

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

# Selo ANS de Maturidade Digital

Segunda Edição



**+SIMPLES**  
**+INTELIGENTE**



Rio de Janeiro - 2021

# 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

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

#### **DIRETORIA COLEGIADA – DICOL**

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

#### **PROJETO GRÁFICO:**

Gerência de Comunicação Social - GCOMS/SEGER/PRESI

#### **NORMALIZAÇÃO:**

Biblioteca/CGDOP/GEQIN/DIGES

### **Ficha Catalográfica**

---

A265s Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria de Gestão.  
Selo ANS de maturidade digital [recurso eletrônico] / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria de Gestão. -- Rio de Janeiro: ANS,2021.  
6MB; 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 - ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO ANS DIGITAL - PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL 2020/2021	13
FIGURA 3 - SELO POSSIBILITARÁ	18
FIGURA 4 - ELEMENTOS DO SELO	19
FIGURA 5 - ELEMENTOS DO SELO	20
FIGURA 6 - ELEMENTOS DO SELO	21
FIGURA 7 - FICHA TÉCNICA	23
FIGURA 8 - CICLO TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	24
FIGURA 9 - CICLO DE MELHORIA DA QUALIDADE E EFICIÊNCIA	25
FIGURA 10 - EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS DA ANS POR CATEGORIA DE MATURIDADE DIGITAL	26
FIGURA 11 - AUTOSSERVIÇO A1 – CONSULTAR A NOTA DE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE (IDSS)	32
FIGURA 12 - AUTOSSERVIÇO A1 – EMITIR COMPROVANTE DE DADOS CADASTRAIS DO CONSUMIDOR JUNTO A ANS	33
FIGURA 13 - AUTOSSERVIÇO A1 – REALIZAR PRIMEIRO ACESSO DE REPRESENTANTE LEGAL DE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE NO PORTAL OPERADORAS	34

FIGURA 14 - AUTOSSERVIÇO A1 – ACESSAR O ACERVO DA BIBLIOTECA DA ANS	35
FIGURA 15 - AUTOSSERVIÇO A1 – GERENCIAR APIS	36
FIGURA 16 - AUTOSSERVIÇO A1 – GERENCIAR SENHA TXT	37
FIGURA 17 - AUTOSSERVIÇO A1- GERENCIAR USUÁRIOS DE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE	38
FIGURA 18 - AUTOSSERVIÇO A1- PAGAR À VISTA TAXA DE SAÚDE SUPLEMENTAR	39
FIGURA 19 - AUTOSSERVIÇO A1- PESQUISAR PLANOS PARA EXERCÍCIO DA PORTABILIDADE DE CARÊNCIA OU MIGRAÇÃO NO GUIA ANS DE PLANOS DE SAÚDE	40
FIGURA 20 - AUTOSSERVIÇO A1- PESQUISAR PLANOS DISPONÍVEIS PARA CONTRATAÇÃO NO MERCADO DE SAÚDE SUPLEMENTAR	41
FIGURA 21 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – DENUNCIAR PRÁTICAS IRREGULARES VERIFICADAS NO RELACIONAMENTO ENTRE OPERADORAS DE PLANOS PROVADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE E PRESTADORES DE SERVIÇO DE SAÚDE	42
FIGURA 22 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – EMITIR CERTIDÃO DE SITUAÇÃO CADASTRAL DE PLANO DE SAÚDE	43
FIGURA 23 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR HOMOLOGAÇÃO DE ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE	44
FIGURA 25 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR RECONHECIMENTO COMO ENTIDADE ACREDITADORA EM SAÚDE PARA O PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO EM ALTERAÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE (APS)	46
FIGURA 26 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR RECONHECIMENTO DE ENTIDADE ACREDITADORA DE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE	47
FIGURA 27 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR RECONHECIMENTO DE ENTIDADE ACREDITADORA EM SAÚDE PARA O PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇO DE SAÚDE (QUALISS)	48

FIGURA 28 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – ESCLARECER DÚVIDAS REFERENTES À SAÚDE SUPLEMENTAR	49
FIGURA 29 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – RECEBER RECLAMAÇÕES SOBRE POSSÍVEIS PRÁTICAS IRREGULARES DE OPERADORAS DE PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE, INCLUSIVE ADMINISTRADORAS DE BENEFÍCIOS.	50
FIGURA 30 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – ATENDER OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE PARA DÚVIDAS RELACIONADAS AO PORTAL OPERADORAS	51
FIGURA 31 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER CERTIDÃO EMITIDA PELA ANS	52
FIGURA 33 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – PARCELAR DÉBITOS DE RESSARCIMENTO AO SUS	54
FIGURA 34 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – PARCELAR MULTAS DE PROCESSOS DA ANS	55
FIGURA 35 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – PARCELAR TAXAS DE SAÚDE SUPLEMENTAR	56
FIGURA 36 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR REUNIÃO COM A ANS	57
FIGURA 37 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – CANCELAR REGISTRO DE OPERADORA DE PLANO PRIVADO DE SAÚDE	58
FIGURA 38 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER AUTORIZAÇÃO DE FUNCIONAMENTO PARA OPERADORAS DE PLANOS PRIVADOS DE SAÚDE	59
FIGURA 39 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR ATUALIZAÇÃO CADASTRAL DOS DADOS DA OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE E DA ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS	60
FIGURA 40 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – ALTERAR NOME DO PRODUTO EM REGISTRO DE PLANO DE SAÚDE	61
FIGURA 41 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – CANCELAR REGISTRO DE PLANO DE SAÚDE	62
FIGURA 42 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER APROVAÇÃO DE PROGRAMAS DE PROMOÇÃO DA SAÚDE E PREVENÇÃO DE RISCOS E DOENÇAS	63

FIGURA 43 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER AUTORIZAÇÃO DE MENSALIDADE DE PLANO DE SAÚDE INDIVIDUAL OU FAMILIAR	64
FIGURA 44 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER CERTIDÃO DE REGIME ESPECIAL DE DIREÇÃO TÉCNICA	65
FIGURA 45 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER CERTIDÃO DE REGULARIDADE DE ENVIO DO SIP 'SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE PRODUTOS	66
FIGURA 46 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – REGISTRAR PLANO DE SAÚDE	67
FIGURA 47 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SUSPENDER OU REATIVAR COMERCIALIZAÇÃO DE PLANO DE SAÚDE	68
FIGURA 48 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR INFORMAÇÃO À ASSESSORIA DE IMPRENSA DA ANS	69
FIGURA 49 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – PAGAR À VISTA DÉBITO DE RESSARCIMENTO AO SUS	70
FIGURA 50 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – PAGAR À VISTA MULTAS DE PROCESSOS DA ANS	71

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – NÍVEIS DE MATURIDADE	22
TABELA 2 - EVOLUÇÃO DA DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS	27



# SUMÁRIO

INTRODUÇÃO – CHEGAMOS À SEGUNDA EDIÇÃO DO SELO ANS DE MATURIDADE DIGITAL	10
UM BALANÇO DO PROCESSO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DA ANS E OS NOVOS DESAFIOS DA REPACTUAÇÃO	11
Um Balanço do Plano de Transformação Digital da ANS	11
Novos Desafios da Repactuação	16
O QUE É O SELO ANS DE MATURIDADE DIGITAL?	17
COMO DEVE SER UTILIZADO?	17
O SELO POSSIBILITARÁ	18
ELEMENTOS DO SELO	19
PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS	24
Ciclo de Transformação Digital.	24
Ciclo de Melhoria da Qualidade e Eficiência	25
EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS DA ANS POR CATEGORIA DE MATURIDADE DIGITAL	26
EVOLUÇÃO DA DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS – QUADRO COMPARATIVO	27
VISÃO DETALHADA	32

# INTRODUÇÃO – CHEGAMOS À SEGUNDA EDIÇÃO DO SELO ANS DE MATURIDADE DIGITAL

Essa é uma edição comemorativa, uma vez que celebramos em setembro um ano da pactuação do Plano de Transformação Digital da ANS.

No lançamento da primeira versão do Selo de Maturidade Digital, em novembro de 2020, a ANS contava com 16 serviços cadastrados no Portal Gov.Br. Em maio de 2021, demos um salto no número de serviços informados, passando de 16 para 32 serviços, um incremento de 100%.

Nesta edição comemorativa, chegamos a 40 serviços cadastrados no Portal Gov.Br, ou seja, da primeira edição até hoje conseguimos avançar 150% no número de serviços ofertados.

Para que chegássemos a este número, contamos com o empenho de várias equipes da agência: da Gerência de Planejamento (GPLAN), que atuou junto às áreas de negócio e seus editores de serviços, da Gerência de Qualificação Institucional (GEQIN), da Gerência de Tecnologia de Informação (GETI), assim como o empenho da Gerência de Comunicação (GCOMS) em viabilizar uma campanha de incentivo ao cadastramento e atualização dos serviços da ANS na página do Governo Federal.

Uma outra novidade é que as informações dos serviços da ANS, bem como do Selo de Maturidade Digital, passaram a ser parte integrante da Arquitetura de Processos Finalísticos da ANS, vinculadas aos processos que as sustentam. A inclusão dessa informação junto à nossa Arquitetura de Processos visa avançarmos na visão integrada da Gestão Estratégica da casa.

Como já pontuamos em outras edições, o esforço de cadastrar novos serviços, de qualificar as informações para os consumidores, entes regulados e demais atores do setor, só está começando. Na repactuação do Plano de Transformação Digital esperamos avançar com a atualização e simplificação dos serviços, incentivando ainda, a utilização de linguagem simples.

Do início do Plano de Transformação Digital até hoje, saímos da marca de 50% de serviços digitais para 100%, uma grande conquista que só foi possível com a publicação da Resolução Normativa - RN nº 464, que entrou em vigor em 31/03/2020. A normativa viabilizou a implantação de novas funcionalidades no processo administrativo eletrônico da ANS, como o peticionamento eletrônico, a notificação e intimação eletrônicas no âmbito da primeira onda do Projeto ANS Digital, conforme previsto na Agenda Regulatória da Agência.

Com a repactuação, o desafio é 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. E, claro, precisamos avançar também na implementação de soluções tecnológicas que otimizem o trabalho dos técnicos com eliminação de atividades repetitivas.

Para este último objetivo, temos 75% dos nossos serviços com selo de maturidade digital A3, o que indica que possuem potencial de serem automatizados.

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

## 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, que provocou uma mudança significativa na organização e desenvolvimento dos trabalhos. De 2015 a 2020, a implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) foi um dos focos principais da primeira onda do ANS Digital.

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.

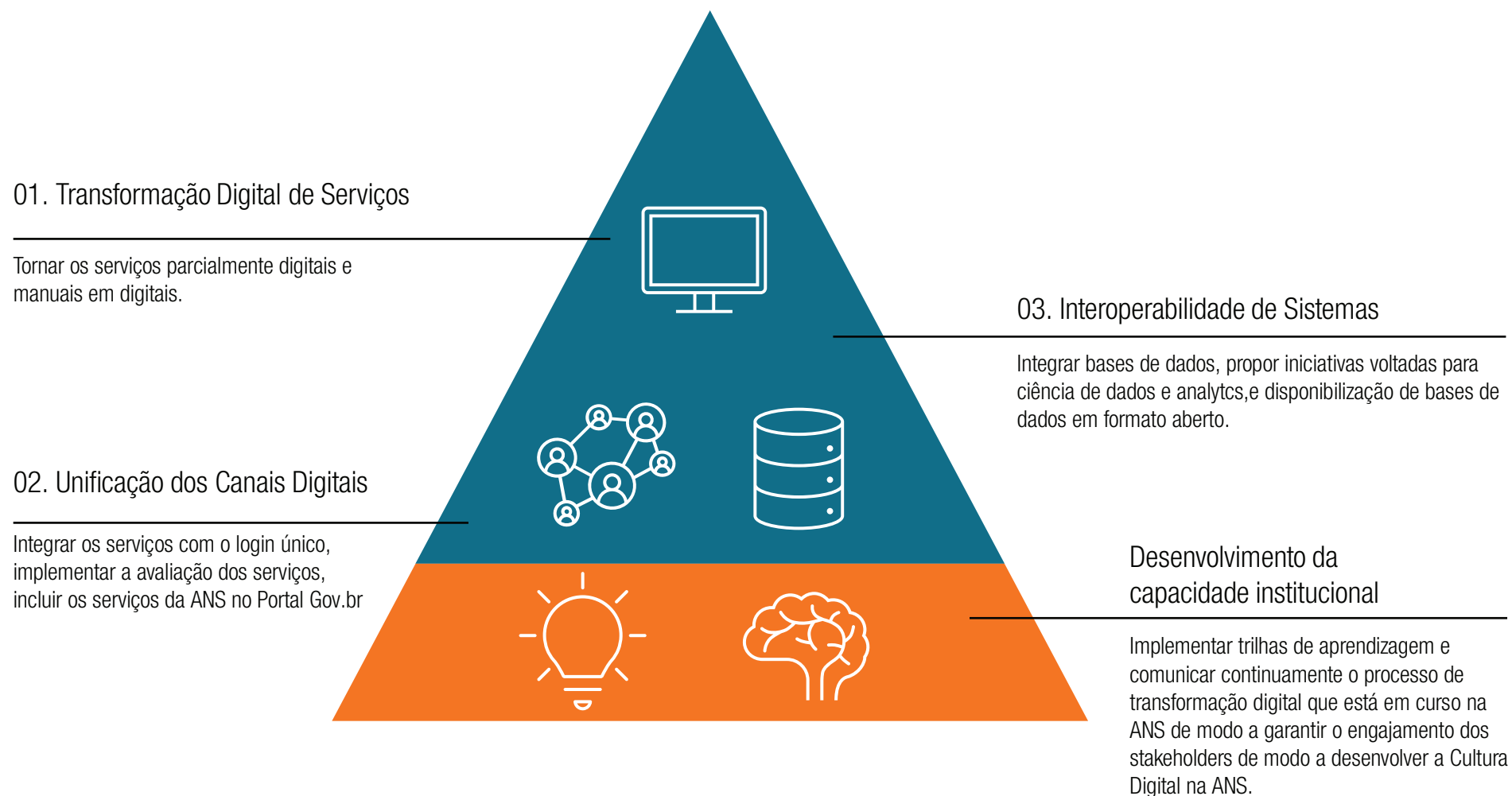
Para aderir formalmente à Estratégia de Governo Digital, a Diretoria de Gestão da ANS se reuniu com o Secretário de Governo Digital (SGD) e sua equipe no dia 13 de maio de 2020. Para estabelecer a parceria, a SGD solicitou que a ANS indicasse um gerente de projeto, responsável pela interlocução e acompanhamento do Plano de Transformação Digital da ANS.

Dessa forma, no dia 25 de junho de 2020, o Diretor de Gestão substituto realizou informe na Diretoria Colegiada da ANS (DICOL), indicando o Diretor Adjunto de Gestão e a Gerente de Qualificação Institucional para atuarem como gerentes de projeto. Em 24 de julho, foi publicada a Portaria 268, que formalizou a designação, sendo restabelecido contato com a SGD para dar andamento aos trabalhos de preparação do Plano.

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 e da Secretaria Especial de Modernização do Estado.

O Plano de Transformação Digital 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, conforme a demonstrado abaixo (Figura 1):

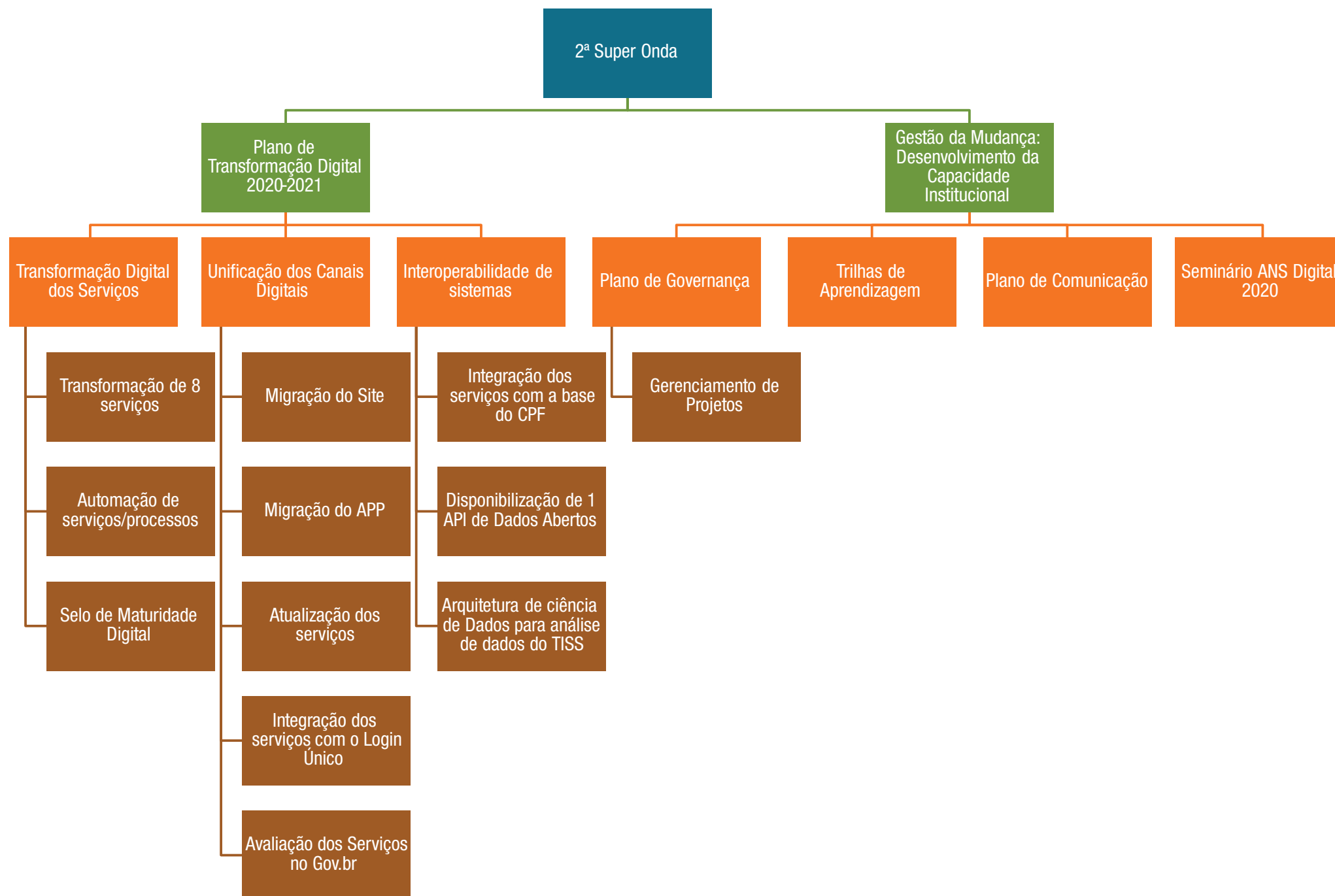
FIGURA 1 - REPRESENTAÇÃO DA SEGUNDA ONDA DO ANS DIGITAL



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

O Primeiro Eixo - do qual o Selo de Maturidade Digital faz parte - trata da Transformação Digital dos Serviços. O Segundo visa à Unificação dos Canais Digitais, com a implantação do login único, migração do site da ANS para o Portal Gov.Br, atualização e avaliação de serviços pelos usuários e migração dos aplicativos. O Terceiro Eixo contempla a Interoperabilidade dos Sistemas, com a integração de base de dados, iniciativas voltadas para ciência de dados e disponibilização de dados no formato aberto. A Figura 2, a seguir, apresenta a Estrutura Analítica do Projeto (EAP):

FIGURA 2 - ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO ANS DIGITAL - PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL 2020/2021



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

**No Primeiro Eixo - Transformação Digital dos Serviços**, avançamos no número e na maturidade digital dos serviços disponibilizados pela Agência. Em agosto de 2020, a ANS tinha apenas 16 serviços cadastrados, sendo que oito deles eram digitais. Em janeiro de 2021 o número de serviços publicados dobrou para 32 e em março de 2021, com a publicação da norma do processo eletrônico, alcançamos a marca de 100% dos serviços digitais, ou seja, todos os serviços da ANS podem ser solicitados e recebidos via digital.

A Edição Extra do Selo de Maturidade Digital, publicada em abril de 2021, demonstrou a evolução na quantidade e no grau de digitalização alcançado – que passou de 50% para 100% de serviços considerados digitais (em diferentes níveis). Em julho de 2021, novos serviços foram cadastrados e novamente classificados quanto ao grau de maturidade digital, objeto dessa nova edição do Selo.

Em agosto avançamos na automação do serviço de emissão de certidões da DIOPE – Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras. Foi o primeiro piloto do projeto de automação, que busca a transformação dos serviços “de ponta a ponta” e inclui elementos importantes para a simplificação. Agora, com apenas um clique, qualquer cidadão pode obter a certidão diretamente no portal da ANS no Gov.Br.

O primeiro serviço piloto do projeto de automação envolveu as áreas de processos, de negócio da DIOPE e de tecnologia, que juntas idealizam a melhor forma de prestação do serviço para o usuário. O primeiro passo foi mapear os processos. Foi identificado que eram expedidas três certidões distintas para informar aspectos da situação cadastral de operadoras de plano de saúde e administradoras de Benefícios. Para obter alguma das certidões, era necessário que o regulado realizasse uma requisição, via protocolo, enviasse documentos que eram então analisados por técnicos da ANS para que a certidão fosse confeccionada, recebesse a assinatura das chefias das unidades responsáveis para finalmente ser enviada ao solicitante. Todo esse processo poderia durar entre dois e sete dias e poderia envolver até treze trabalhadores da Agência, que executavam essa atividade como parte integrante de várias outras atribuições concomitantes.

Com a automação, o conjunto das informações que antes eram distribuídas em três certidões foram organizadas em apenas um documento eletrônico. Foram ainda eliminadas várias etapas, como i) a necessidade do usuário formular pedido de requisição e enviar documentos via protocolo, ii) análise manual e busca em sistemas de informação por parte dos técnicos da ANS, iii) assinaturas de chefia; iv) tempo de espera para o usuário e v) necessidade de envio da certidão ao solicitante. O serviço de solicitação da certidão de situação cadastral de operadoras de plano de saúde e administradora de Benefícios foi simplificado, desburocratizado e transformado em um autosserviço. O cidadão ou regulado que precisar dessas informações poderá acessar o serviço diretamente no endereço eletrônico da ANS e obter sua certidão de forma imediata, sem burocracia nem espera. O trabalho dos técnicos também foi otimizado, liberando-os do tempo que era gasto com as atividades das etapas eliminadas na transformação digital do serviço.

No **Segundo Eixo - Unificação dos Canais Digitais**, foi realizado a migração do site da ANS para o Portal Gov.Br, dando cumprimento ao previsto no Decreto nº 9756, de 11 de abril de 2019. Com a migração, os serviços da ANS passaram a estar reunidos em um só lugar, destinado a vários órgãos da Administração Federal, oferecendo ao cidadão um canal direto, único e rápido de relacionamento. O aplicativo da ANS também foi migrado para o Gov.Br.

Outro avanço importante nesse eixo, resultado do projeto de atualização de serviços, foi o incremento de serviços da Agência disponíveis no portal – que passou de 16 para 40. E desses serviços, três já foram incorporados ao login único, que oferece um ambiente de autenticação digital único do usuário aos serviços

públicos digitais, ou seja, com um único usuário e senha é possível utilizar todos os serviços públicos digitais que estejam integrados com a conta Gov.Br, incluindo os serviços da ANS.

Outro projeto que segue avançando é o de avaliação dos serviços. Os serviços prestados de forma digital pela ANS estão sendo conectados a uma ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários e os resultados serão visualizados em um painel de monitoramento do desempenho, o que possibilitará um melhor diagnóstico para o aperfeiçoamento e melhoria dos serviços.

No **Terceiro Eixo - Interoperabilidade de Sistemas**, avançamos na implementação do projeto b-CPF - Blockchain na ANS, que aprimorou o processo de atualização das informações nas bases de dados da Agência. O b-CPF, Blockchain do Cadastro de Pessoas Físicas, é uma solução G2G (Governo para Governo) que simplifica o processo de disponibilização da base CPF. É um 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. A ANS também avançou na preparação do processo para a integração ao b-CNPJ.

Como base do projeto ANS Digital, para promover a transformação digital que segue em curso, também avançamos no desenvolvimento de um Plano de Comunicação, que busca disseminar para os colaboradores, usuários da saúde suplementar e toda a sociedade o andamento do processo de transformação digital da ANS. A boa comunicação garante que os atores envolvidos estejam engajados nas ações e participem ativamente para que os objetivos definidos sejam atingidos<sup>1</sup>.

Em novembro de 2020, foi realizado o Seminário ANS Digital - Jornada da Transformação, evento interno que contou com a participação de mais de 200 trabalhadores da Agência, que assistiram, por quatro dias, a painéis e oficinas realizados de forma remota. O sucesso do primeiro Seminário impulsionou o planejamento de uma segunda edição, prevista para novembro de 2021, a fim de capacitar servidores e colaboradores para seguir na jornada de transformação digital.

<sup>1</sup> Todos os projetos, notícias e documentação que fazem parte do ANS Digital podem ser acessados em: [https://anss.sharepoint.com/sites/eq\\_geqin-ansdigitalprojetos/SitePages/Home.aspx](https://anss.sharepoint.com/sites/eq_geqin-ansdigitalprojetos/SitePages/Home.aspx)

## NOVOS DESAFIOS DA REPACTUAÇÃO

Nesse primeiro ano do Projeto, a ANS avançou na digitalização dos seus processos e serviços, na simplificação das etapas, gerando maior eficiência e aprimorando a jornada dos usuários que utilizam os serviços prestados pela reguladora.

Em setembro de 2021, nossa jornada nos leva à repactuação do plano para avançarmos em novas frentes na transformação digital da casa.

O novo Plano de Transformação Digital 2021/2022 também ganha um Quarto Eixo: Segurança da Informação e Privacidade. A equipe da Secretaria de Governo Digital apresentou à ANS a proposta do novo eixo com o objetivo de avançar e acompanhar a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados e as garantias de segurança das plataformas digitais. Os três eixos originais do Plano 2020/2021 seguem vigentes, porém com novas entregas ou projetos.

Com a repactuação, nosso Plano de Transformação permanece com os objetivos de ampliar a oferta de serviços digitais e aumentar a satisfação do usuário, com a disponibilização de serviços mais simples e intuitivos para os diversos públicos que interagem com a Agência.

Esperamos nesta nova etapa avançar ainda mais na simplificação e desburocratização dos serviços prestados pela ANS, redução do tempo médio para obtenção dos serviços e implementação de soluções tecnológicas que otimizem os trabalhos dos técnicos, com a eliminação de atividades repetitivas.



## 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 serviços<sup>2</sup>

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).

## 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).

# O SELO POSSIBILITARÁ

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

FIGURA 3 - SELO POSSIBILITARÁ

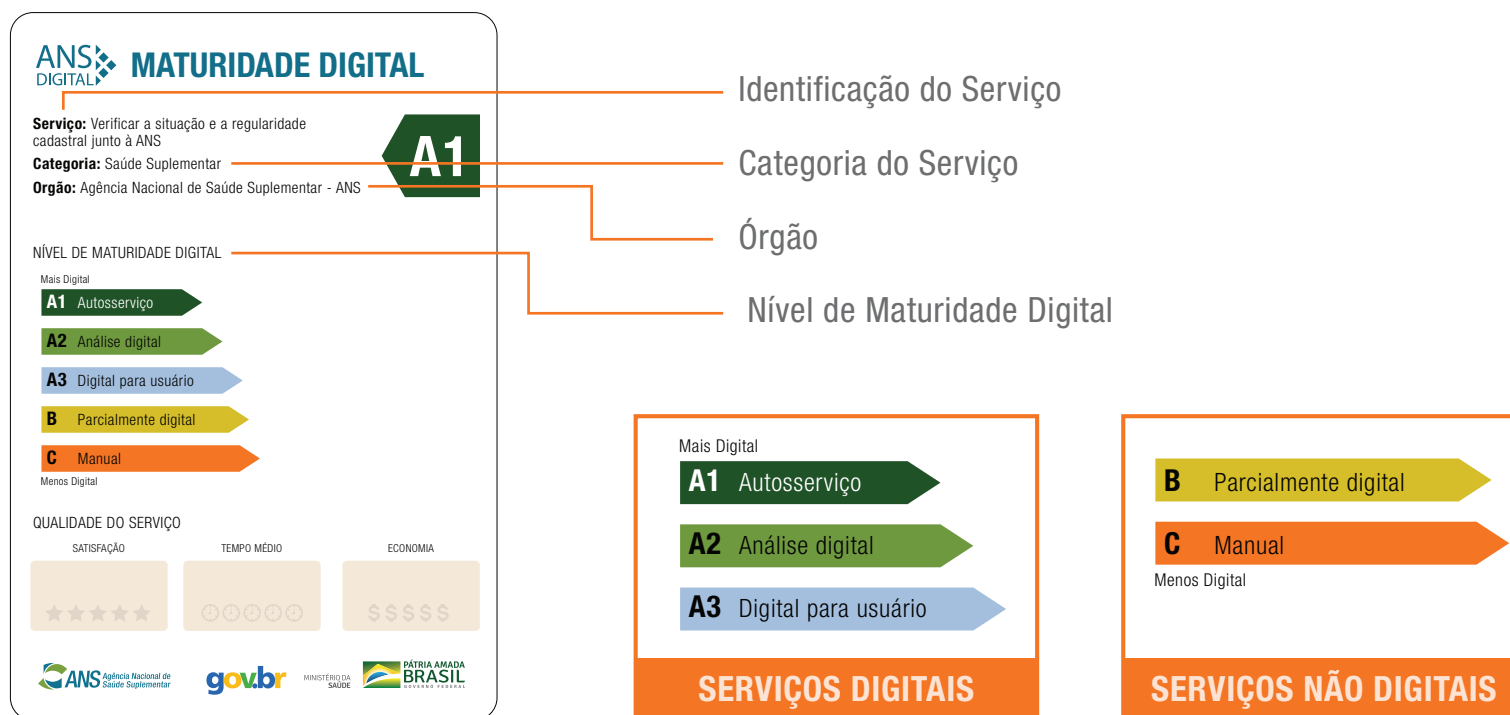


Fonte: Elaborado pelo próprio autor (2021)

# ELEMENTOS DO SELO

Abaixo apresentamos os elementos do Selo que irá conter Identificação do 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 abril de 2021), a equipe da Gerência de Tecnologia de Informação da ANS (GETI) realizou a segunda rodada de classificação dos serviços da ANS quanto ao seu nível de maturidade digital. Nesta nova rodada, foram classificados um total de 32 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 relativo 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 (edição extra)	02/07/2021
Informações utilizadas para classificação	Campo “Canais de Prestação”

Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

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.

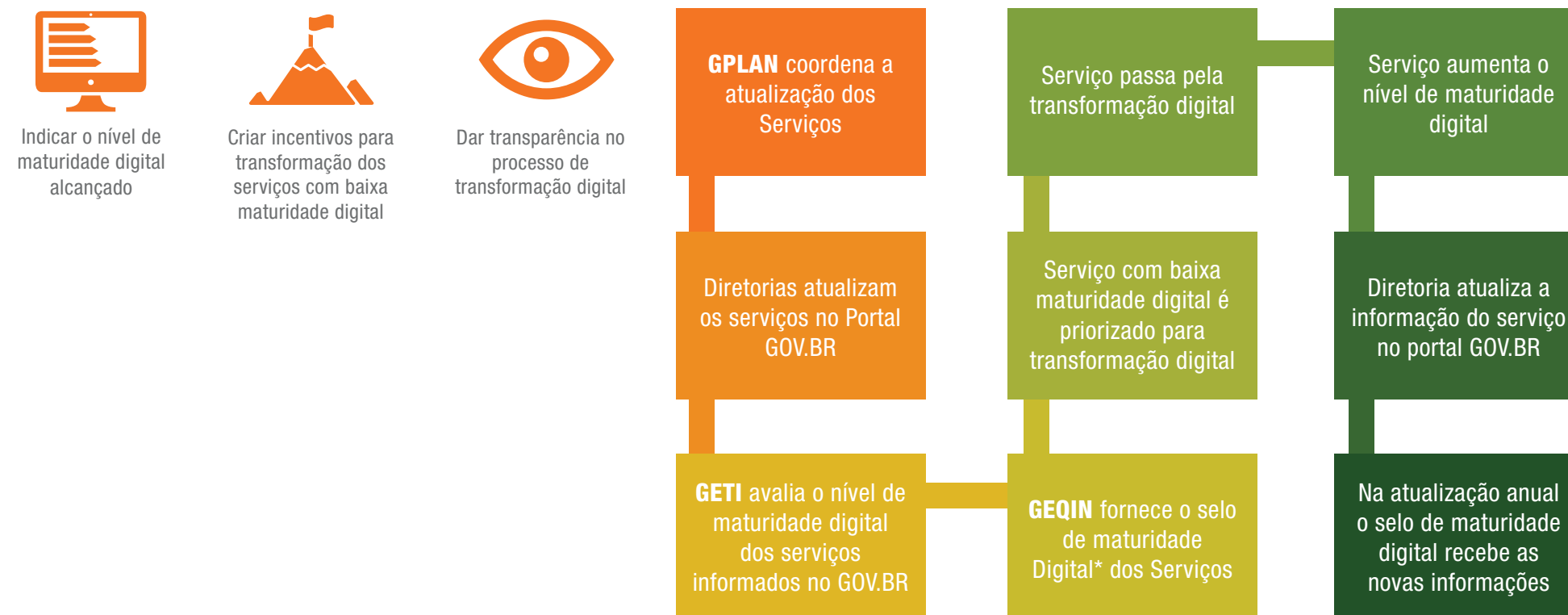
# PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

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.

## CICLO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

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

FIGURA 8 - CICLO TRANSFORMAÇÃO DIGITAL



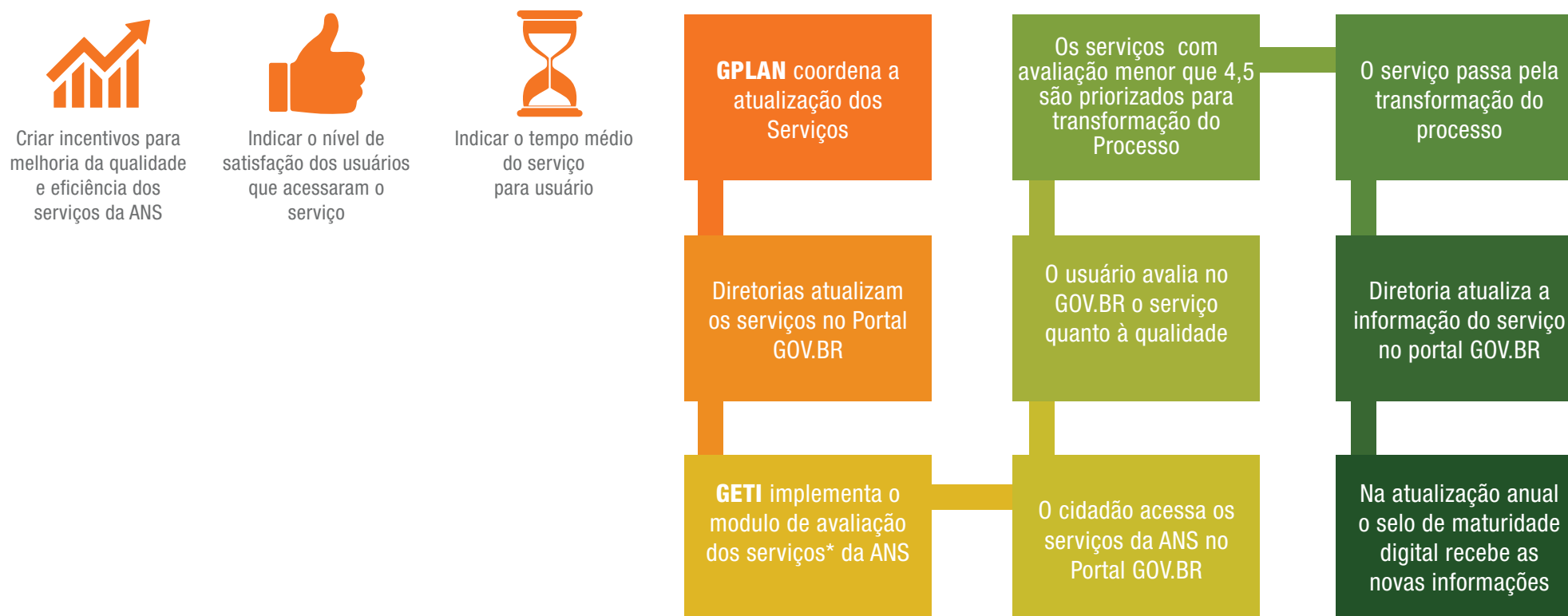
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)



## 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 usuários<sup>3</sup> (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.

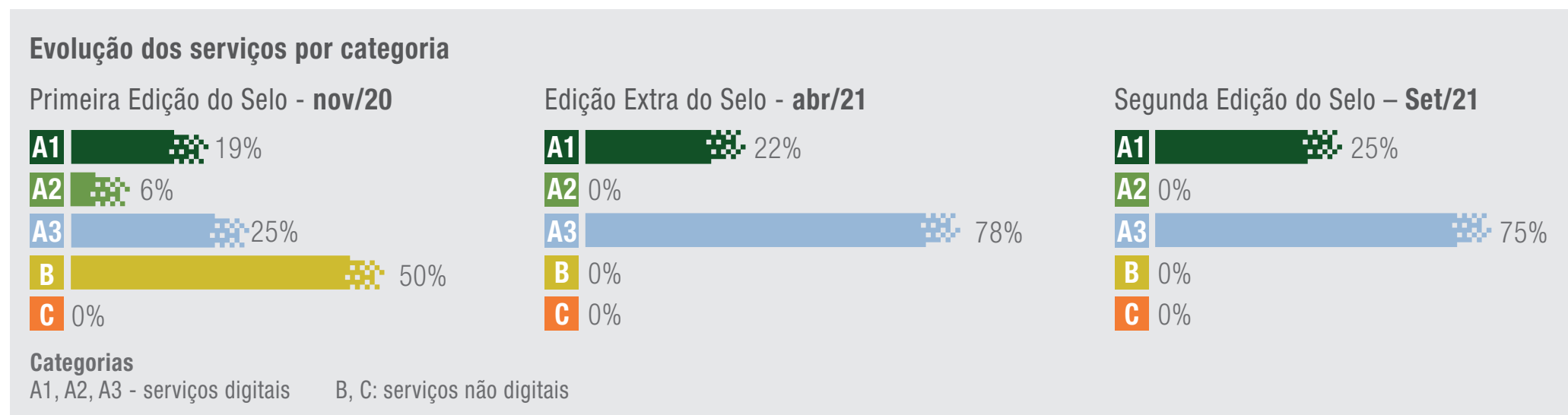
# EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS DA ANS POR CATEGORIA DE MATURIDADE DIGITAL

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 40 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



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

# 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	
Mantido	DIGES	-	-	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
Mantido	DIGES	-	-	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
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
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
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
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

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
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
Mantido	DIFIS	-	-	Esclarecer dúvidas referentes à saúde suplementar	A3 – Digital para usuário	Esclarecer dúvidas referentes à saúde suplementar	A3 – Digital para usuário
Mantido	DIGES	-	-	Gerenciar APIs	A1 - Autosserviço	Gerenciar APIs	A1 - Autosserviço
Mantido	DIGES	-	-	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
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
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
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
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

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
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
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
Mantido	DIGES	-	-	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
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
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
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

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
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
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
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
Incluído	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
Incluído	DIGES					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
Incluído	DIGES					Parcelar débito de Ressarcimento ao SUS	A3 – Digital para usuário

Incluído	DIGES					Parcelar multas de processos da ANS	A3 – Digital para usuário
Incluído	DIGES					Parcelar taxas de Saúde Suplementar	A3 – Digital para usuário
Incluído	DIGES					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
Incluído	DIPRO					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

# 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:

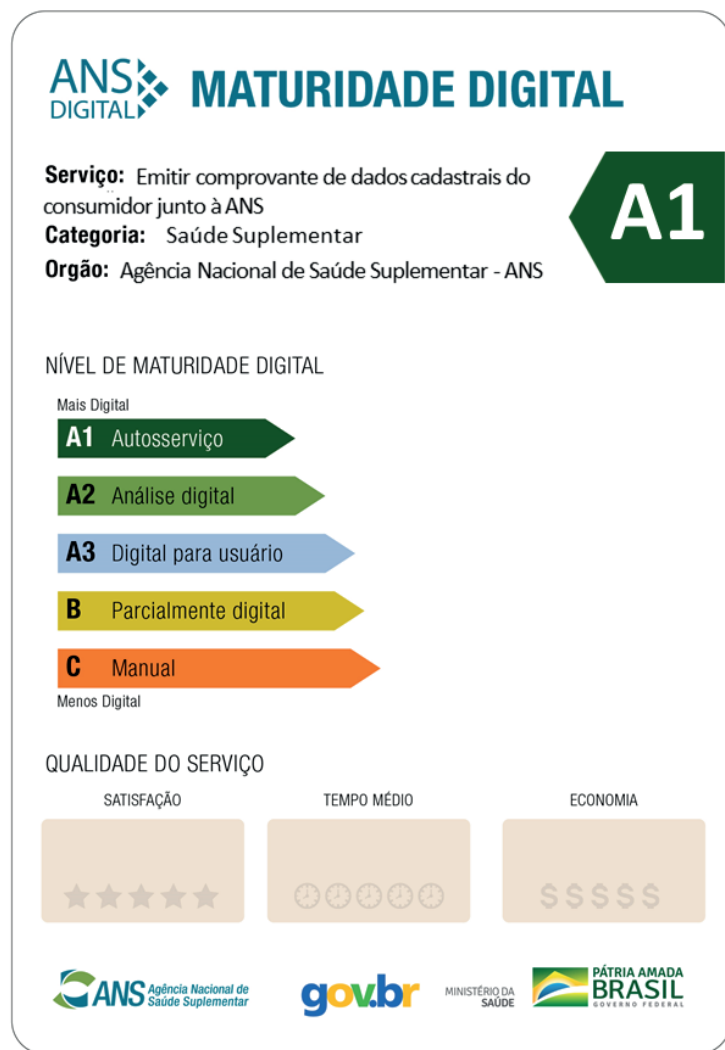
FIGURA 11 - AUTOSSERVIÇO A1 – CONSULTAR A NOTA DE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE (IDSS)



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)



FIGURA 12 - AUTOSSERVIÇO A1 – EMITIR COMPROVANTE DE DADOS CADASTRAIS DO CONSUMIDOR JUNTO A ANS



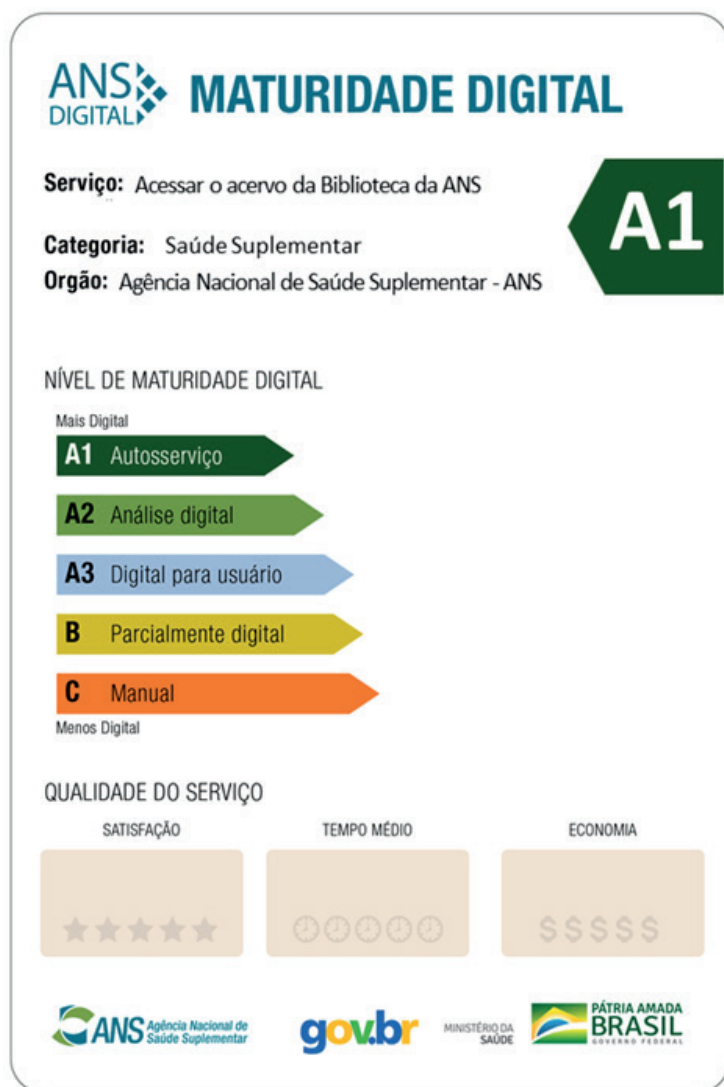
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 13 - AUTOSSERVIÇO A1 – REALIZAR PRIMEIRO ACESSO DE REPRESENTANTE LEGAL DE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE NO PORTAL OPERADORAS



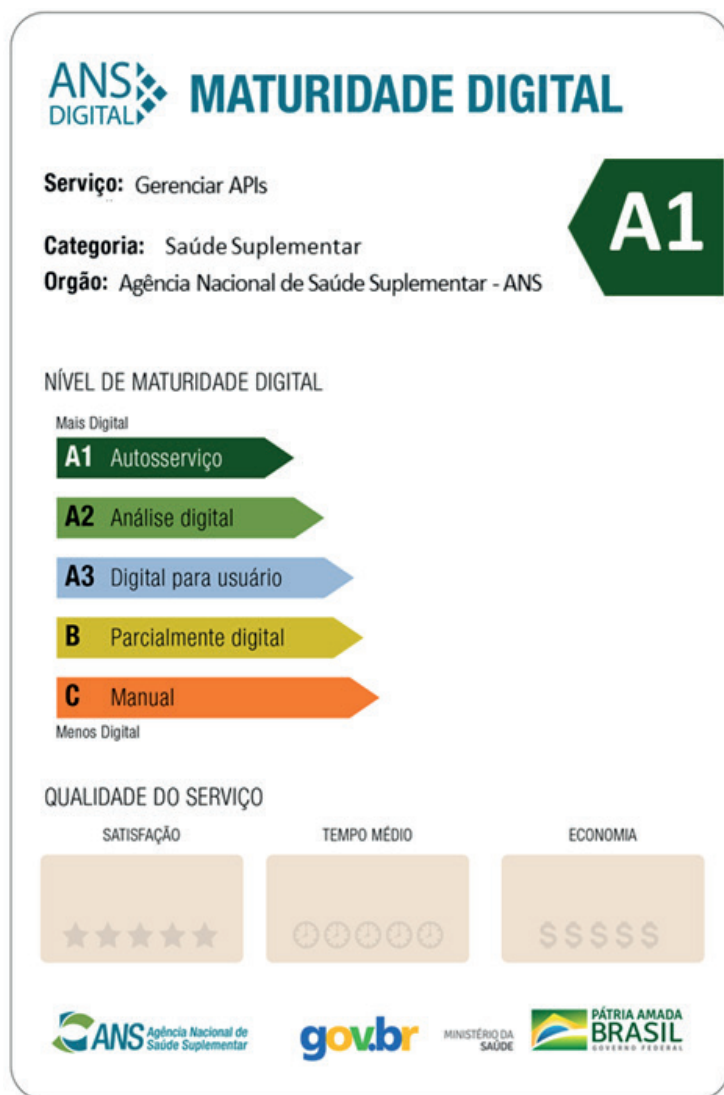
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 14 - AUTOSSERVIÇO A1 – ACESSAR O ACERVO DA BIBLIOTECA DA ANS



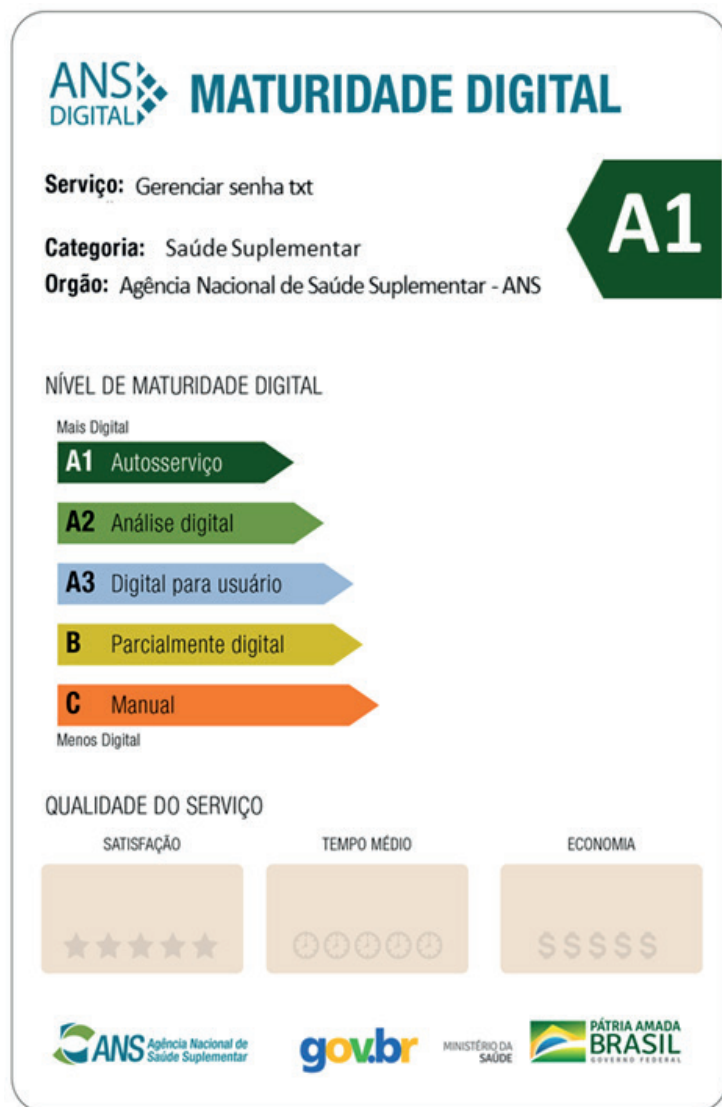
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 15 - AUTOSSERVIÇO A1 – GERENCIAR APIS



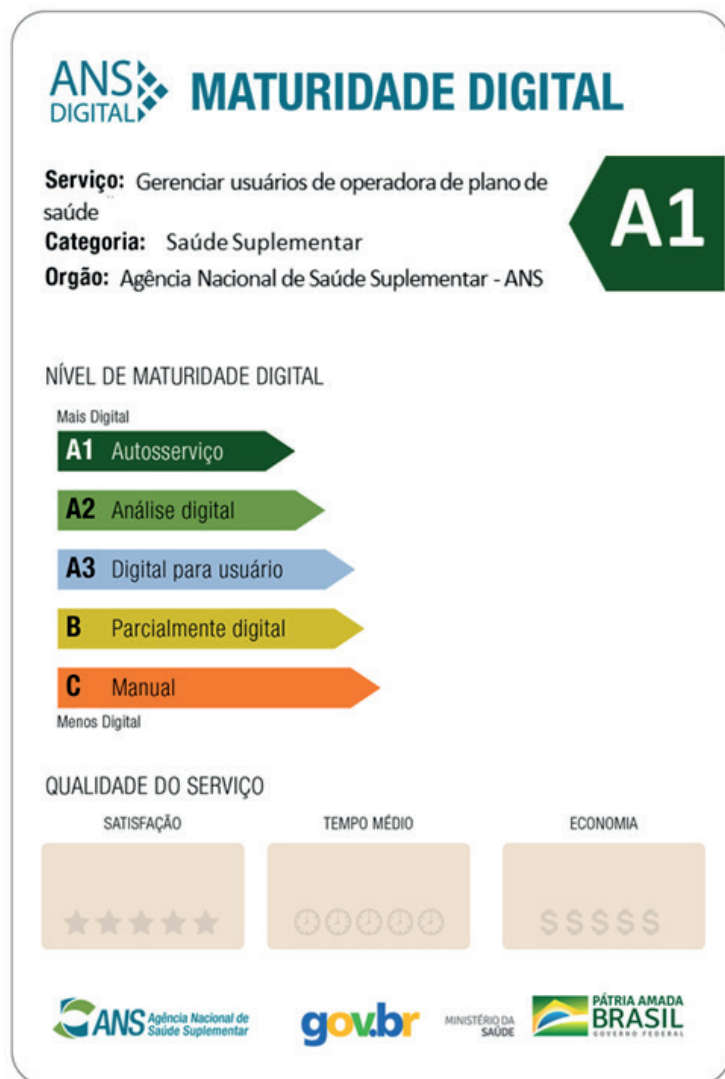
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 16 - AUTOSSERVIÇO A1 – GERENCIAR SENHA TXT



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 17 - AUTOSSERVIÇO A1- GERENCIAR USUÁRIOS DE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE



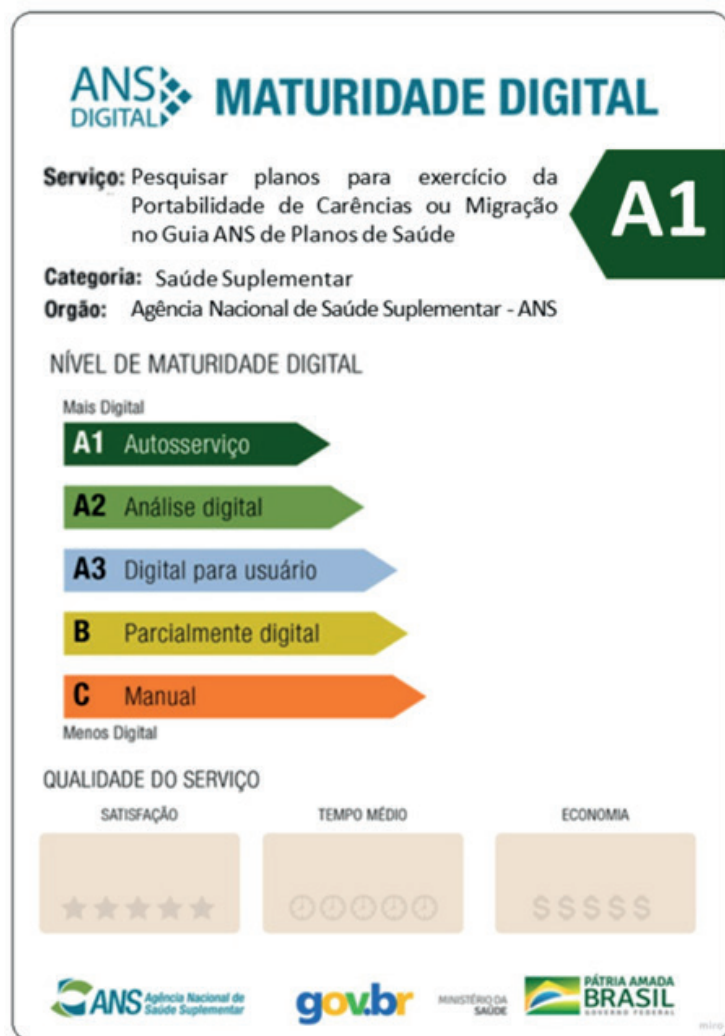
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

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



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

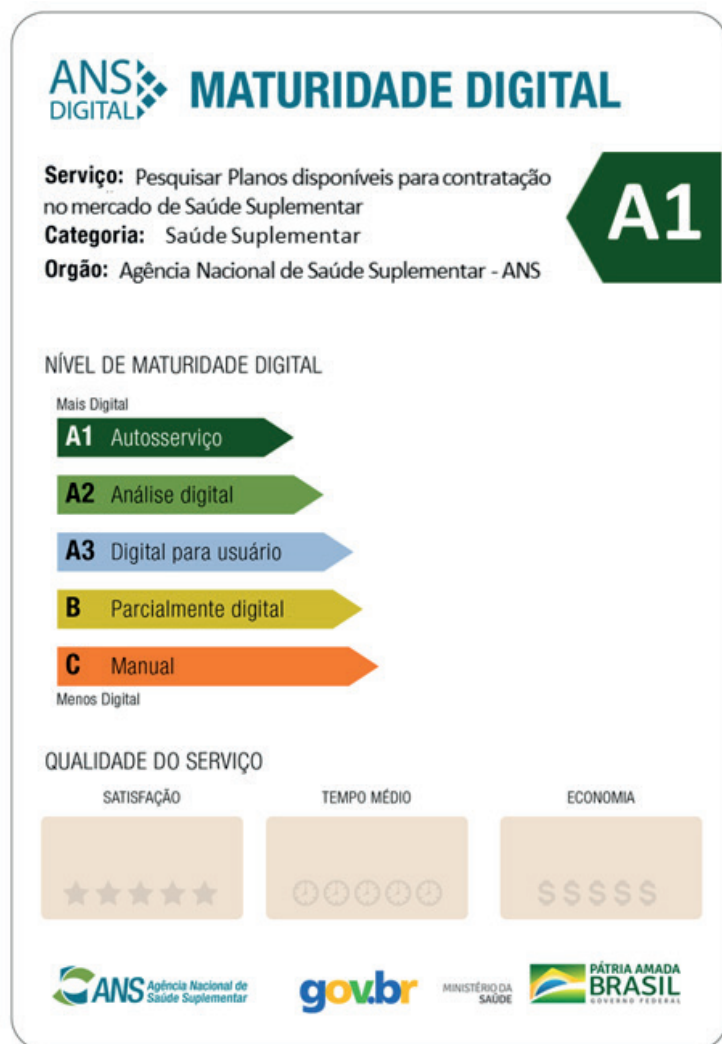
FIGURA 19 - AUTOSSERVIÇO A1- PESQUISAR PLANOS PARA EXERCÍCIO DA PORTABILIDADE DE CARÊNCIA OU MIGRAÇÃO NO GUIA ANS DE PLANOS DE SAÚDE



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)



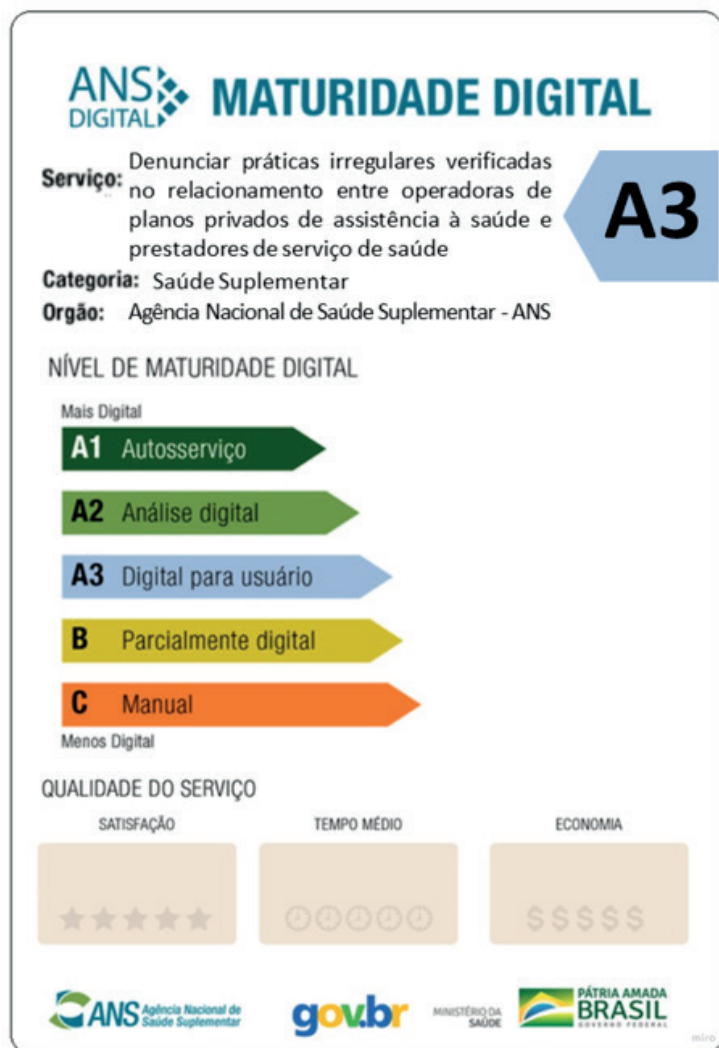
FIGURA 20 - AUTOSSERVIÇO A1- PESQUISAR PLANOS DISPONÍVEIS PARA CONTRATAÇÃO NO MERCADO DE SAÚDE SUPLEMENTAR



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

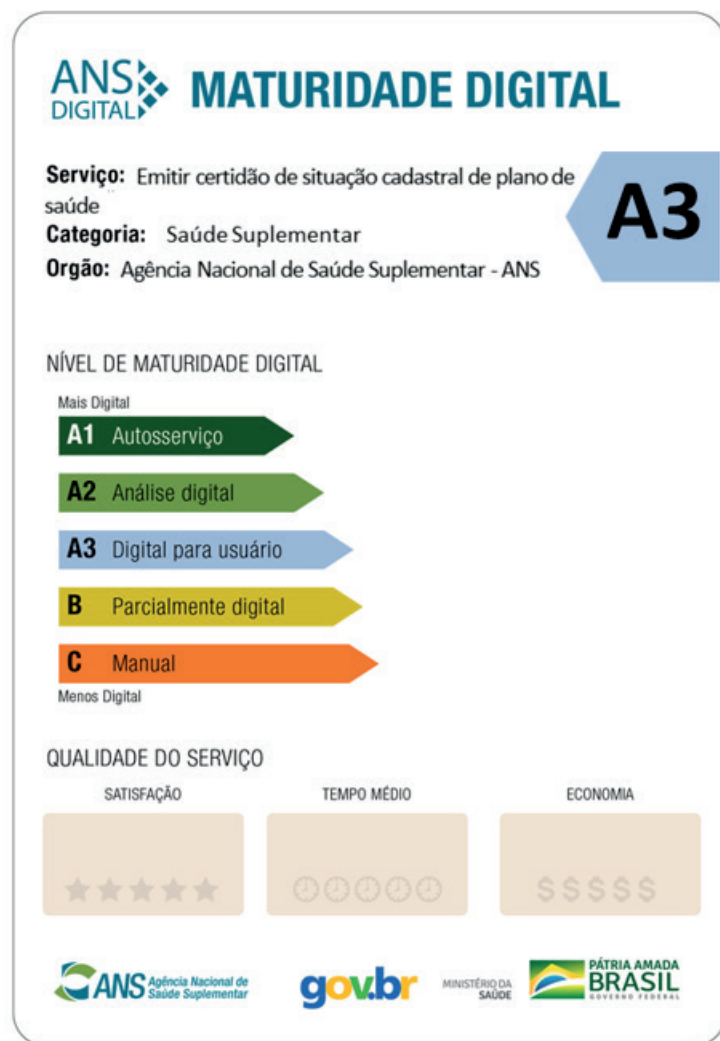
**A3 – DIGITAL PARA O USUÁRIO:** É o modelo de organização do serviço, no qual o cidadão (ou ator da saúde suplementar) acessa no Portal GOV.BR o serviço de forma digital (web), e a análise para entrega do serviço precisa ser desenvolvida pelos técnicos da ANS, sendo a entrega final realizada por meio digital (web). Abaixo apresentamos modelos de selos A3 – DIGITAL PARA O USUÁRIO conforme as figuras 21 a 50:

FIGURA 21 - 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



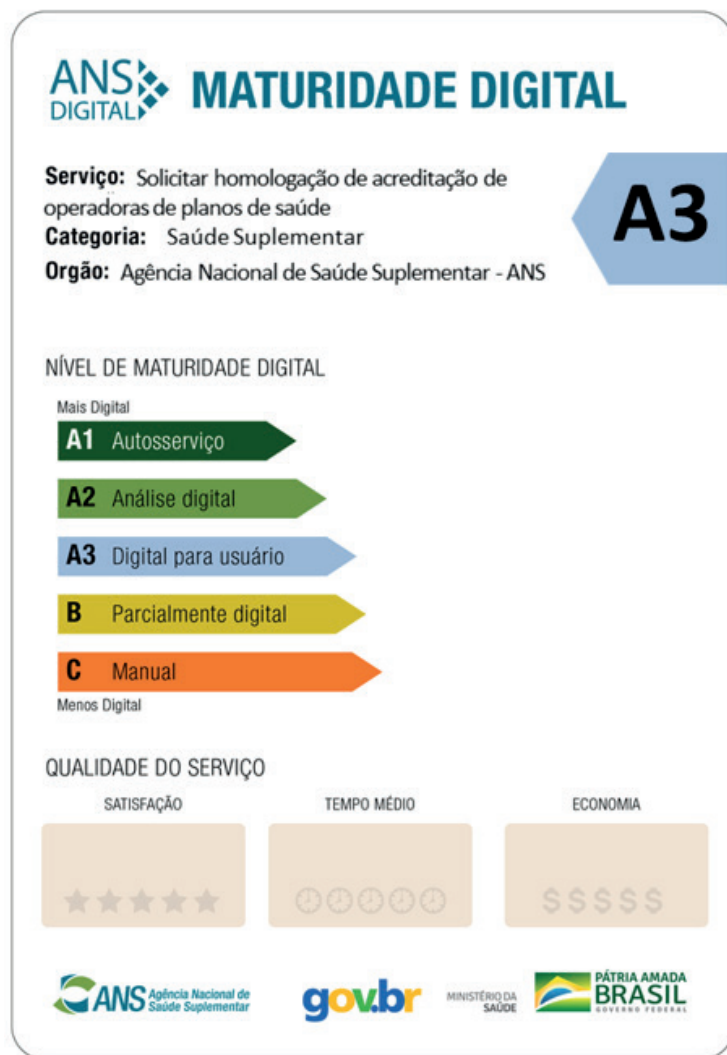
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 22 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – EMITIR CERTIDÃO DE SITUAÇÃO CADASTRAL DE PLANO DE SAÚDE



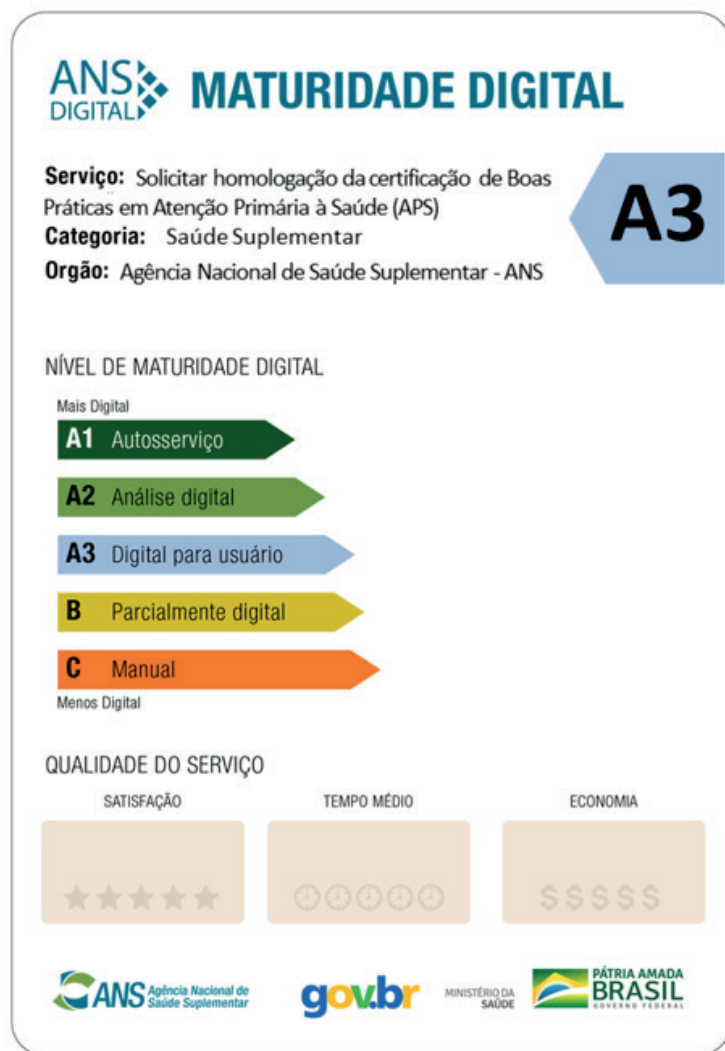
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 23 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR HOMOLOGAÇÃO DE ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 24 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR HOMOLOGAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM ALTERAÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE (APS)



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 25 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR RECONHECIMENTO COMO ENTIDADE ACREDITADORA EM SAÚDE PARA O PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO EM ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE (APS)



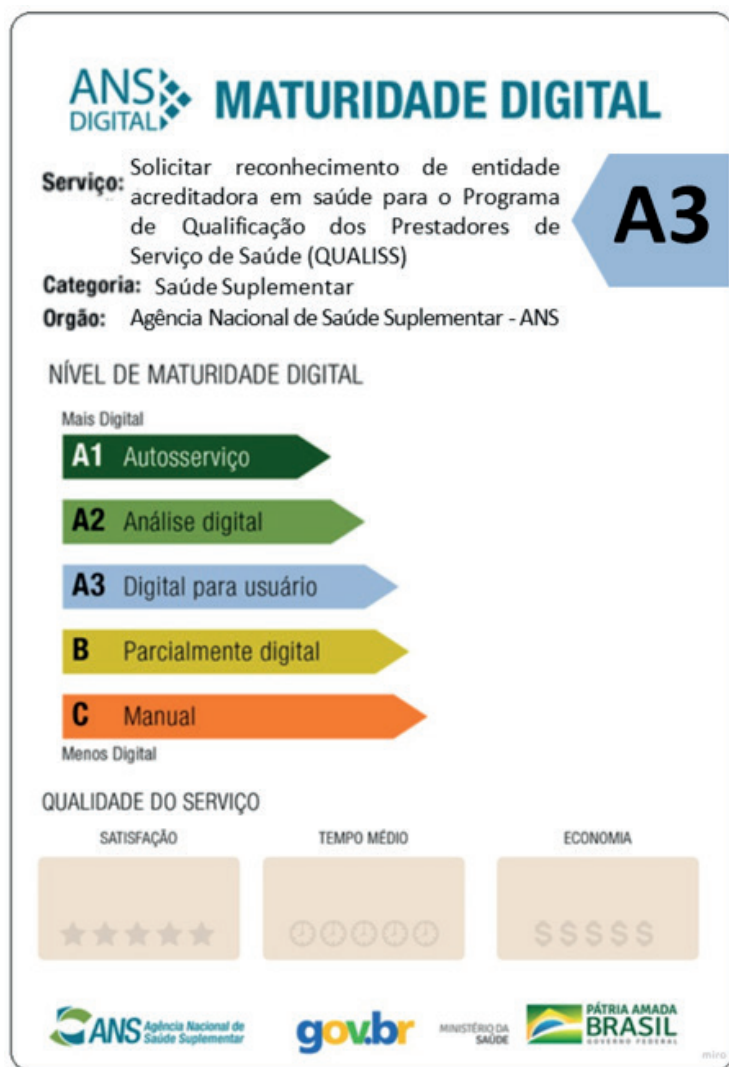
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 26 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR RECONHECIMENTO DE ENTIDADE ACREDITADORA DE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

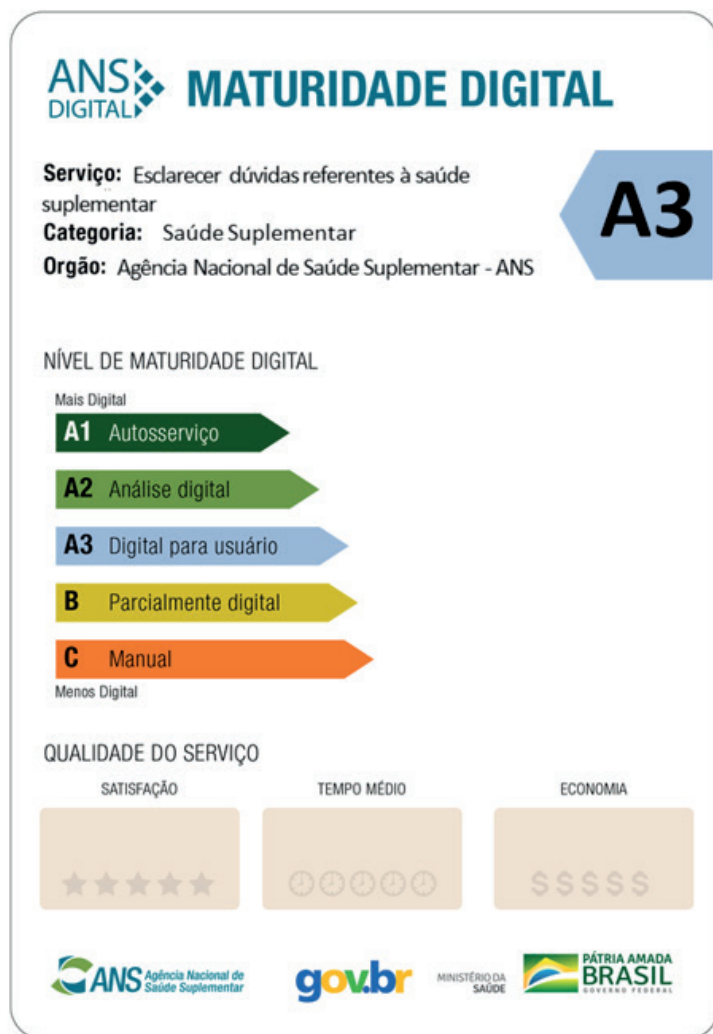
FIGURA 27 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR RECONHECIMENTO DE ENTIDADE ACREDITADORA EM SAÚDE PARA O PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇO DE SAÚDE (QUALISS)



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)



FIGURA 28 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – ESCLARECER DÚVIDAS REFERENTES À SAÚDE SUPLEMENTAR



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 29 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – RECEBER RECLAMAÇÕES SOBRE POSSÍVEIS PRÁTICAS IRREGULARES DE OPERADORAS DE PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE, INCLUSIVE ADMINISTRADORAS DE BENEFÍCIOS.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 30 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – ATENDER OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE PARA DÚVIDAS RELACIONADAS AO PORTAL OPERADORAS



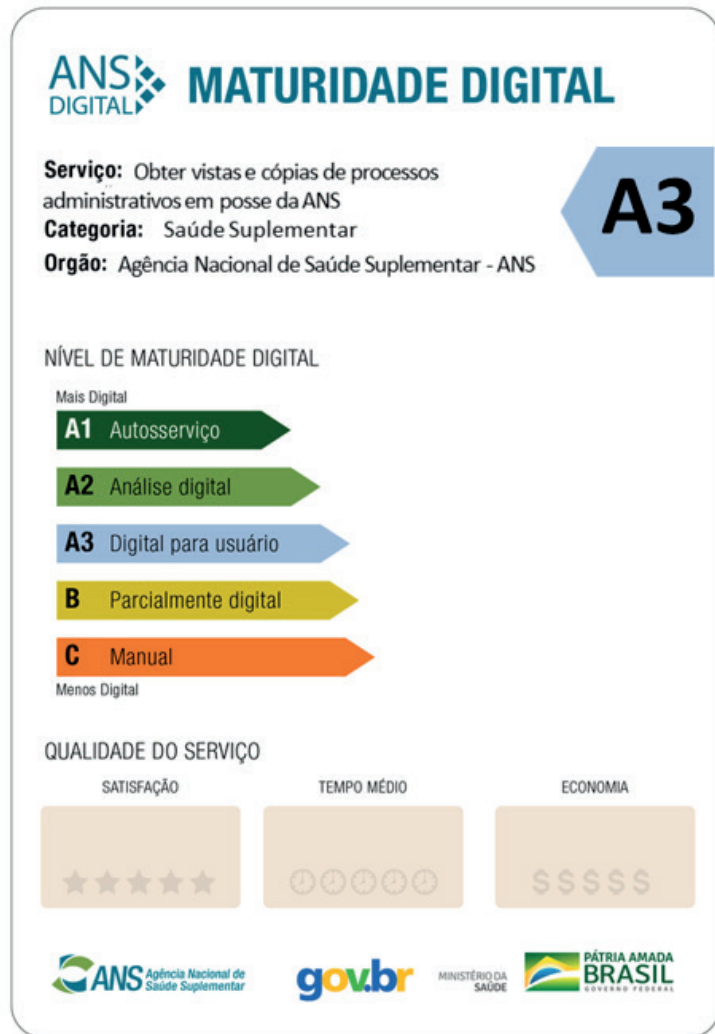
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 31 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER CERTIDÃO EMITIDA PELA ANS



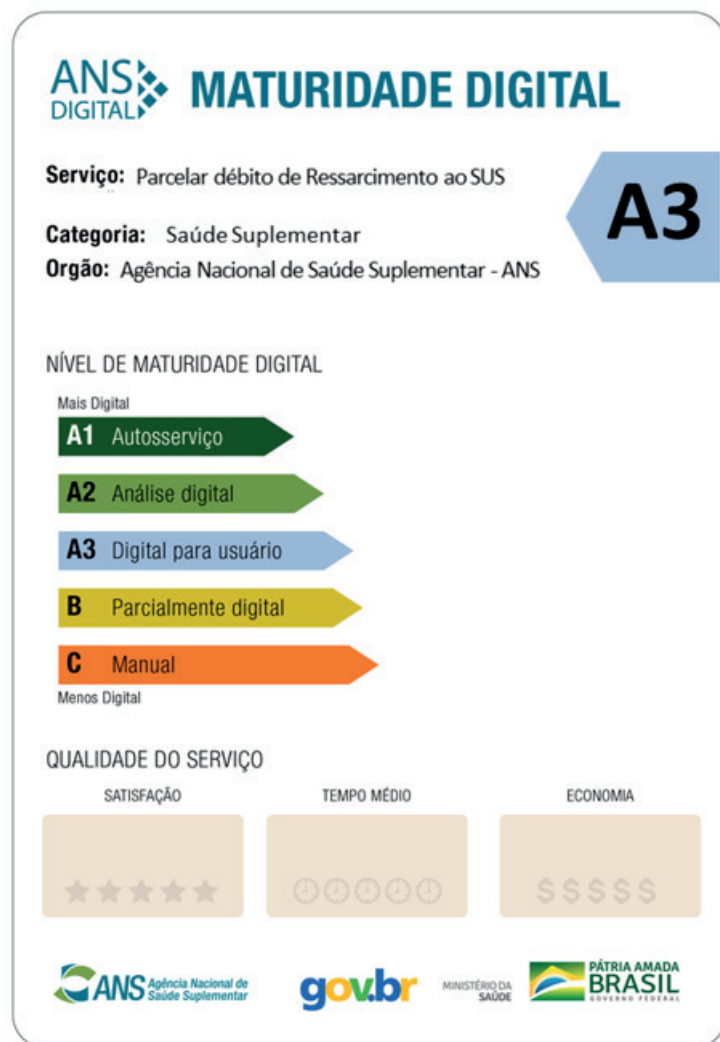
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 32 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER VISTAS E CÓPIAS DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS EM POSSE DA ANS



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 33 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – PARCELAR DÉBITOS DE RESSARCIMENTO AO SUS



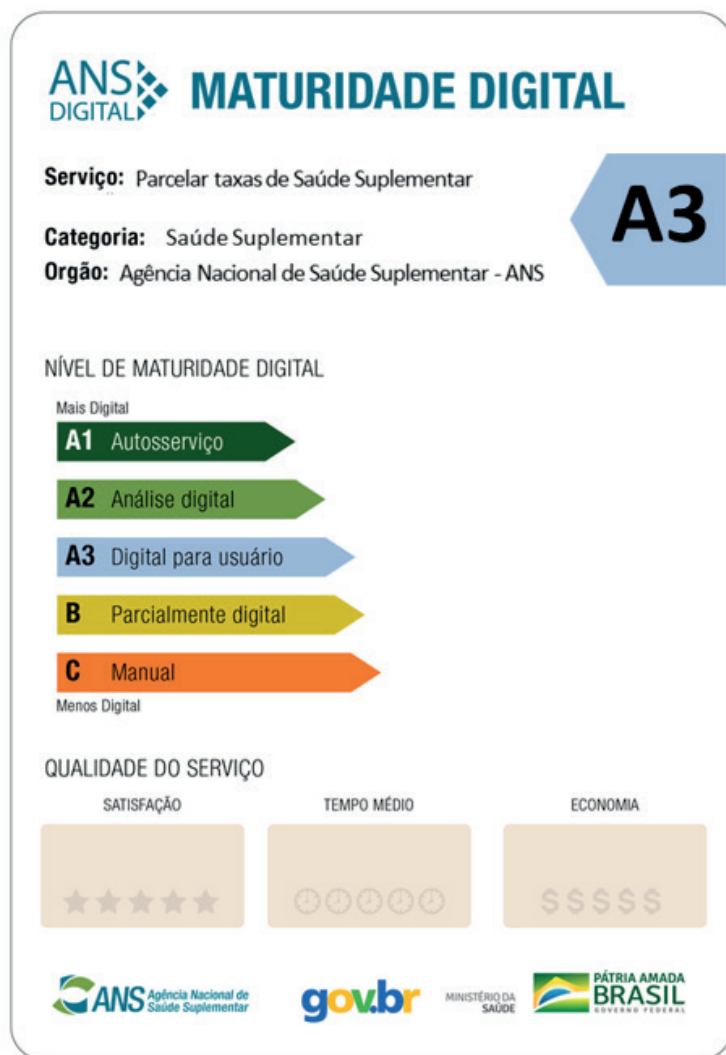
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 34 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – PARCELAR MULTAS DE PROCESSOS DA ANS



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

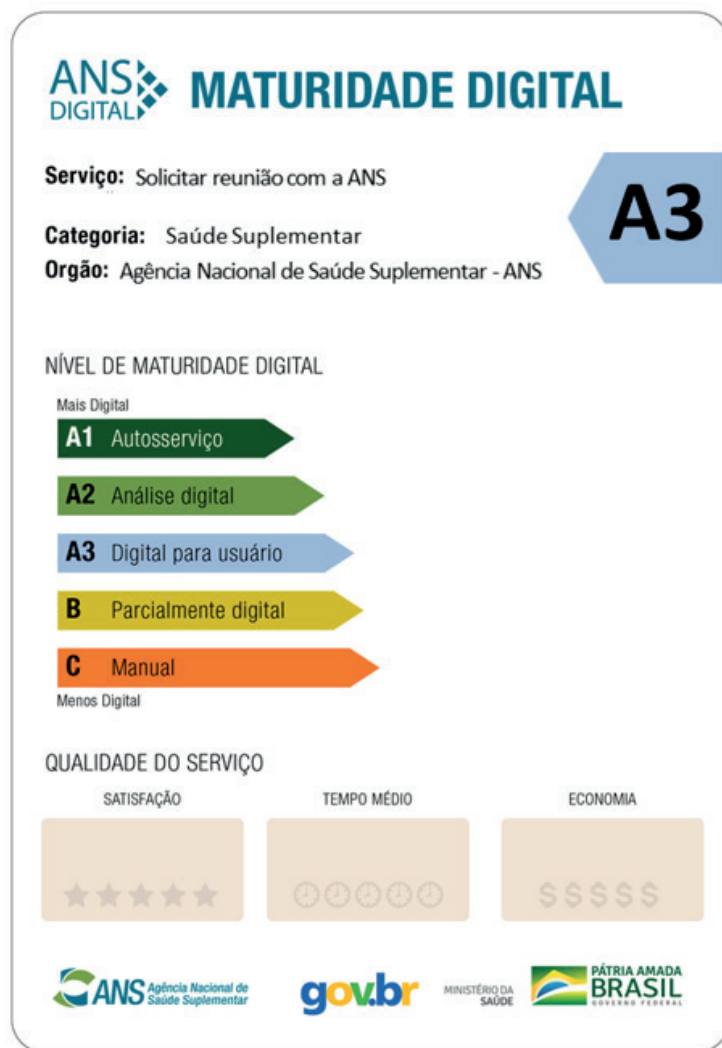
FIGURA 35 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – PARCELAR TAXAS DE SAÚDE SUPLEMENTAR



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)



FIGURA 36 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR REUNIÃO COM A ANS



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 37 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – CANCELAR REGISTRO DE OPERADORA DE PLANO PRIVADO DE SAÚDE



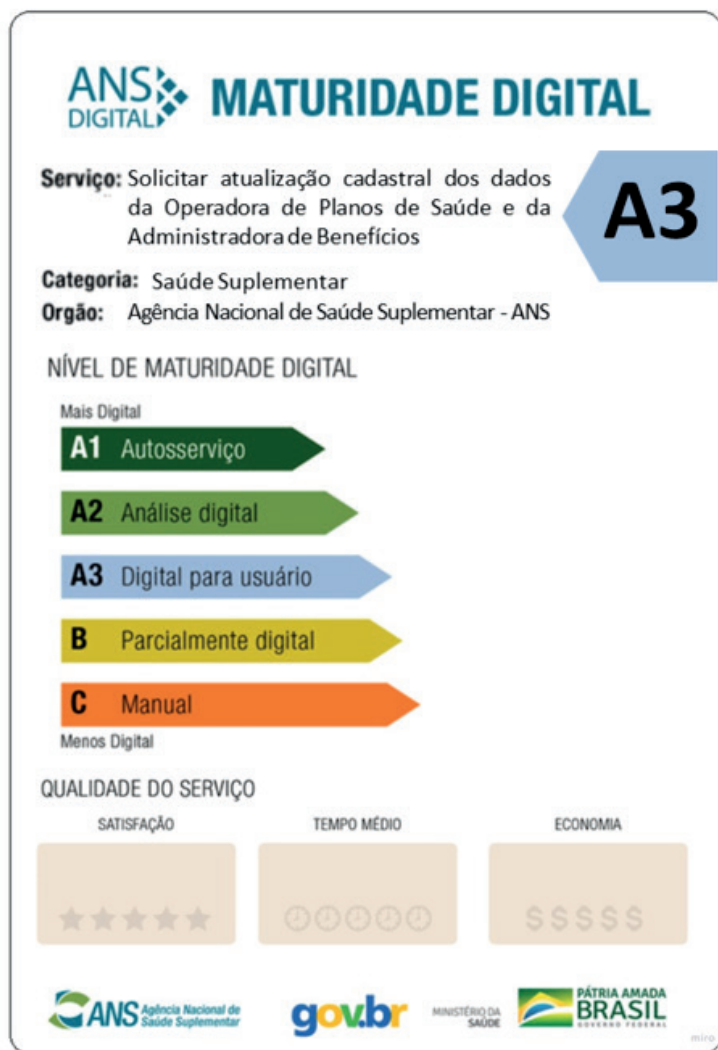
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 38 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER AUTORIZAÇÃO DE FUNCIONAMENTO PARA OPERADORAS DE PLANOS PRIVADOS DE SAÚDE



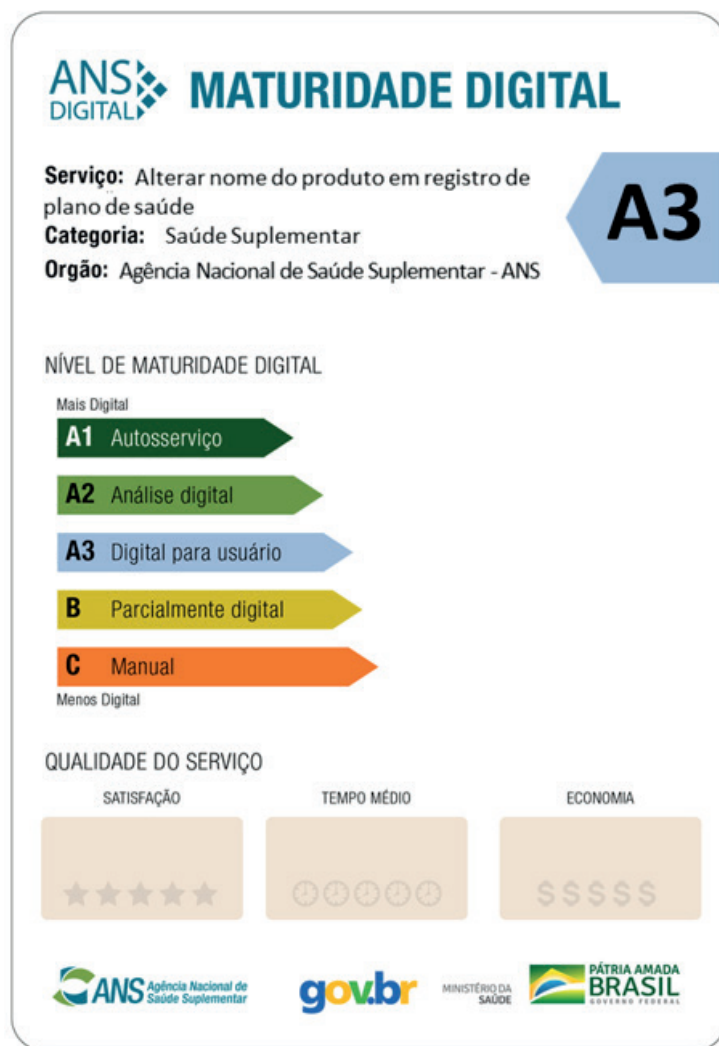
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 39 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR ATUALIZAÇÃO CADASTRAL DOS DADOS DA OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE E DA ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS



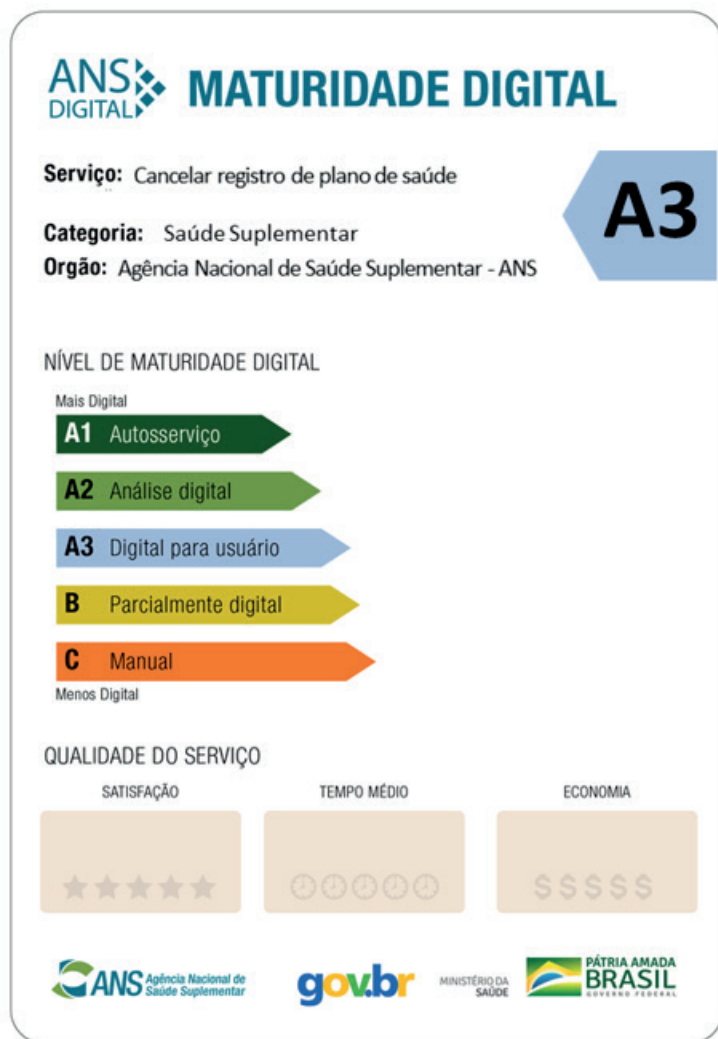
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 40 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – ALTERAR NOME DO PRODUTO EM REGISTRO DE PLANO DE SAÚDE



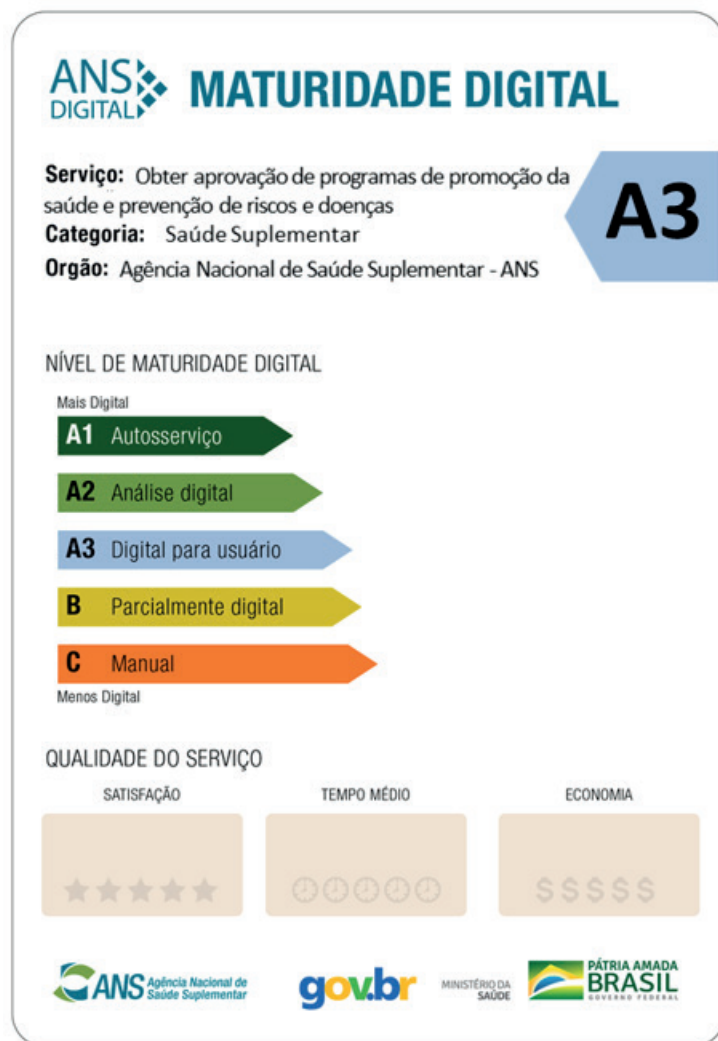
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 41 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – CANCELAR REGISTRO DE PLANO DE SAÚDE



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 42 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER APROVAÇÃO DE PROGRAMAS DE PROMOÇÃO DA SAÚDE E PREVENÇÃO DE RISCOS E DOENÇAS



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

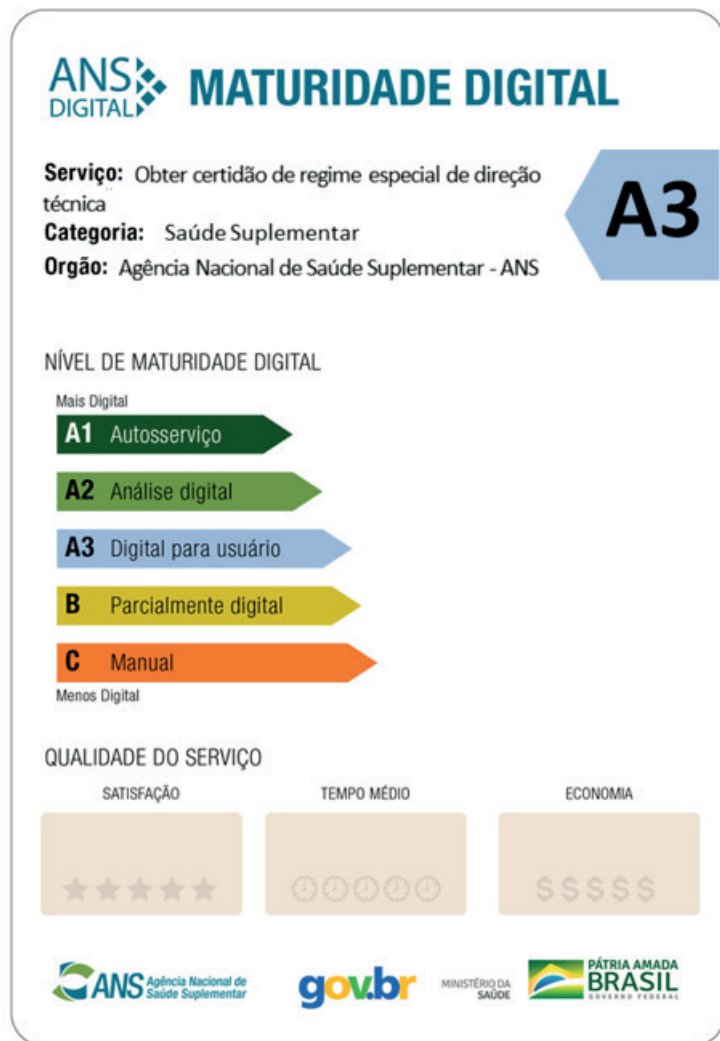
FIGURA 43 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER AUTORIZAÇÃO DE MENSALIDADE DE PLANO DE SAÚDE INDIVIDUAL OU FAMILIAR



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

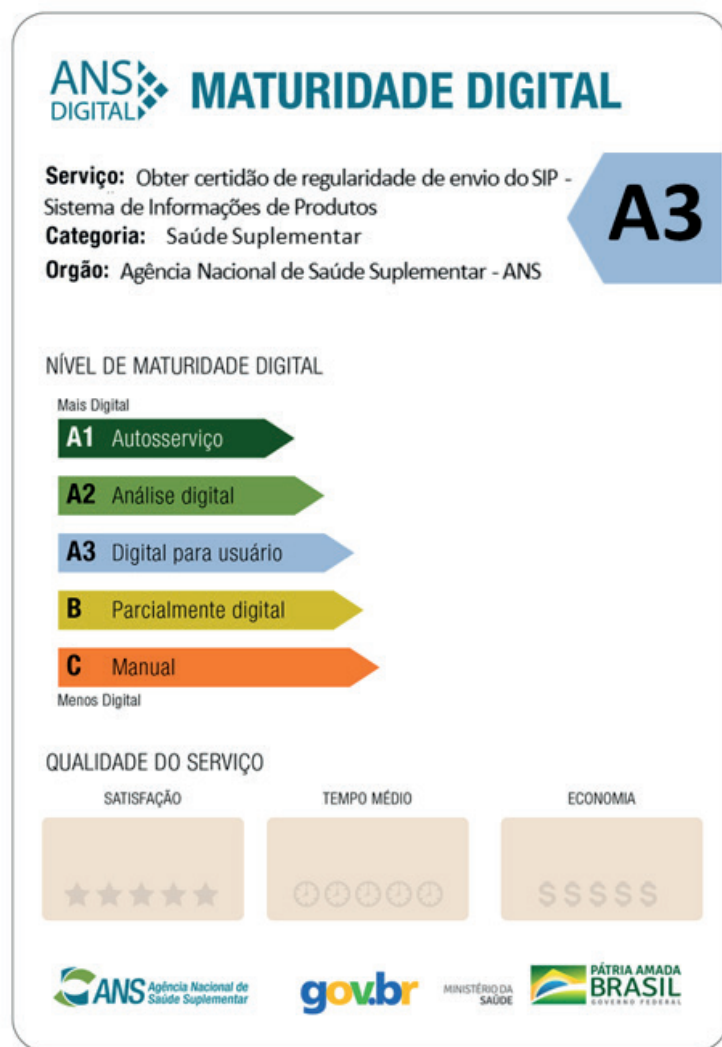


FIGURA 44 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER CERTIDÃO DE REGIME ESPECIAL DE DIREÇÃO TÉCNICA



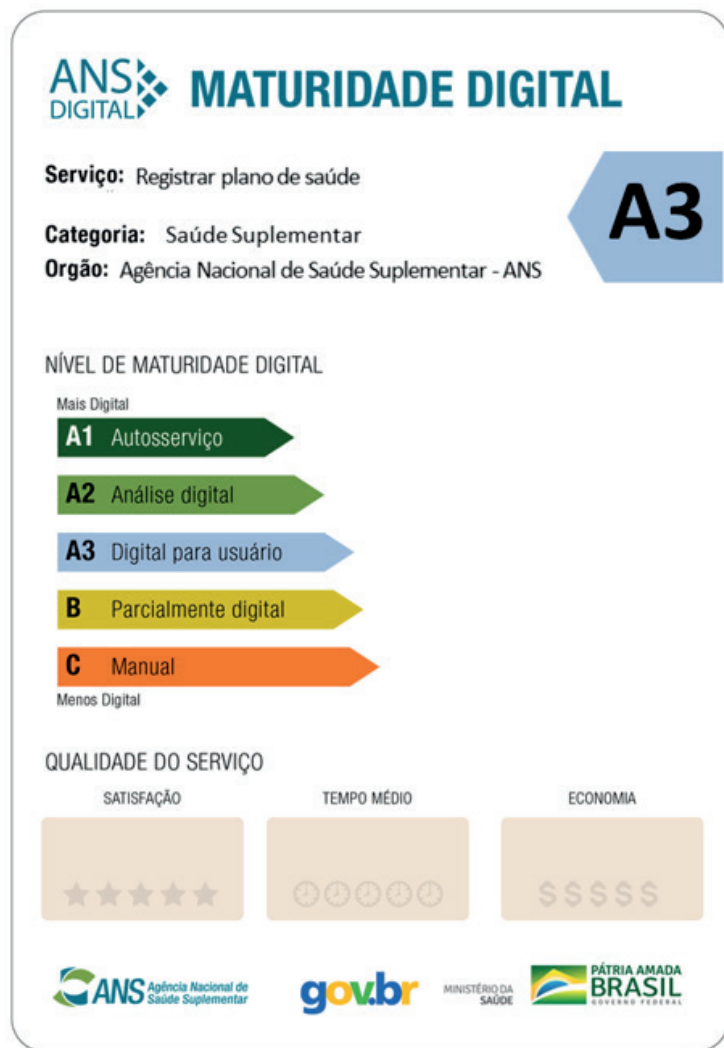
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 45 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – OBTER CERTIDÃO DE REGULARIDADE DE ENVIO DO SIP - SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE PRODUTOS



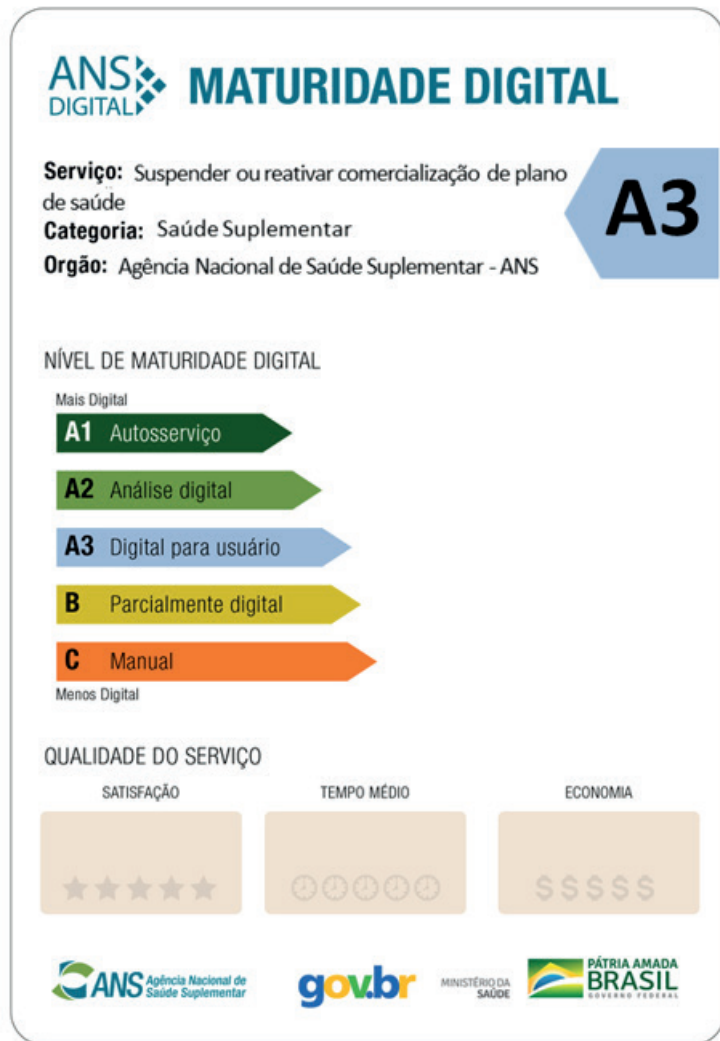
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 46 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – REGISTRAR PLANO DE SAÚDE



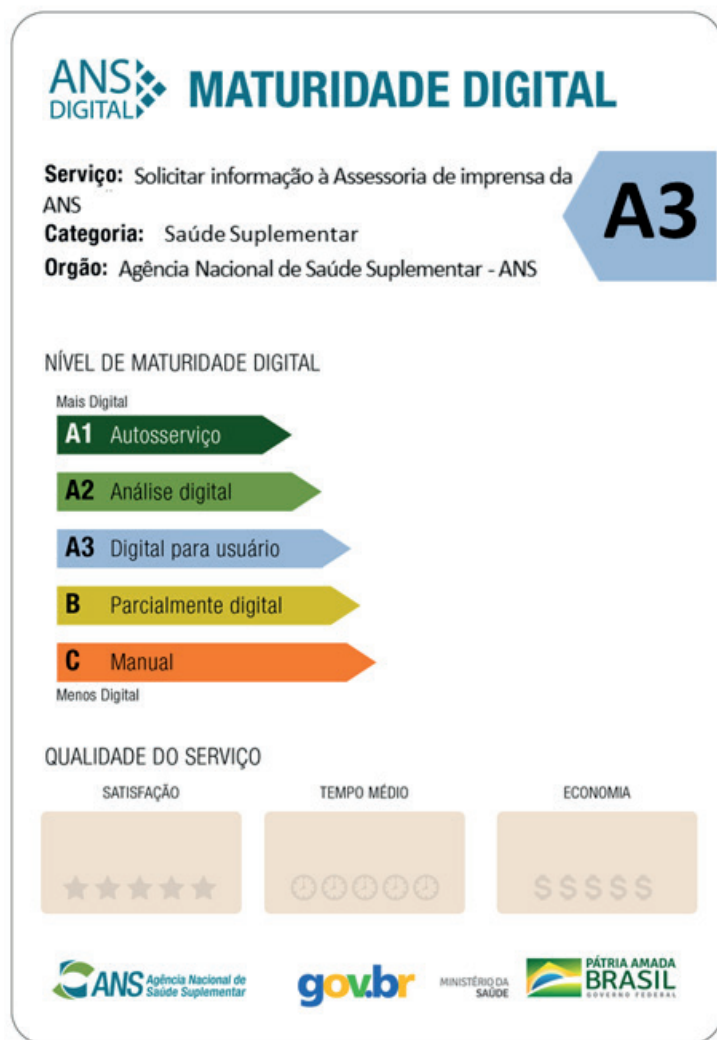
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 47 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SUSPENDER OU REATIVAR COMERCIALIZAÇÃO DE PLANO DE SAÚDE



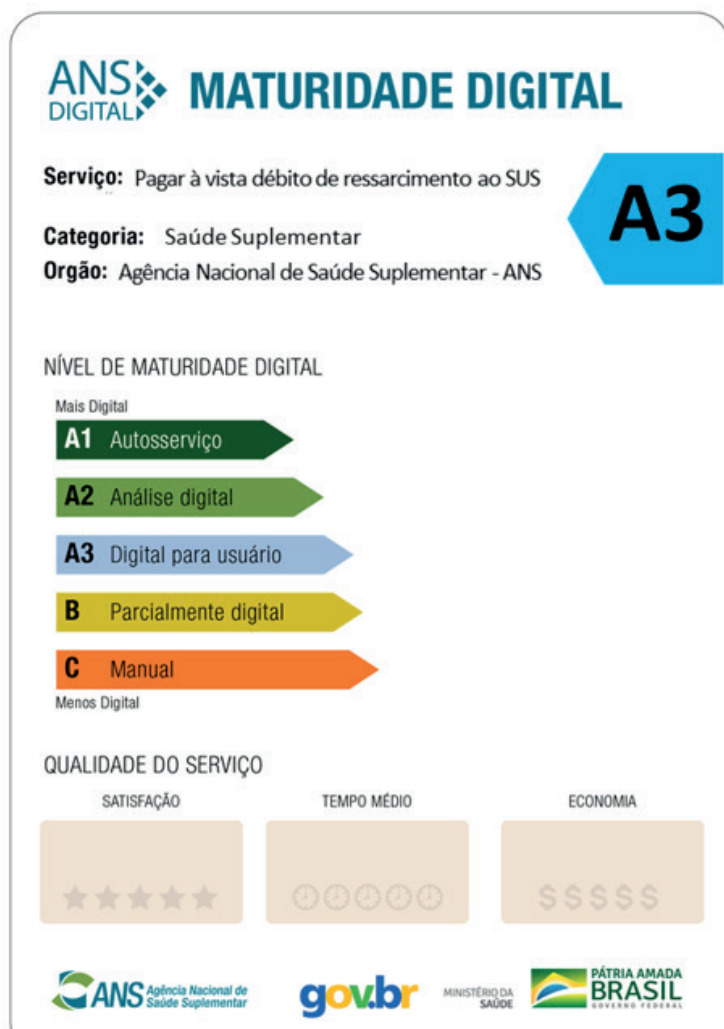
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 48 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – SOLICITAR INFORMAÇÃO À ASSESSORIA DE IMPRENSA DA ANS



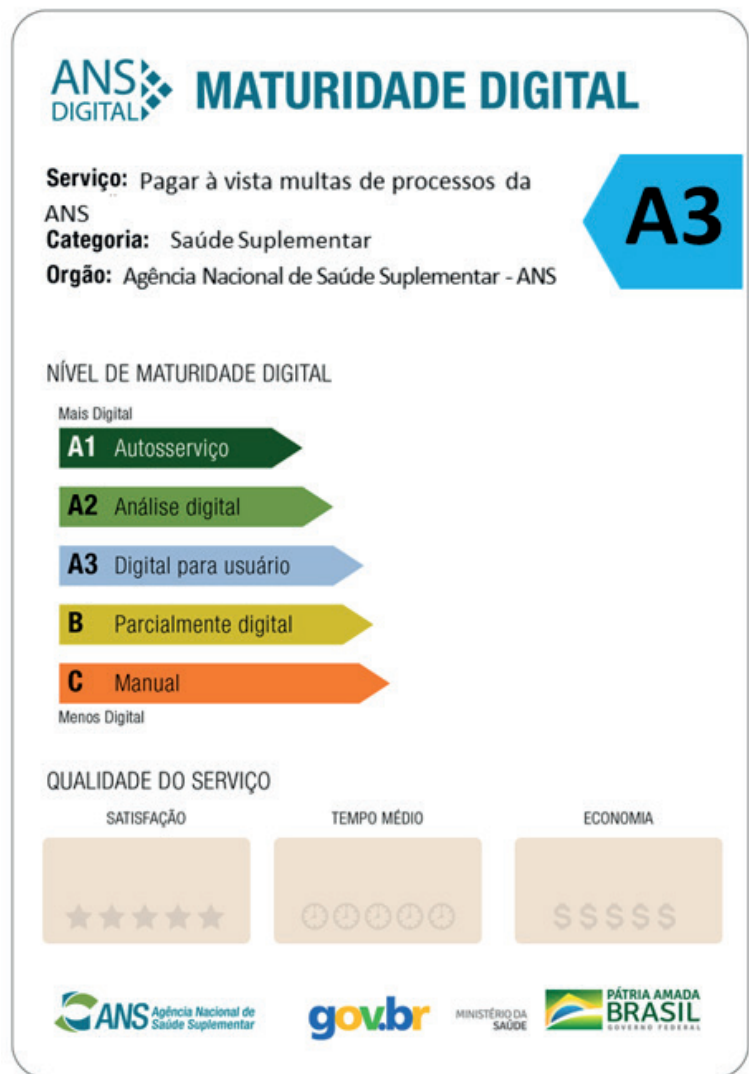
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 49 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – PAGAR À VISTA DÉBITO DE RESSARCIMENTO AO SUS



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

FIGURA 50 - A3 DIGITAL PARA O USUÁRIO – PAGAR À VISTA MULTAS DE PROCESSOS DA ANS



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

## 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](http://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)

 **ANS** Agência Nacional de  
Saúde Suplementar

MINISTÉRIO DA  
SAÚDE

 **PÁTRIA AMADA  
BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL