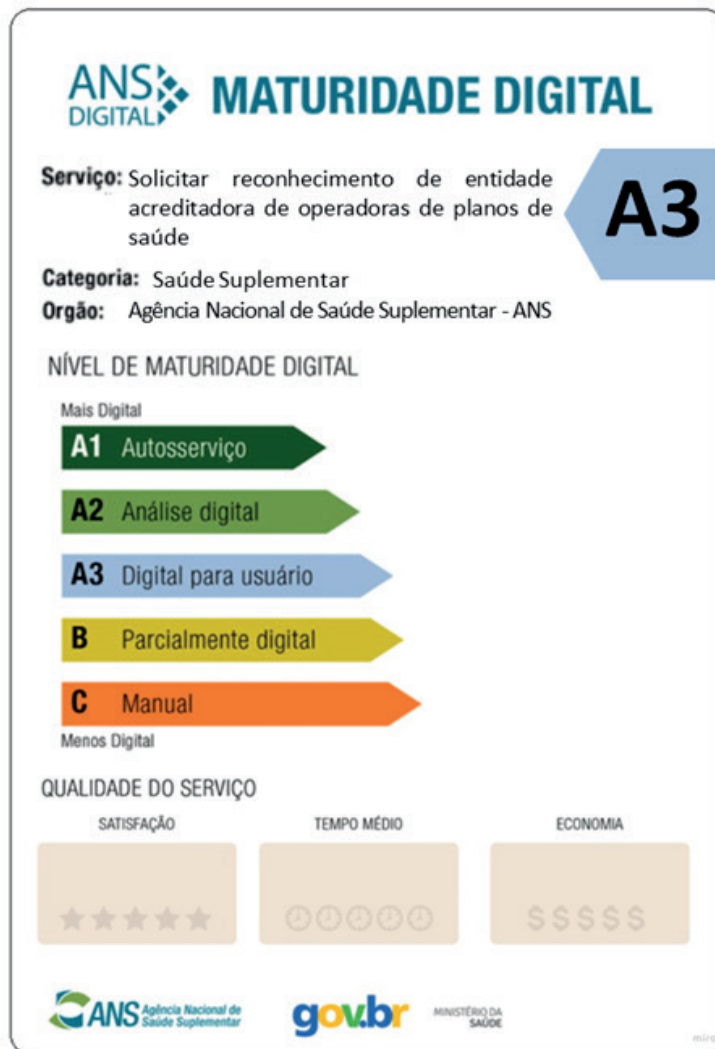
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 27 - A3 A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR RECONHECIMENTO COMO ENTIDADE ACREDITADORA EM SAÚDE PARA O PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO EM ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE (APS)



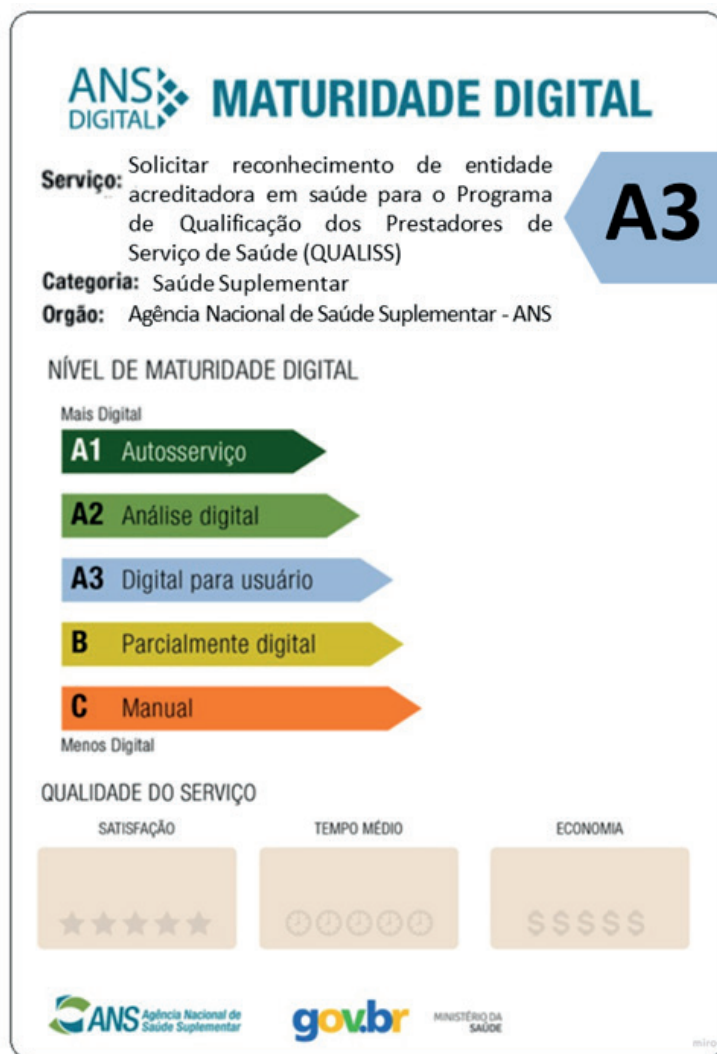
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 28 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR RECONHECIMENTO DE ENTIDADE ACREDITADORA DE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE



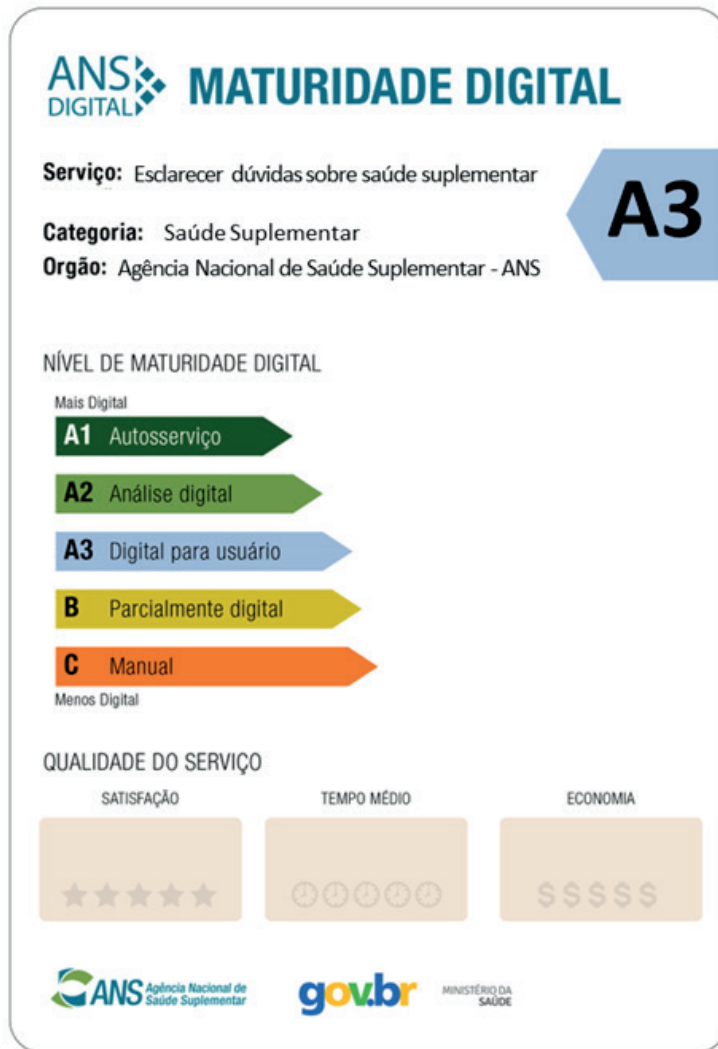
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 29 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR RECONHECIMENTO DE ENTIDADE ACREDITADORA EM SAÚDE PARA O PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇO DE SAÚDE (QUALISS)



Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 30 DIGITAL PARA O USUÁRIO – ESCLARECER DÚVIDAS SOBRE SAÚDE SUPLEMENTAR.



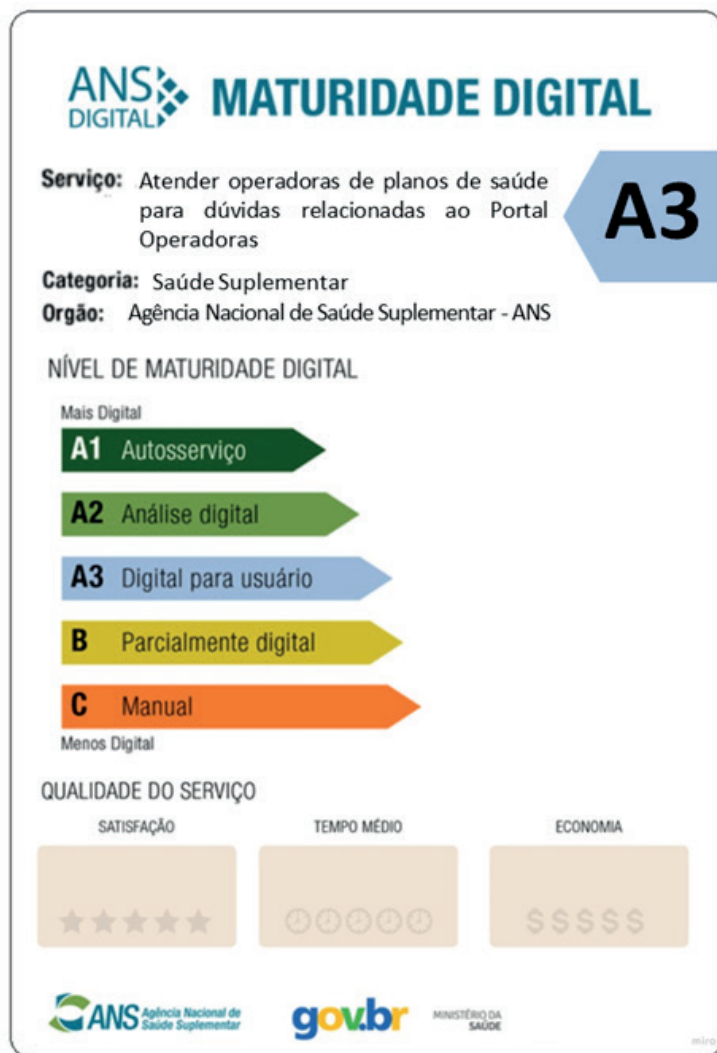
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 31 - DIGITAL PARA O USUÁRIO – REGISTRAR RECLAMAÇÃO SOBRE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE OU ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS



Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 32 - DIGITAL PARA O USUÁRIO – ATENDER OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE PARA DÚVIDAS RELACIONADAS AO PORTAL OPERADORAS



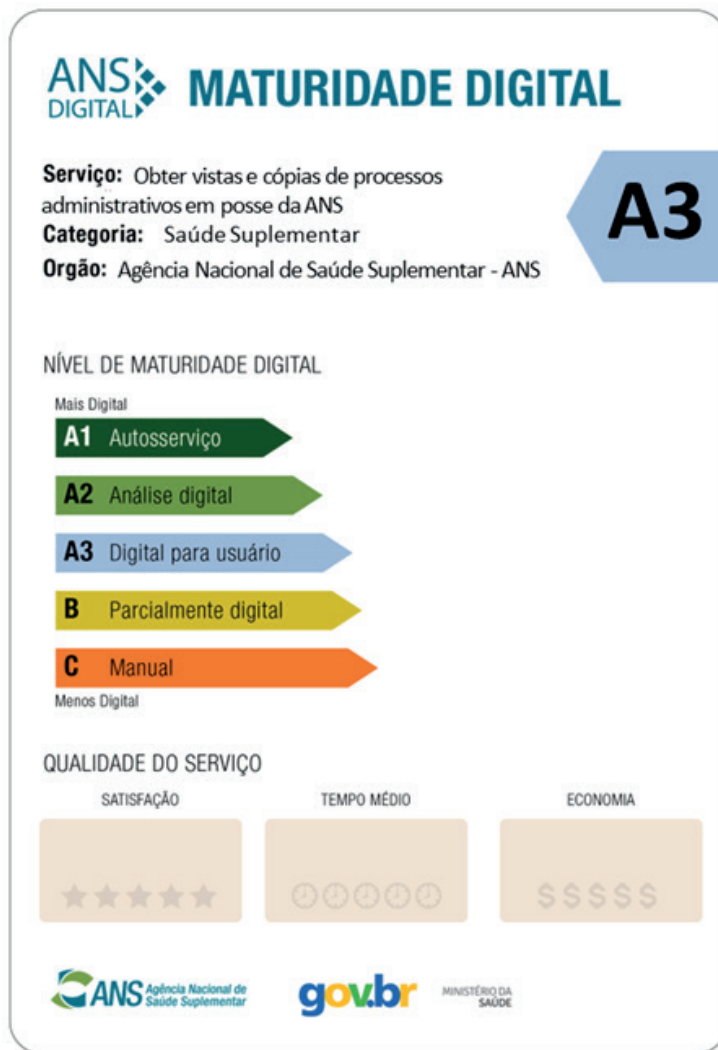
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 33 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER CERTIDÃO EMITIDA PELA ANS



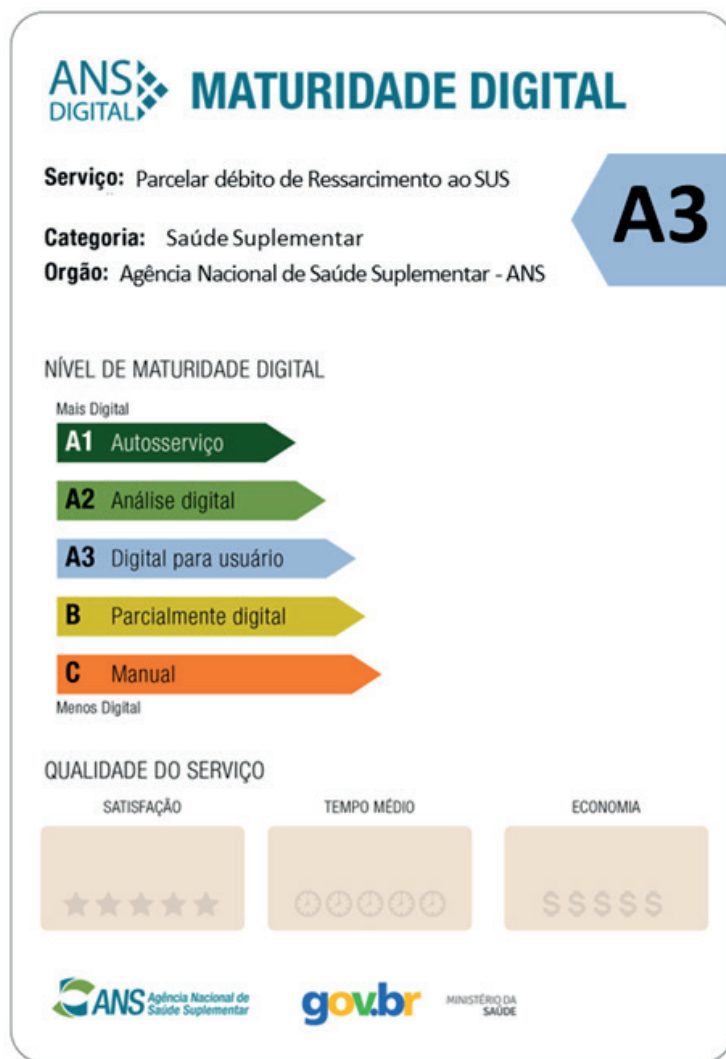
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 34 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER VISTAS E CÓPIAS DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS EM POSSE DA ANS



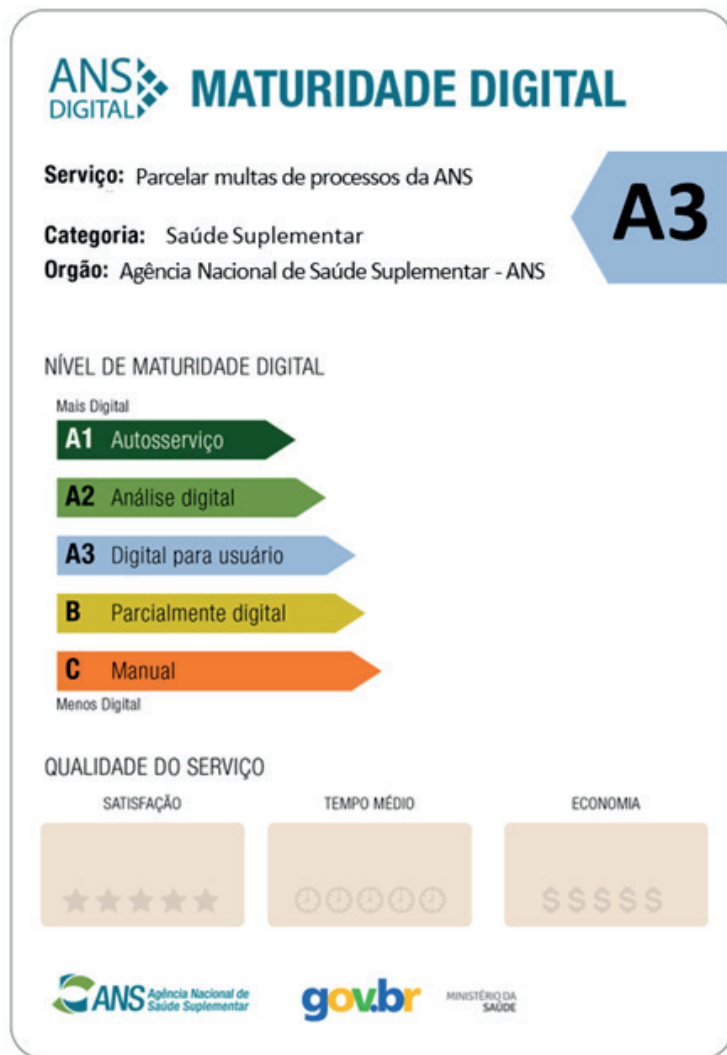
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 35 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – PARCELAR DÉBITO DE RESSARCIMENTO AO SUS



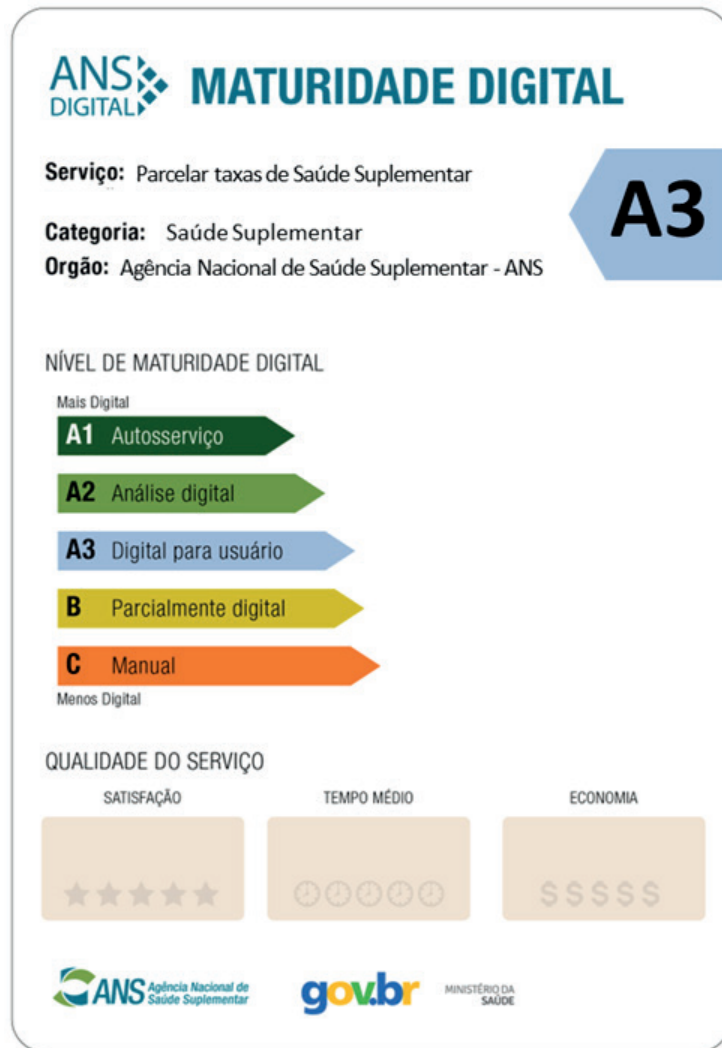
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 36 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – PARCELAR MULTAS DE PROCESSOS DA ANS



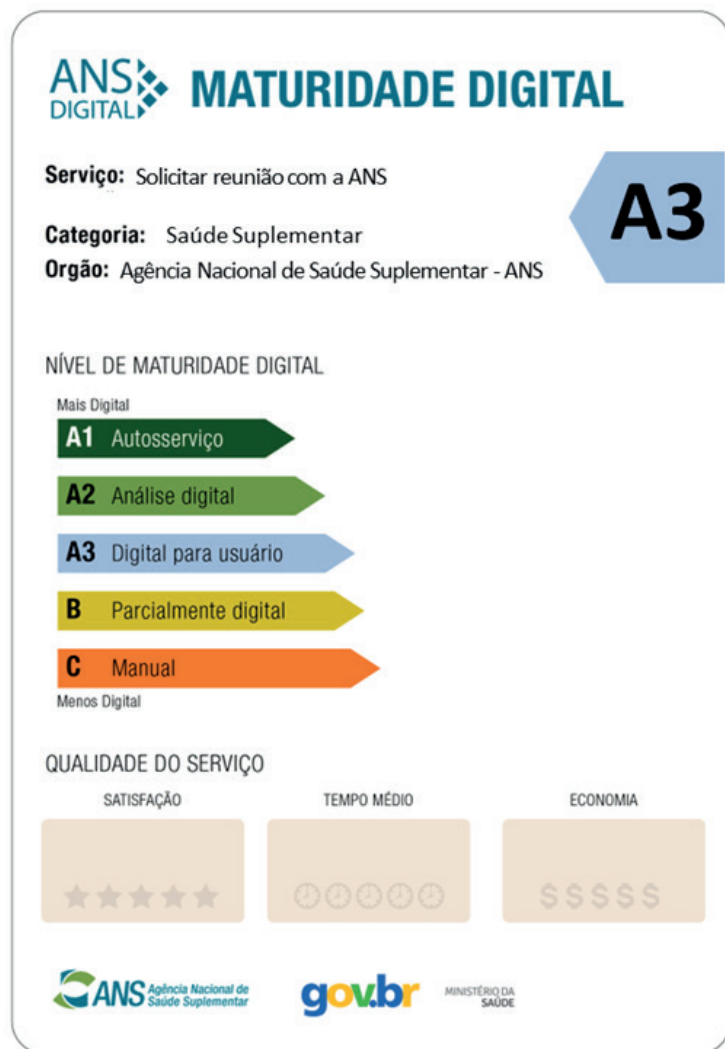
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 37 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – PARCELAR TAXAS DE SAÚDE SUPLEMENTAR



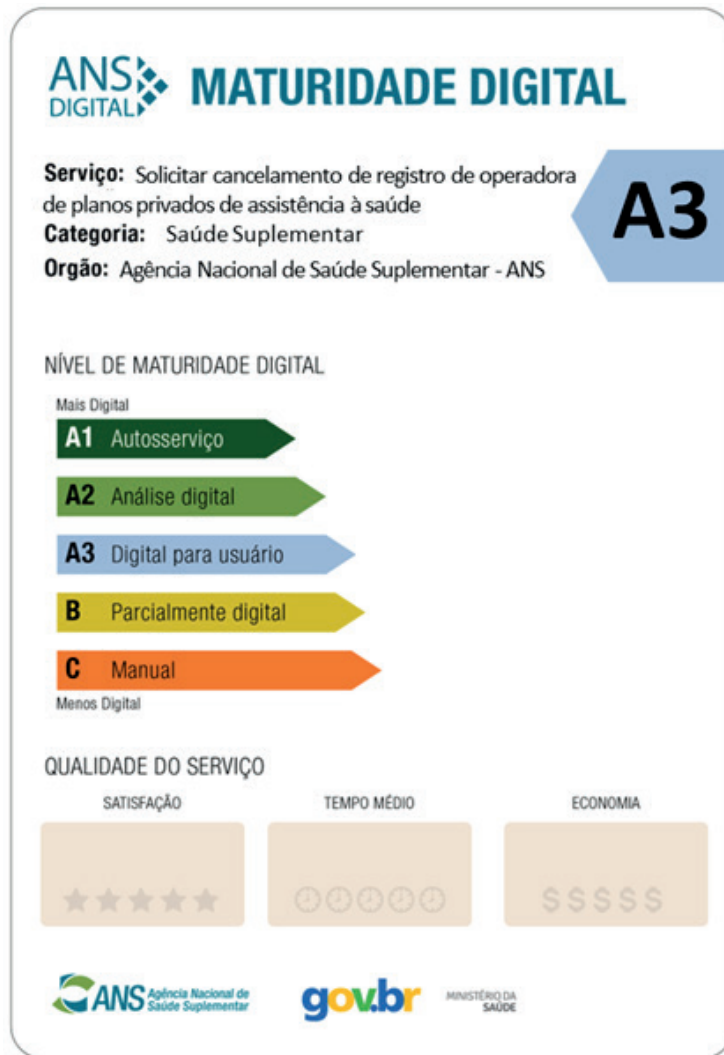
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 38 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR REUNIÃO COM A ANS



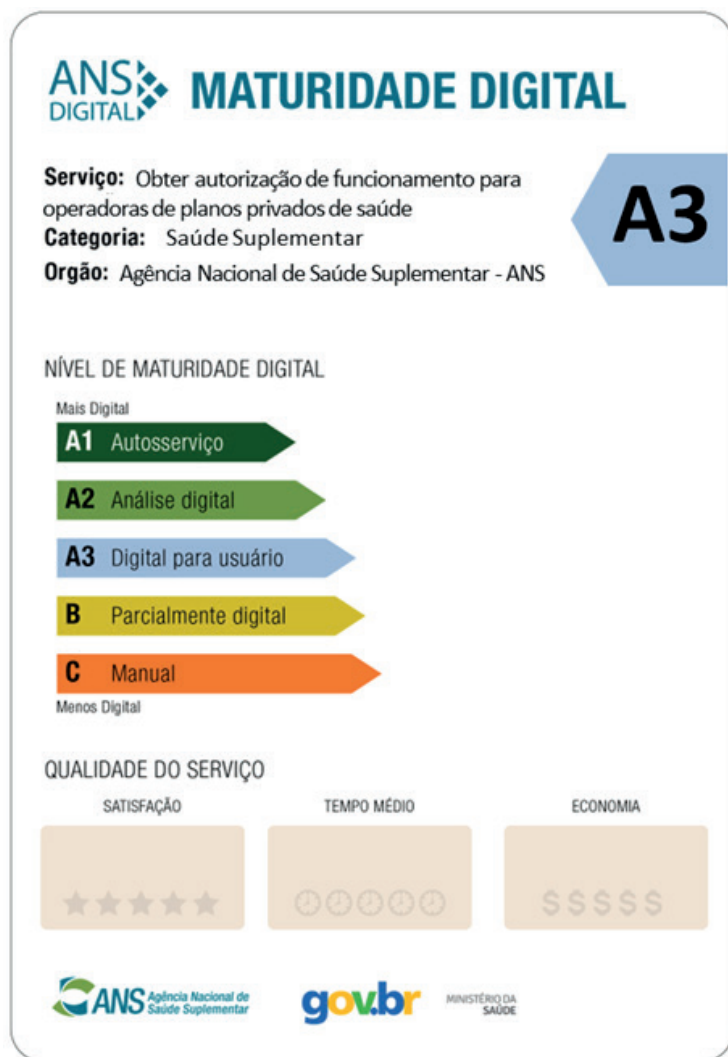
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 39 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR CANCELAMENTO DE REGISTRO DE OPERADORA DE PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE



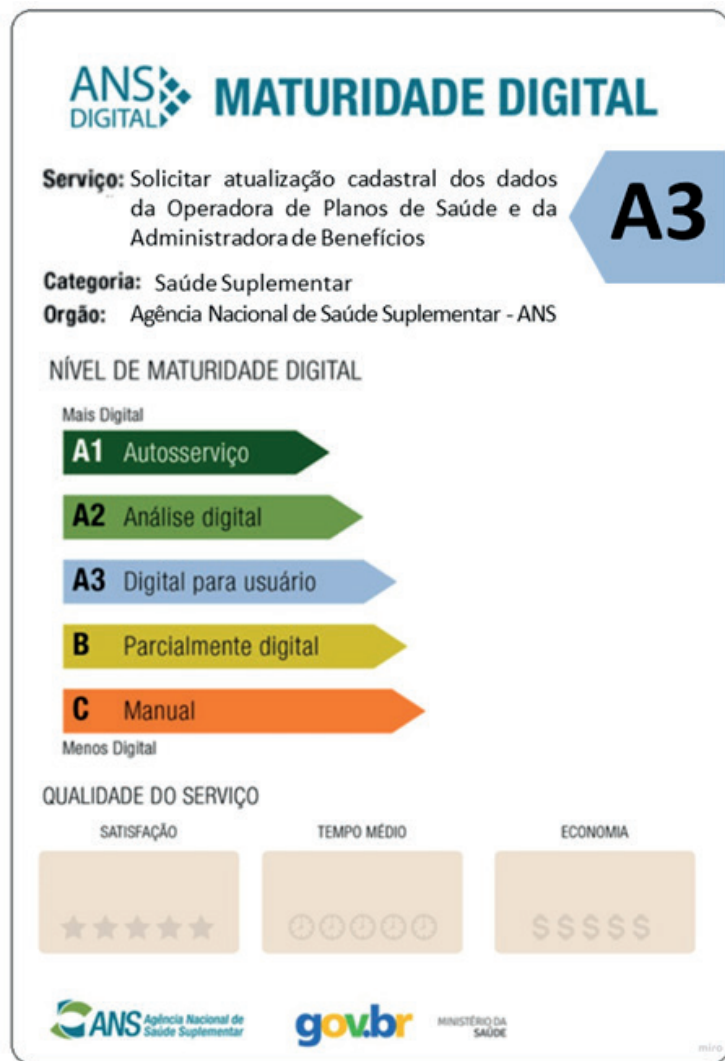
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 40 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER AUTORIZAÇÃO DE FUNCIONAMENTO PARA OPERADORAS DE PLANOS PRIVADOS DE SAÚDE



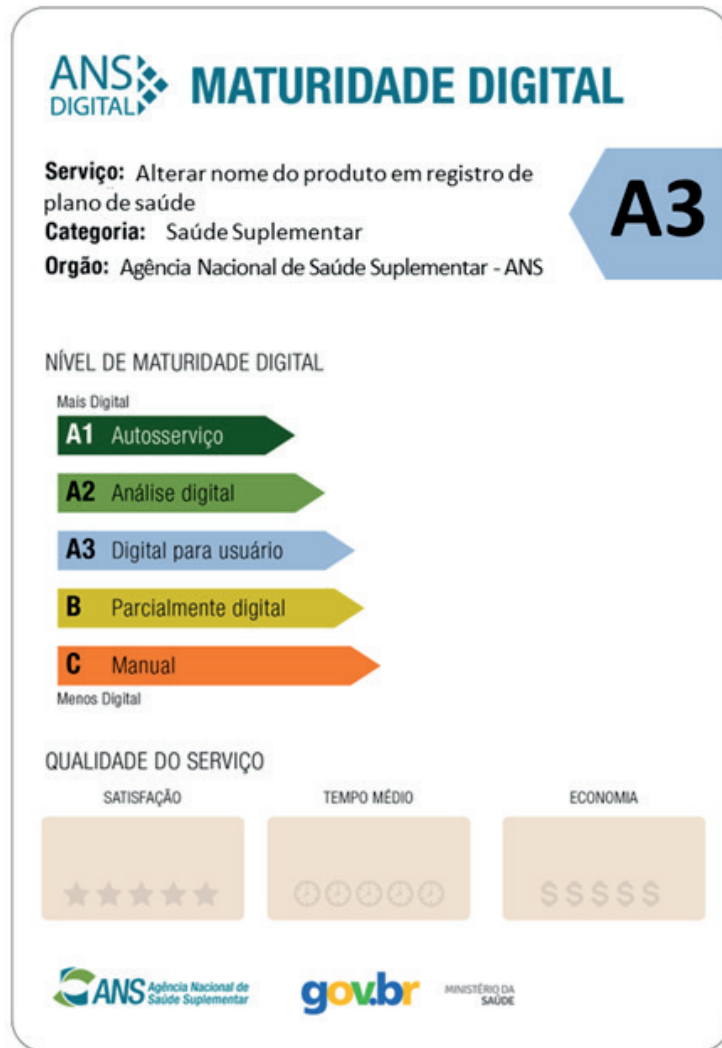
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 41 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR ATUALIZAÇÃO CADASTRAL DOS DADOS DA OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE E DA ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS



Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 42 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – ALTERAR NOME DO PRODUTO EM REGISTRO DE PLANO DE SAÚDE



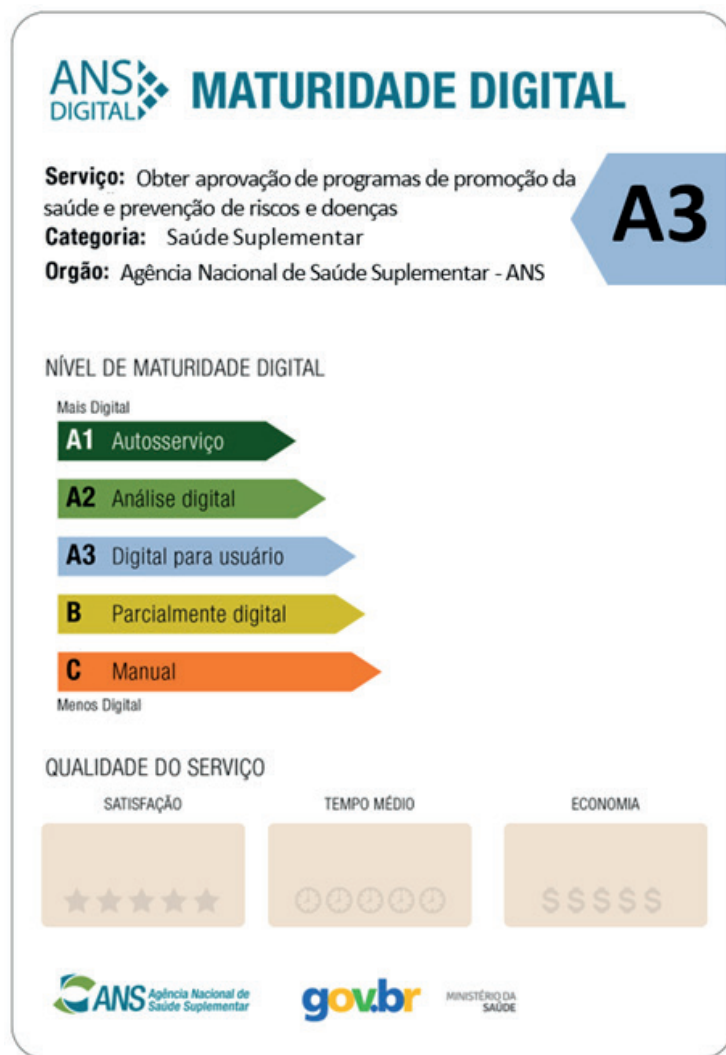
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 43 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – CANCELAR REGISTRO DE PLANO DE SAÚDE



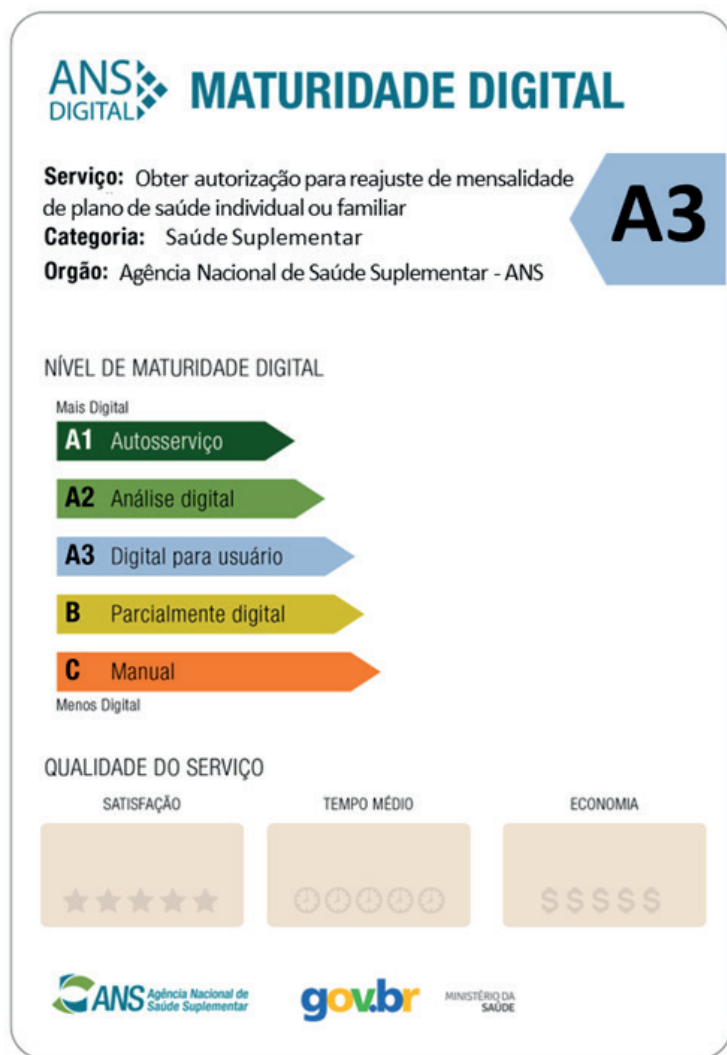
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 44 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER APROVAÇÃO DE PROGRAMAS DE PROMOÇÃO DA SAÚDE E PREVENÇÃO DE RISCOS E DOENÇAS



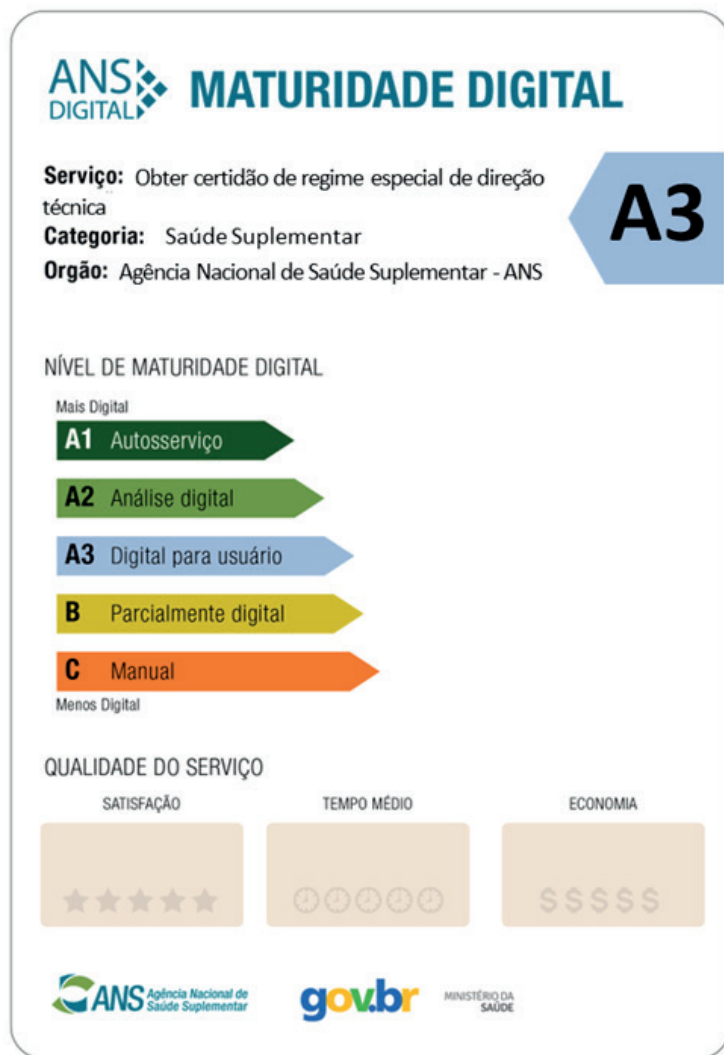
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 45 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER AUTORIZAÇÃO PARA REAJUSTE DE MENSALIDADE DE PLANO DE SAÚDE INDIVIDUAL OU FAMILIAR



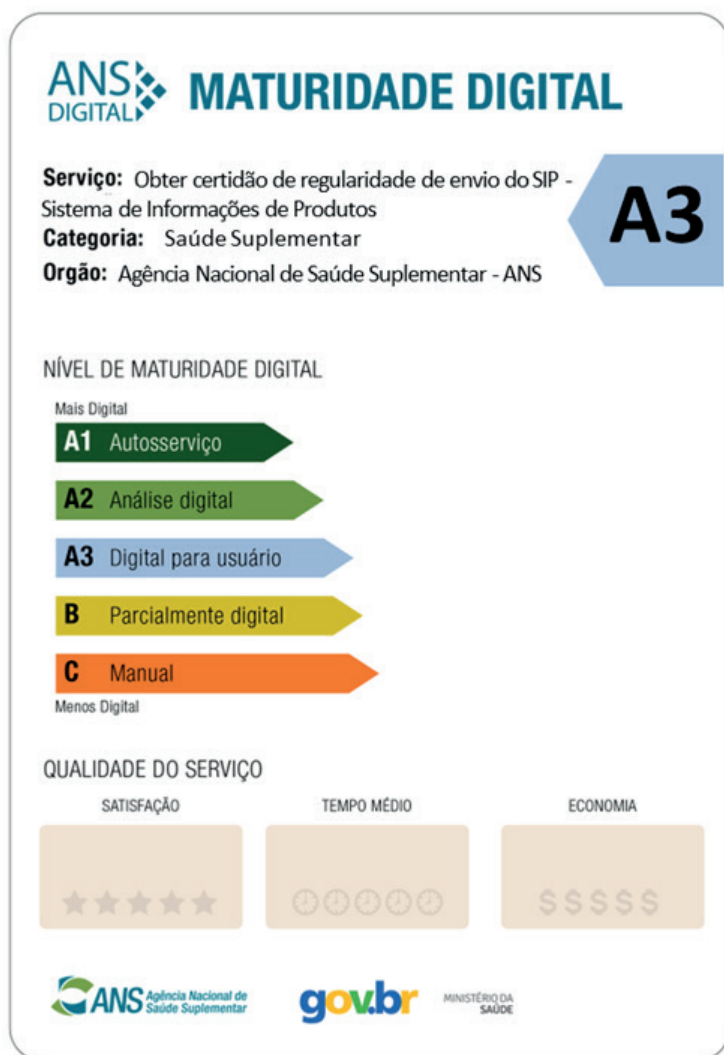
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 46 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER CERTIDÃO DE REGIME ESPECIAL DE DIREÇÃO TÉCNICA



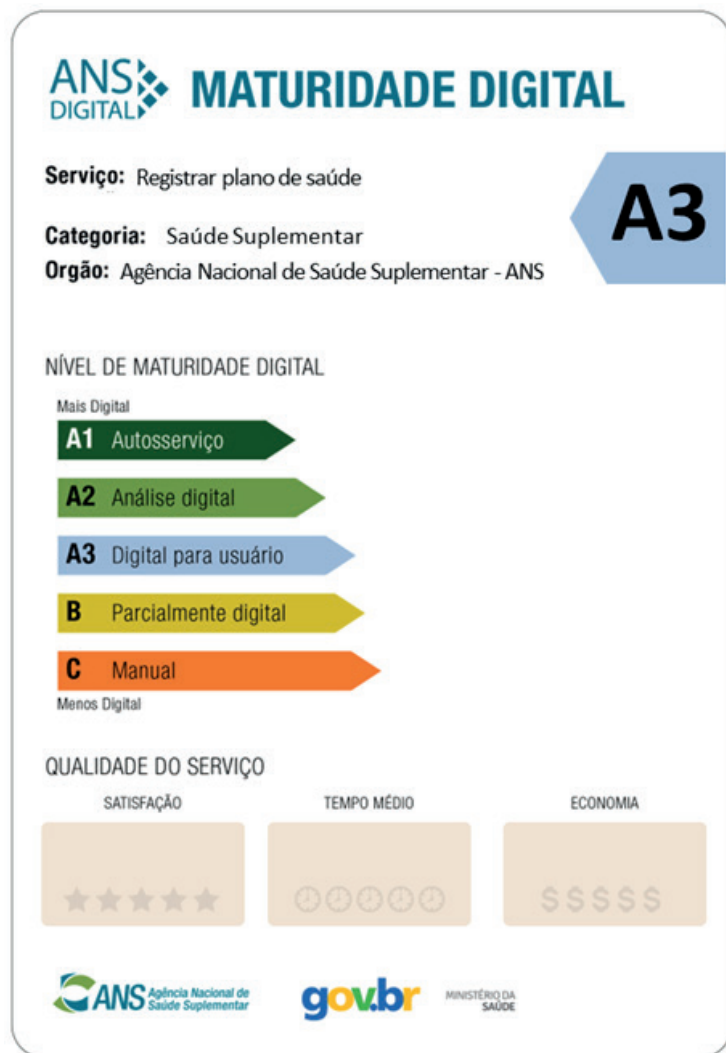
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 47 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER CERTIDÃO DE REGULARIDADE DE ENVIO DO SIP - SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE PRODUTOS



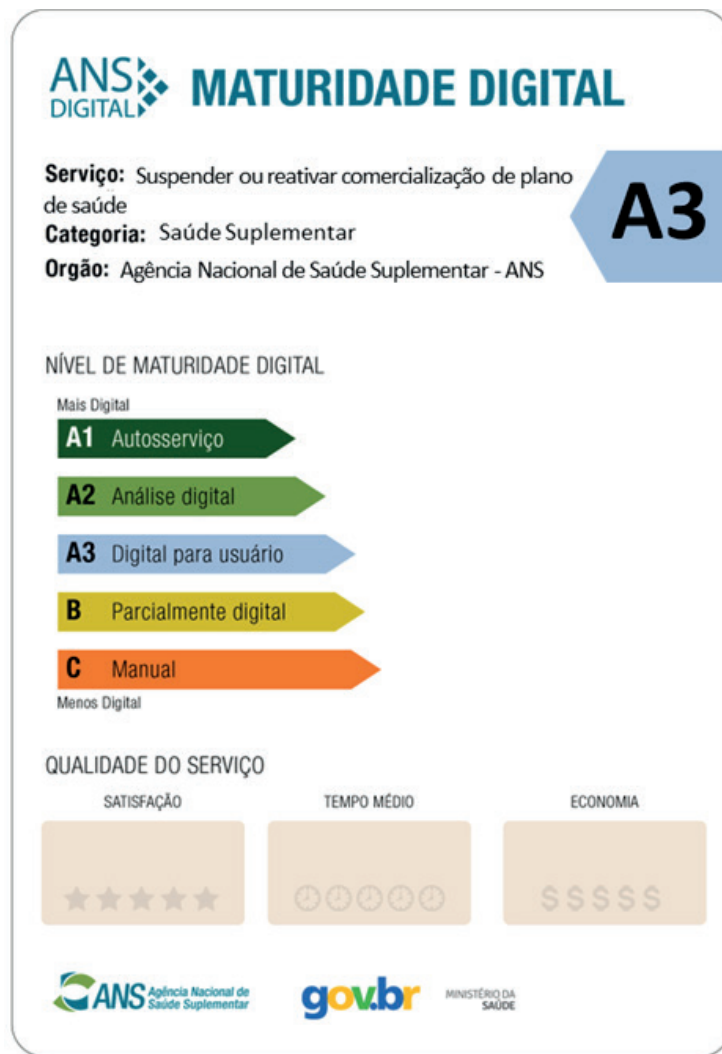
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 48 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – REGISTRAR PLANO DE SAÚDE



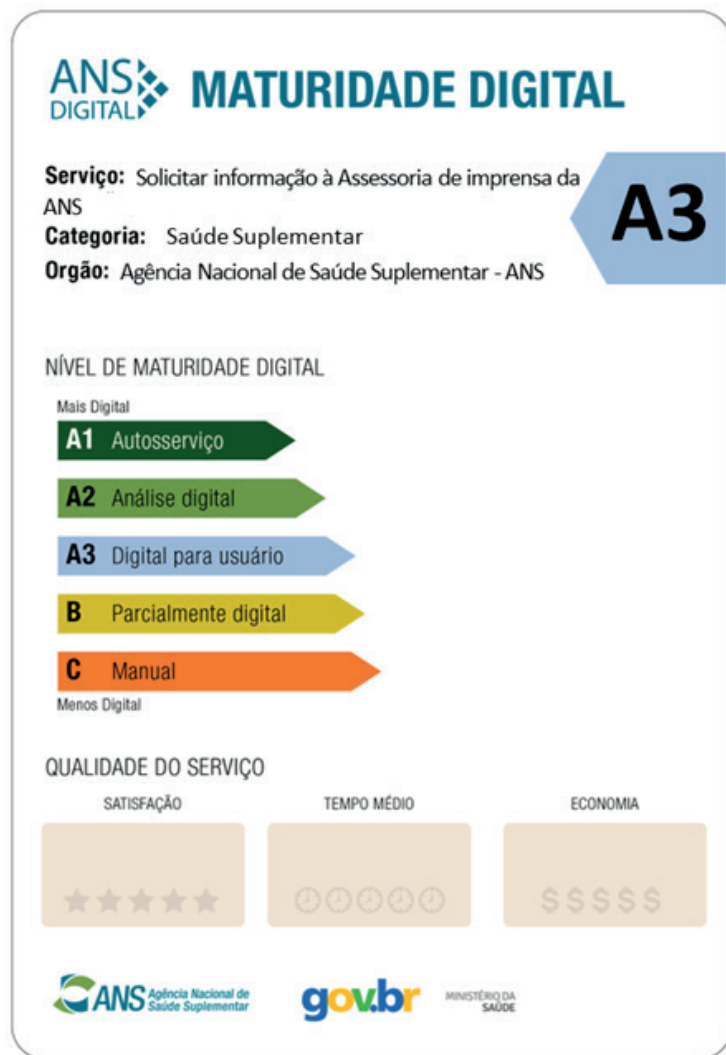
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 49 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SUSPENDER OU REATIVAR COMERCIALIZAÇÃO DE PLANO DE SAÚDE



Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 50 - DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR INFORMAÇÃO À ASSESSORIA DE IMPRENSA DA ANS



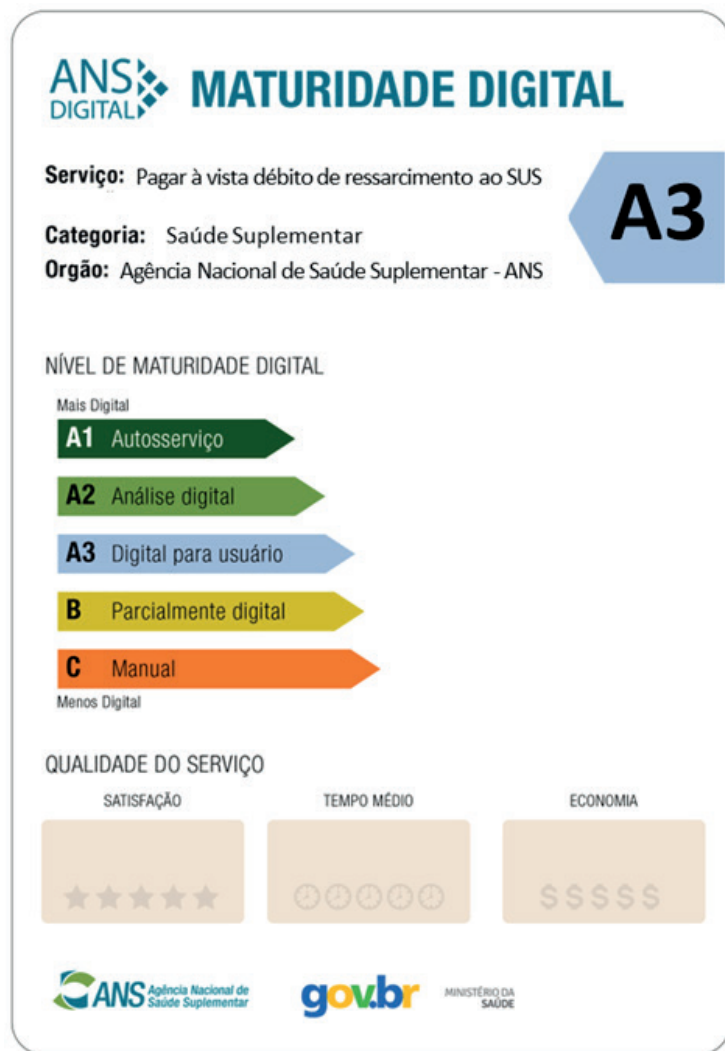
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 51 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – CELEBRAR ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA NO ÂMBITO DO PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADANIA



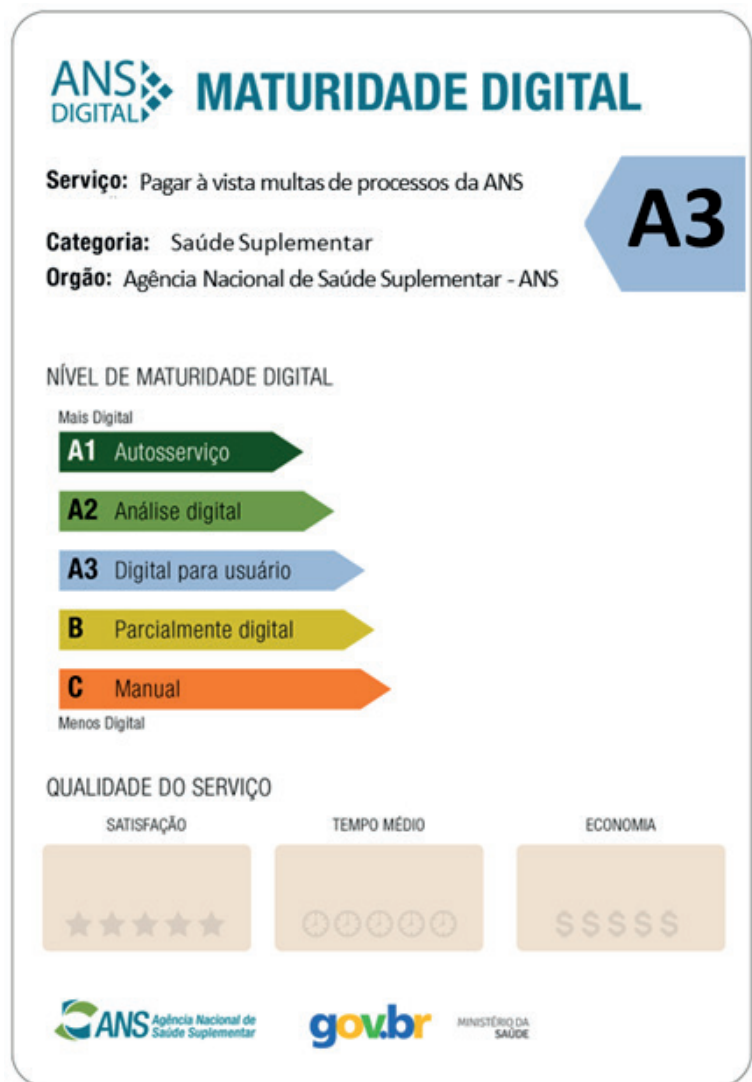
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 52 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – PAGAR À VISTA DÉBITO DE RESSARCIMENTO AO SUS



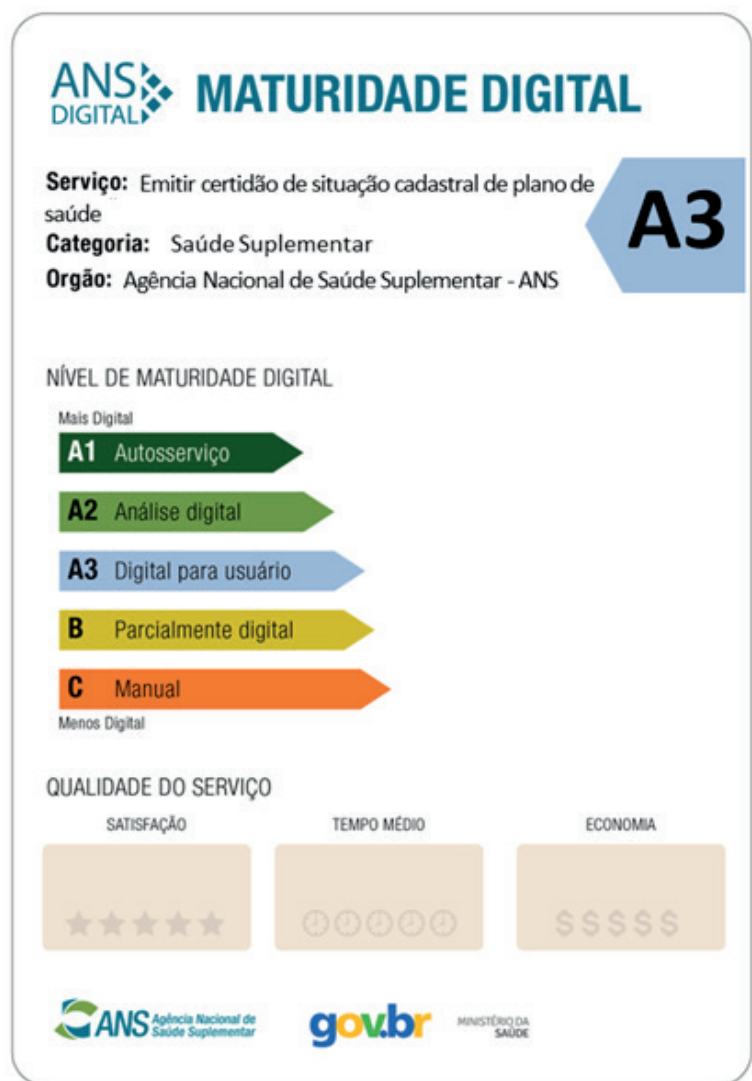
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 53 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – PAGAR À VISTA MULTAS DE PROCESSOS DA ANS



Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

FIGURA 54 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – EMITIR CERTIDÃO DE SITUAÇÃO CADASTRAL DE PLANO DE SAÚDE



Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

SAIBA MAIS

[Clique aqui](#) e confira outras informações sobre o processo de Transformação Digital da ANS.

 DISQUE ANS
0800 701 9656

 Formulário eletrônico
www.ans.gov.br

 Atendimento presencial
12 Núcleos da ANS

 Atendimento exclusivo
para deficientes auditivos
0800 021 2105

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

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

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

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

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