

Relatório Anual de Gestão e de Atividades

Exercício 2023



Relatório Anual de Gestão e de Atividades

Exercício 2023

Relatório Anual de Gestão e de Atividades

Exercício 2023



©2024. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

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

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

Versão online

ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E INFORMAÇÕES:

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS
Diretoria de Desenvolvimento Setorial - DIDES
Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SEGER/DICOL
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 DA ANS

Diretor-Presidente

Diretor de Gestão – DIGES

Paulo Roberto Vanderlei Rebello Filho

Diretor de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Maurício Nunes da Silva

Diretora de Fiscalização – DIFIS

Eliane Aparecida de Castro Medeiros

Diretor de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE

Jorge Antônio Aquino Lopes

Diretor de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO

Alexandre Fioranelli

SECRETARIA EXECUTIVA

Lenise Barcellos de Mello Secchin-SECEX/PRESI

Cátia Mantini- SEADJ/PRESI

COORDENAÇÃO TÉCNICA

Juliana Menezes Peixoto Dib – GPLAN/SECEX/PRESI

EQUIPE TÉCNICA

Bruno Catroli da Silva - GPLAN/SECEX/PRESI

Carla Valéria Cazarim Godoy - GPLAN/SECEX/PRESI

Flavia Marques de Souza - GPLAN/SECEX/PRESI

Luiz Antonio de Freitas Nolasco - GPLAN/SECEX/PRESI

Silvio Ghelman - GPLAN/SECEX/PRESI

PROJETO GRÁFICO:

Gerência de Comunicação Social - GCOMS/SECEX/PRESI

NORMALIZAÇÃO:

Sergio Pinheiro Rodrigues - Biblioteca - CGDOP/GEQIN/DIGES

Ficha Catalográfica

A265r Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil).
Relatório anual de gestão e de atividades 2024 – Exercício 2023 / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria Colegiada. Secretaria Geral. Gerência de Planejamento e Acompanhamento. Rio de Janeiro: ANS, 2024.
??MB. il. color.; PDF

1. Relatório de gestão. 2. Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). 3. Gestão pública. I. Título.

CDU 378(81)

**Catálogo na fonte – Biblioteca ANS
Sergio Pinheiro Rodrigues CRB-7 n. 3684**

LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES

| | |
|--------------------|--|
| ABI | Aviso de Beneficiário Identificado |
| ABRH Brasil | Associação Brasileira de Recursos Humanos |
| ADEP/MG | Associação das Defensoras e dos Defensores Públicos de Minas Gerais |
| AGA | Avaliação da Garantia de Atendimento |
| AGU | Advocacia Geral da União |
| AIH | Autorização de Internação Hospitalar |
| AIR | Análise de Impacto Regulatório |
| AMB | Associação Médica Brasileira |
| AME | Atrofia Muscular Espinhal |
| ANCINE | Agência Nacional do Cinema |
| ANP | Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis |
| ANS | Agência Nacional de Saúde Suplementar |
| APA | Autorização Prévia Anual |
| APAC | Autorização de Procedimentos Ambulatoriais |
| APM | Monitor de Desempenho do Aplicativo |
| APO | Agentes Públicos Obrigados |
| APS | Atenção Primária à Saúde |
| ARR | Avaliação de Resultado Regulatório |
| ASARI | Assessoria de Avaliação de Riscos Institucionais |
| ASM | Aplicativo de Monitoramento Sintético |
| ATS | Avaliação de Tecnologias em Saúde |
| AUDIT | Auditoria Interna |
| AVN | Almoxarifado Virtual Nacional |
| BNDES | Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social |
| CADIN | Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal |
| CADOP | Sistema de Cadastro das Operadoras |
| CAGEPA | Companhia de Água e Esgotos da Paraíba |
| CAMSS | Câmara de Saúde Suplementar |
| CAS | Comissão de Assuntos Sociais |
| CATE | Curso de Atualização em Cirurgia Endovascular |
| CBP | Certificação de Boas Práticas |
| CBTU | Companhia Brasileira de Trens Urbanos |
| CDRJ | Companhia Docas do Rio de Janeiro |
| CDT | Câncer diferenciado da tireoide |
| CEANS | Comissão de Ética da ANS |
| CGD | Comitê de Governança Digital |
| CGE RJ | Controladoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro |
| CGSD | Comitê Gestor de Saúde Digital |
| CGRC | Comissão de Governança, Riscos e Controles |
| CGU | Controladoria Geral da União |
| CNES | Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde |
| CNU | Concurso Nacional Unificado |
| Conitec | Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde |
| COPISS | Comitê de Padronização das Informações da Saúde Suplementar |

| | |
|------------------|---|
| CONSU | Conselho de Saúde Suplementar |
| COSAÚDE | Comissão de Atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde Suplementar |
| DFT | Dimensionamento da Força de Trabalho |
| DICOL | Diretoria Colegiada |
| DIDES | Diretoria de Desenvolvimento Setorial |
| DIFIS | Diretoria de Fiscalização |
| DIGES | Diretoria de Gestão |
| DIOPE | Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras |
| DIOPS | Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Saúde |
| DIPRO | Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos |
| DUT | Diretriz de Utilização |
| e-Agendas | Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal |
| ENAP | Escola Nacional de Administração Pública |
| ESG | Environmental, Social and Governance |
| Fala.BR | Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal. |
| FCMSP | Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo |
| FGV | Fundação Getúlio Vargas |
| FHIR® | Fast Healthcare Interoperability Resources |
| Finep | Financiadora de Estudos e Projetos |
| FNS | Fundo Nacional de Saúde |
| Fiocruz | Fundação Oswaldo Cruz |
| FUNASA | Fundação Nacional de Saúde |
| GCOMS | Gerência de Comunicação Social |
| GDPCAR | Gratificação de Desempenho dos planos especiais de cargos das Agências Reguladoras |
| GGATP | Gerência-Geral de Análise Técnica da Presidência |
| GEIRS | Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS |
| GPLAN | Gerência de Planejamento e Acompanhamento |
| GSISP | Gratificação de Nível Superior para Transformação Digital |
| GT | Grupo de Trabalho |
| GETI | Gerência de Tecnologia da Informação |
| HAOC | Hospital Alemão Oswaldo Cruz |
| HFSE | Hospital Federal dos Servidores do Estado |
| HPB | Hiperplasia prostática benigna |
| HRD | Teste deficiência de recombinação homóloga |
| HSL | Hospital Sírio-Libanês |
| IBGE | Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística |
| IDP | Inventário de Dados Pessoais |
| IDSS | Índice de Desempenho da Saúde Suplementar |
| IGR | Índice Geral de Reclamações |
| IIEPAE | Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein |
| IIRC | International Integrated Reporting Council |
| IMRT | Radioterapia de Intensidade Modulada |
| IN | Instrução Normativa |
| INAHTA | Rede Internacional de Agências para Avaliação de Tecnologias em Saúde |
| INT | Instituto Nacional de Tecnologia |
| IPCA | Índice de Preços ao Consumidor Amplo |
| ISQUA | International Society for Quality in Health Care |
| LAI | Lei de Acesso à Informação |

| | |
|-------------------|--|
| LGBTQIA+ | Lésbicas, gays, bissexuais, trans, queer, intersexuais, assexuais e pansexuais |
| LGPD | Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais |
| LOA | Lei Orçamentária Anual |
| MGI | Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos |
| MF | Ministério da Fazenda |
| MFA | Multi-Factor Authentication - Mecanismo de validação adicional ao processo de entrada (longon ou autenticação) |
| MPO | Ministério do Planejamento e Orçamento |
| NIP | Notificação de Intermediação Preliminar |
| OAB/RJ | Ordem dos Advogados no Rio de Janeiro |
| OMS | Organização Mundial da Saúde |
| OncoRede | Certificação de Boas Práticas em Atenção Oncológica |
| ONU | Organização das Nações Unidas |
| OUVID | Ouvidoria |
| PAEF | Procedimentos de Adequação Econômico-Financeira |
| PDP | Plano de Desenvolvimento de Pessoas |
| PDTIC | Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação |
| PEAC | Percentual de estudos que tiveram Análise da concorrência |
| PEONA SUS | Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados do SUS |
| PGA | Plano de Gestão Anual |
| PGD | Programa de Gestão e Desempenho |
| PGF | Procuradoria-Geral Federal |
| PGT | Plano de Gestão Estratégica e Transformação Institucional |
| PM Qualiss | Hospitalar - Programa de Monitoramento da Qualidade Hospitalar na Saúde Suplementar |
| PPA | Procedimentos Previamente Acordados |
| PPCOR | Corregedoria da ANS |
| PQDAS | Projeto de Padronização e Qualificação dos Dados Assistenciais da Saúde Suplementar |
| PRASS | Plano de Recuperação AssistenPROCON RJ – Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro |
| PROGE | Procuradoria Federal junto à ANS |
| PROMOPREV | Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças |
| PTD | Plano de Transformação DigitalQUALISS – Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde |
| RAE | Reunião de Avaliação da Estratégia |
| REA | Relatório do Atendimento das Ouvidorias |
| REBRATS | Rede Brasileira de Avaliação Tecnologia e Saúde |
| RIPD | Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais |
| RN | Resolução Normativa |
| RNDS | Rede Nacional de Dados em Saúde |
| RR | Resolução Regimental |
| RVE | Reparação Voluntária e Eficaz |
| SAPIENS | Sistema AGU de Inteligência Jurídica |
| SBACV | Sociedade Brasileira de Angiologia e de Cirurgia Vascular |
| SBMFC | Sociedade Brasileira de Medicina de Família e Comunidade |
| SCDA | Sistema de Controle de Dívida Ativa |
| SCORAD | Escore de dermatite atópica |
| SECEX | Secretaria Executiva |
| SEI | Sistema Eletrônico de Informações |
| SENACON | Secretaria Nacional do Consumidor |
| SFARJ | Superintendência Federal de Agricultura do Estado do Rio de Janeiro |

| | |
|----------------------|---|
| SGD | Secretaria de Governo Digital |
| SIADS | Sistema Integrado de Administração de Serviços |
| SIAFI | Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal |
| SIAPE | Sistema Integrado de Administração de Pessoal |
| SIGEPE | Sistema de Gestão de Pessoas SIAR - Sistema integrado de Arrecadação |
| SIB | Sistema de Informações de Beneficiários |
| SIC | Sistema de Informações de Custos |
| SIF | Sistema Integrado de Fiscalização |
| SIGEPE-LEGIS | Sistema de consulta de atos normativos sobre gestão de pessoal da Administração Pública Federal |
| SIHOSP | Sistema de Indicadores Hospitalares |
| SIEM | Security Information and Event Management |
| SINASC | Sistema de Informações sobre Nascidos Vivos |
| SIOP | Sistema Integrado de Planejamento e Orçamento |
| SIORG | Sistema de Organização e Inovação institucional do Governo Federal |
| SIP | Sistema de Informações de Produtos |
| SISROL | Sistema do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde |
| SNDC | Sistema Nacional de Defesa do Consumidor |
| SOF | Secretaria de Orçamento Federal |
| SPU | Secretaria do Patrimônio da União |
| SRP | Sistema de Registro de Preços |
| SUS | Sistema Único de Saúde |
| SUSEP | Superintendência de Seguros Privados |
| TC | Termo de Compromisso |
| TCAC | Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta |
| TEA | Transtorno do Espectro Autista |
| TCU | Tribunal de Contas da União |
| TGD | Transtornos Globais de Desenvolvimento |
| TI | Tecnologia da Informação |
| TIC | Tecnologia da Informação e Comunicação |
| TISS | Troca de Informações na Saúde Suplementar |
| TPS | Taxa de Saúde Suplementar por Plano de Assistência à Saúde |
| TransformaGov | Programa de Gestão Estratégica e Transformação do Estado |
| TRE-RJ | Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro |
| TRF2 | Tribunal Regional Federal - 2a Região |
| TUSS | Terminologia Unificada da Saúde Suplementar |
| UASG | Unidades de Administração de Serviços Gerais |
| UAT | Unidade de Análise Técnica |
| UG | Unidade Gestora |
| Unifeso | Centro Universitário Serra dos Órgãos |
| UFRJ | Universidade Federal do Rio de Janeiro |
| UNIPÊ | Centro Universitário de João Pessoa |
| UFRRJ | Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro |
| URA | Unidade de Resposta Audível |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--|-----|
| FIGURA 1.1 ORGANOGRAMA DA ANS | 34 |
| FIGURA 1.2 CADEIA DE VALOR DA ANS | 35 |
| FIGURA 1.3 ANS, MODELO DE NEGÓCIOS E DADOS DO SETOR | 38 |
| FIGURA 2.1 MAPA ESTRATÉGICO 2021-2024 | 40 |
| FIGURA 2.2 AGENDA REGULATÓRIA 2023-2024 | 46 |
| FIGURA 2.3 - ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA ANS | 49 |
| FIGURA 3.1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE RISCOS | 53 |
| FIGURA 3.2 – STATUS DOS TRABALHOS DE AVALIAÇÃO DE RISCOS | 53 |
| FIGURA 3.3 COMPROMISSOS DE APOS DA ANS REGISTRADOS NO E-AGENDAS EM 2023 | 56 |
| FIGURA 4.1 - CAMPANHA DA MARATONA DA CGU NO INSTAGRAM | 70 |
| FIGURA 4.2 - ESTÁGIOS DO PROJETO PQDAS NO TRIÊNIO 2021-2023 | 78 |
| FIGURA 4.3 - AMBIENTE DE HOMOLOGAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO DO PROJETO PQDAS - 2023 | 79 |
| FIGURA 4.4 – ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS – NÍVEIS | 99 |
| FIGURA 4.5 – IDSS GERAL DO SETOR – ANO-BASE 2022 | 101 |
| FIGURA 4.6 – BUSCADOR QUALISS | 103 |
| FIGURA 4.7 - RELAÇÃO DE OPERADORAS COM CERTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE EM 2023 | 104 |
| FIGURA 4.8 - NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIÇÃO PRELIMINAR E DEMANDAS DE INFORMAÇÃO | 116 |
| FIGURA 4.9 - FLUXO DA FISCALIZAÇÃO | 118 |
| FIGURA 4.10 – PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR | 119 |
| FIGURA 4.9 - FLUXO DA FISCALIZAÇÃO | 118 |
| FIGURA 4.10 – PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR | 119 |
| FIGURA 4.11 - FISCALIZAÇÃO PLANEJADA | 121 |
| FIGURA 4.12 - TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA - TCAC E TERMO DE COMPROMISSO - TC | 123 |
| FIGURA 4.13 - PARCEIROS DA CIDADANIA | 124 |
| FIGURA 5.1 ANS 2023: PERCENTUAL DE MEMBROS DA FORÇA DE TRABALHO COM DEFICIÊNCIA | 158 |
| FIGURA 5.2 REPRESENTAÇÃO DA ARQUITETURA DE PROCESSOS DA ANS | 171 |
| FIGURA 5.3 AGENDA DO LAB INOVA ANS | 172 |
| FIGURA 5.4 DIAGRAMA INSUMO-PRODUTO | 182 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|--|-----|
| TABELA 4.1- EVOLUTIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA ANS 2022 E 2023 | 68 |
| TABELA 4.2 – OPERADORAS NOTIFICADAS PELO MONITORAMENTO DA BASE DO SIP REFERENTE AOS CICLOS DO 2º SEMESTRE DE 2022 E 1º SEMESTRE DE 2023 – ANO 2023 | 74 |
| TABELA 4.3 – DISTRIBUIÇÃO DA QUANTIDADE DE OPERADORAS NAS FAIXAS DE RISCO DO MAPEAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL NOS TRIMESTRES DE AVALIAÇÃO DIVULGADOS EM 2023 | 76 |
| TABELA 4.4 - PROCEDIMENTOS REALIZADOS EM 2022 PELOS PLANOS DE SAÚDE, POR TIPO | 77 |
| TABELA 4.5 – DESFECHOS DAS DIREÇÕES FISCAIS | 96 |
| TABELA 4.6 – ADIANTAMENTOS DE RECURSOS (R\$) | 96 |
| TABELA 4.7 – QUALIDADE CADASTRAL DO SIB | 110 |
| TABELA 4.8 - DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO CADASTRADAS ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE-2017-2023 | 116 |
| TABELA 4.9 – TEMPO MÉDIO DE CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA NIP ASSISTENCIAL E NÃO ASSISTENCIAL 2022-2023 | 117 |
| TABELA 4.10 -TEMPO MÉDIO DAS FASES PROCESSUAIS DA 1ª INSTÂNCIA (EM DIAS) 2022-2023 | 119 |
| TABELA 4.11 - PROCESSOS INSTAURADOS – 2022-2023 | 120 |
| TABELA 4.12 - AUTOS FINALIZADOS E ANULADOS - 2022-2023 | 120 |
| TABELA 4.13 – DECISÕES ARQUIVADAS, ANULADAS E PENALIZADAS - 2022-2023 | 120 |
| TABELA 4.14 - DOCUMENTOS COM DESCONTO DE 40% E 80% - 2022-2023 | 121 |
| TABELA 4.15 - DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO E INFORMAÇÃO CADASTRADAS ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE - 2022-2023 | 125 |
| TABELA 4.16 - VALOR DE MULTAS APLICADAS E ARRECADADAS DE 2001 A 2023 | 128 |
| TABELA 4.17 - PERCENTUAL DE MULTAS ARRECADADAS 2023 | 129 |
| TABELA 4.18 – MULTAS REFERENTES AO EXERCÍCIO 2023 | 129 |
| TABELA 4.19 - DEMAIS SITUAÇÕES - MULTAS 2023 | 130 |
| TABELA 5.1 ANS 2023: AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS | 137 |
| TABELA 5.2 ANS 2023: OBJETOS DAS CONTRATAÇÕES VIGENTES | 141 |
| TABELA 5.3 ANS: COMPARATIVO DE GASTO COM CONTRATOS POR TIPO - 2022-2023 | 142 |
| TABELA 5.4 ANS: COMPARATIVO DE QUANTIDADE DE CONTRATOS POR TIPO - 2022-2023 | 143 |
| TABELA 5.5 ANS: COMPARATIVO DOS MONTANTES GASTOS COM CONTRATAÇÕES DE TERCEIRIZAÇÃO/MÃO-DE-OBRA - 2022-2023 | 144 |
| TABELA 5.6 ANS: COMPARATIVO DA QUANTIDADE DE CONTRATOS DE TERCEIRIZAÇÃO/ MÃO-DE-OBRA - 2022-2023 | 145 |
| TABELA 5.7 ANS: COMPARATIVO DE CONTRATAÇÕES DIRETAS – 2022-2023 | 148 |
| TABELA 5.8 ANS: COMPARATIVO DE SALDO DE BENS EM CONSUMO E BENS PERMANENTES – 2020-2023 | 149 |
| TABELA 5.9 ANS: PROCESSOS DE DESFAZIMENTO DE BENS – 2019-2023 | 149 |
| TABELA 5.10 ANS: QUANTIDADE DE CONTRATOS DE LOCAÇÃO DE IMÓVEL – 2019-2023 | 152 |
| TABELA 5.11 ANS: COMPARATIVO DE GASTOS COM TRANSPORTE TERRESTRE - 2019-2023 | 153 |
| TABELA 5.12 ANS: COMPARATIVO DE GASTOS COM TRANSPORTE AÉREO– 2019-2023 | 154 |

| | |
|---|-----|
| TABELA 5.13 ANS: COMPARATIVO DE QUANTIDADE DE BILHETES AÉREOS UTILIZADOS – 2019-2023 | 154 |
| TABELA 5.14 - ANS: COMPARATIVO DE DILIGÊNCIAS – 2019-2023 | 155 |
| TABELA 5.15 ANS: COMPARATIVO DE DEMANDAS EXTERNAS DE RECURSOS HUMANOS – 2020-2023 | 155 |
| TABELA 5.16 ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL DA ANS – 2020-2023 | 156 |
| TABELA 5.17 ANS 2023: % DISTRIBUIÇÃO DA CARREIRA POR NÍVEL | 156 |
| TABELA 5.18 ANS 2023: COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR SITUAÇÃO FUNCIONAL | 157 |
| TABELA 5.19 ANS 2023: PROGRESSÃO E PROMOÇÃO DE SERVIDORES | 162 |
| TABELA 5.20 ANS 2023: QUANTIDADE DE SERVIDORES POR CARGO COMISSIONADO E REMUNERAÇÃO | 162 |
| TABELA 5.21 ANS 2023: QUANTITATIVO DE SERVIDORES EFETIVOS POR PADRÃO | 164 |
| TABELA 5.22 ANS 2023: % DE DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS COMISSIONADOS POR CARGO/ FUNÇÃO | 166 |
| TABELA 5.23 ANS: COMPARATIVO DAS PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS EM CAPACITAÇÃO – 2021 -2023 | 167 |
| TABELA 5.24 ANS: COMPARATIVO DAS PRINCIPAIS AÇÕES DE CAPACITAÇÕES INTERNAS – 2021 -2023 | 168 |
| TABELA 5.25 ANS 2023: AÇÕES INTERNAS DE CAPACITAÇÃO | 168 |
| TABELA 5.26 ANS 2023: SITUAÇÃO DOS PROCESSOS DE TIC EM RELAÇÃO AO LEVANTAMENTO DE RISCOS EM TIC | 175 |
| TABELA 5.27 ANS 2023: PROJETOS ESTRATÉGICOS DE TI CONCLUÍDOS | 178 |
| TABELA 6.1 ANS: BALANÇO PATRIMONIAL RESUMIDO - 2023-2022- ATIVO | 184 |
| TABELA 6.2 ANS: BALANÇO PATRIMONIAL RESUMIDO - 2023-2022- PASSIVO | 184 |
| TABELA 6.3 -ANS: BALANÇO PATRIMONIAL RESUMIDO - 2023-2022 - PATRIMÔNIO LÍQUIDO | 185 |
| TABELA 6.4 ANS: DEMONSTRAÇÃO DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS RESUMIDA - AUMENTATIVAS – 2023-2022 | 185 |
| TABELA 6.5 ANS: DEMONSTRAÇÃO DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS RESUMIDA - DIMINUTIVAS - 2023-2022 | 185 |
| TABELA 6.6 ANS: CRÉDITOS INSCRITOS EM DÍVIDA ATIVA NO SISTEMA SAPIENS (RESUMO) | 187 |
| TABELA 6.7 ANS: RESUMO RECEITA REALIZADA X DESPESA EMPENHADA – 2023-2022 | 187 |
| TABELA 6.8 ANS: EXECUÇÃO DE RESTOS A PAGAR NO EXERCÍCIO – 2023-2022 | 188 |
| TABELA 6.9 ANS: INSCRIÇÃO DE RESTOS A PAGAR NO EXERCÍCIO – 2023-2022 | 188 |
| TABELA 6.10 – ANS: RESULTADO FINANCEIRO A PARTIR DO BALANÇO PATRIMONIAL – 2023-2022 | 189 |
| TABELA 6.11 – ANS: RESULTADO FINANCEIRO – COMPOSIÇÃO – 2023-2022 | 189 |
| TABELA 6.12 ANS: GERAÇÃO DE CAIXA POR ATIVIDADE – RESUMO – 2023-2022 | 190 |

LISTA DE QUADROS

| | |
|---|-----|
| QUADRO 1.1 PPA NO ÂMBITO DA ANS | 36 |
| QUADRO 2.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2021-2024 | 40 |
| QUADRO 2.2 PAINEL DE INDICADORES ESTRATÉGICOS | 42 |
| QUADRO 2.3 PROJETOS ESTRATÉGICOS 2021-2024 | 44 |
| QUADRO 2.4 – ATIVIDADE CORREICIONAL EM 2023 | 52 |
| QUADRO 4.1 - INDICADORES ESTRATÉGICOS 2021-2024 | 57 |
| QUADRO 4.2 - RESULTADOS DA AGENDA REGULATÓRIA | 62 |
| QUADRO 4.3 - AÇÕES CONCLUÍDAS – PGA 2023 | 64 |
| QUADRO 4.4 - TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA ANS – PRINCIPAIS RESULTADOS | 66 |
| QUADRO 4.5 - PROCESSOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL AMPLA REALIZADOS EM 2023 | 71 |
| QUADRO 4.6 – ATIVIDADES REALIZADAS NO ANO DE 2023 RELATIVAS AO PROCESSO DE REPRESENTAÇÃO SIP | 74 |
| QUADRO 4.7 – FAIXAS DE RISCO ASSISTENCIAL | 75 |
| QUADRO 4.8 - ESTATÍSTICAS DE ENTREGA DO SIP REFERENTE AO ANO DE 2022 | 76 |
| QUADRO 4.9 - MEDIDAS ADMINISTRATIVAS ADOTADAS EM 2023 | 80 |
| QUADRO 4.10 – ATUALIZAÇÕES DO ROL EM 2023, ORIGEM FORMROL | 81 |
| QUADRO 4.11 - ATUALIZAÇÕES DO ROL EM 2023, ORIGEM CONITEC | 83 |
| QUADRO 4.12 – ATUALIZAÇÕES DO ROL 2023 – ORIGEM DEMANDA INTERNA | 85 |
| QUADRO 4.13 – CONSULTAS PÚBLICAS DE ATUALIZAÇÃO DO ROL EM 2023 | 86 |
| QUADRO 4.14 - HISTÓRICO DO MONITORAMENTO DA GARANTIA DE ATENDIMENTO POR CICLO | 88 |
| QUADRO 4.15 – AUTORIZAÇÃO DE FUNCIONAMENTO | 93 |
| QUADRO 4.16 – TEMPO MÉDIO DE CANCELAMENTO DE REGISTRO A PEDIDO | 98 |
| QUADRO 4.17 – TOTAL DE OPERADORAS ACREDITADAS, POR NÍVEL, 2021 A 2023 | 99 |
| QUADRO 4.18 – PROGRAMAS PROMOPREV | 106 |
| QUADRO 4.19 – AVISOS DE BENEFICIÁRIOS IDENTIFICADOS POR ANO E TOTAL DE ATENDIMENTOS NOTIFICADOS | 112 |
| QUADRO 4.20 – INTERNAÇÕES IDENTIFICADAS NO RESSARCIMENTO AO SUS SEGUNDO GRUPOS DIAGNÓSTICOS – 93° AO 96° ABIS | 112 |
| QUADRO 4.21 – IMPUGNAÇÕES E RECURSOS POR ANO E ABI | 113 |
| QUADRO 4.22 – PROCESSOS TRAMITADOS NO PERÍODO 2023 | 114 |
| QUADRO 4.23 - REPRESENTAÇÕES LAVRADAS – 2023 | 115 |
| QUADRO 4.24 – ÍNDICE DE INATIVAÇÃO DE DEMANDAS NIP | 118 |
| QUADRO 4.25 – PLANO ANUAL DE GESTÃO 2023 | 131 |
| QUADRO 7.1 ACOMPANHAMENTO DE AÇÕES REALIZADAS PELO TCU EM 2023 | 191 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|-----|
| GRÁFICO 3.1 GESTÃO DE RISCOS – PROCESSOS DE TRABALHO AVALIADOS | 54 |
| GRÁFICO 4.1 - PERCENTUAL DE EXECUÇÃO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS 2021-2024 | 62 |
| GRÁFICO 4.2 - NÚMERO DE AÇÕES CONCLUÍDAS POR EIXO | 66 |
| GRÁFICO 4.3 - QUANTIDADE DE RESPOSTAS RECEBIDAS ATRAVÉS DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA ANS | 69 |
| GRÁFICO 4.4 - ENVIO DO FORMULÁRIO DO REA-OUVIDORIAS POR OPERADORAS COM REGISTRO ATIVO NA ANS (%) | 70 |
| GRÁFICO 4.5 – VARIAÇÃO DE EVENTOS POR BENEFICIÁRIO DE 2022 EM RELAÇÃO A 2019, POR GRUPO DE PROCEDIMENTOS DO SIP | 77 |
| GRÁFICO 4.6 - DISTRIBUIÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DE ALTERAÇÃO DE REDE HOSPITALAR | 89 |
| GRÁFICO 4.7 – EVOLUÇÃO DAS ANÁLISES – 2022-2023 | 95 |
| GRÁFICO 4.8 - DISTRIBUIÇÃO DAS OPERADORAS ACREDITADAS MODALIDADE E NÍVEL DE ACREDITAÇÃO, 2023 | 100 |
| GRÁFICO 4.9 – OPERADORAS ACREDITADAS E BENEFICIÁRIOS COM ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR NESTAS OPERADORAS, 2021 A 2023 | 100 |
| GRÁFICO 4.10 – COMPOSIÇÃO EQUIPE AO LONGO DOS ANOS | 112 |
| GRÁFICO 4.11 – EVOLUÇÃO DO PASSIVO DE RESSARCIMENTO AO SUS EM 2023 | 113 |
| GRÁFICO 4.12 – VALOR ANUAL REPASSADO AO FUNDO NACIONAL DE SAÚDE EM MILHÕES DE REAIS | 114 |
| GRÁFICO 4.13 – RESOLUTIVIDADE DE DEMANDAS NIP - 2013 A OUTUBRO DE 2022 E RESOLUTIVIDADE ESTIMADA PARA O ANO DE 2023 | 117 |
| GRÁFICO 4.14 - ACERVO DE PROCESSOS – 2016 - 2023 | 120 |
| GRÁFICO 4.15 - DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES PELA SUA NATUREZA - 2022-2023 | 125 |
| GRÁFICO 4.16 - DISTRIBUIÇÃO DO MEIO DE ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES E INFORMAÇÕES – 2022-2023 | 126 |
| GRÁFICO 5.1 ANS:COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA - GERAL - 2018-2023 | 134 |
| GRÁFICO 5.2 ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA COM PESSOAL, BENEFÍCIOS E ENCARGOS - 2018-2023 | 135 |
| GRÁFICO 5.3 ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA DE CUSTEIO, INVESTIMENTOS E INVERSÕES FINANCEIRAS - 2018-2023 | 135 |
| GRÁFICO 5.4 ANS: COMPARATIVO DE DESPESAS POR TIPO (R\$) - 2018-2023 | 136 |
| GRÁFICO 5.5 ANS: COMPARATIVO DE DESPESA COM PESSOAL POR TIPO (R\$) - 2018-2023 | 136 |
| GRÁFICO 5.6 ANS: COMPARATIVO DE DESPESA DE CUSTEIO (R\$) - 2018-2023 | 137 |
| GRÁFICO 5.7 ANS 2023: % EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DAS PRINCIPAIS AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS | 138 |
| GRÁFICO 5.8 ANS: COMPARATIVO DE MOVIMENTAÇÃO NO CADIN – 2019-2023 | 139 |
| GRÁFICO 5.9 ANS: COMPARATIVO DA ARRECADAÇÃO DA TPS POR ANO (EM MILHÕES DE R\$) | 140 |
| GRÁFICO 5.10 ANS 2023: CONTRATAÇÕES ACIMA DE 1 MILHÃO DE REAIS | 146 |
| GRÁFICO 5.11 ANS 2023: NOVAS CONTRATAÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI | 147 |
| GRÁFICO 5.12 ANS 2023: DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL POR MODALIDADE DE LICITAÇÃO | 147 |
| GRÁFICO 5.13 ANS: COMPARATIVO DE VALORES (R\$) DE LICITAÇÕES POR MODALIDADE - 2020-2023 | 148 |

| | |
|---|-----|
| GRÁFICO 5.14 ANS 2023: DISTRIBUIÇÃO DE SERVIDORES POR CARREIRA DA ANS | 156 |
| GRÁFICO 5.15 ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR UNIDADE – 2020-2023 | 157 |
| GRÁFICO 5.16 ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR ETNIA – 2020-2023 | 158 |
| GRÁFICO 5.17 ANS: COMPARATIVO DA COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR FAIXA ETÁRIA – 2020-2023 | 159 |
| GRÁFICO 5.18 ANS: COMPARATIVO DA COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR SEXO – 2020-2023 | 159 |
| GRÁFICO 5.19 ANS: COMPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO – 2017-2023 (EXCETO ESTAGIÁRIOS) | 159 |
| GRÁFICO 5.20 ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR FAIXA DA REMUNERAÇÃO - 2020-2023 | 160 |
| GRÁFICO 5.21 ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DA DESPESA COM PESSOAL - 2018-2023 | 161 |
| GRÁFICO 5.22 ANS: PROCESSOS CRÍTICOS POR SITUAÇÃO DE MAPEAMENTO – 2021-2023 | 170 |
| GRÁFICO 5.23 ANS: PROCESSOS CRÍTICOS MAPEADOS – 2021-2023 | 171 |
| GRÁFICO 5.24 ANS: COMPARATIVO DE DOCUMENTOS RECEBIDOS NO SEI POR FORMA DE RECEBIMENTO - 2020-2023 | 173 |
| GRÁFICO 5.25 ANS: COMPARATIVO DE EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO EM TI – 2019-2023 | 177 |
| GRÁFICO 5.26 ANS: DEMANDAS DE TI POR TIPO DE ATENDIMENTO – 2021-2023 | 178 |
| GRÁFICO 5.27 ANS: PROGRAMAS GOVERNAMENTAIS - 2022- 2023 | 182 |

SUMÁRIO

| | |
|---|-----|
| LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES | 5 |
| MENSAGEM DO DIRETOR PRESIDENTE | 17 |
| SUMÁRIO EXECUTIVO | 21 |
| Capítulo 1 VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO | 31 |
| 1.1 IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE PRESTADORA DE CONTAS | 31 |
| 1.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL | 31 |
| 1.3 CADEIA DE VALOR – GPLAN | 35 |
| 1.4 PLANEJAMENTO PLURIANUAL - PPA – PROGRAMA GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE - SUS | 36 |
| 1.5 ANÁLISE SITUACIONAL – AMBIENTE EXTERNO | 36 |
| Capítulo 2 GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA | 39 |
| 2.1 GESTÃO ESTRATÉGICA NA ANS | 39 |
| 2.2 MODELO E ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA | 48 |
| 2.4 DETERMINAÇÃO DE MATERIALIDADE DAS INFORMAÇÕES | 52 |
| Capítulo 3 GESTÃO DE RISCOS | 53 |
| 3.1. MODELO DE GESTÃO DE RISCOS NA ANS | 53 |
| 3.2. PRINCIPAIS RISCOS E SUA VINCULAÇÃO AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | 54 |
| 3.4. DESAFIOS E PERSPECTIVAS | 56 |
| Capítulo 4 DESEMPENHO INSTITUCIONAL | 57 |
| 4.1 RESULTADOS MENSURADOS PELOS INSTRUMENTOS DE GESTÃO | 57 |
| 4.2 RESULTADOS E ENTREGAS DAS AÇÕES PLANEJADAS SETORIALMENTE | 73 |
| 4.3 DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS | 131 |
| Capítulo 5 LOCAÇÃO DE RECURSOS E ÁREAS ESPECIAIS DE GESTÃO | 134 |
| 5.1 GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA | 134 |
| 5.2 GESTÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS | 141 |
| 5.3 GESTÃO PATRIMONIAL E DE INFRAESTRUTURA | 148 |
| 5.4 GESTÃO DE PESSOAS | 154 |
| 5.5 GESTÃO DE PROCESSOS | 170 |
| 5.6 PROJETOS INSTITUCIONAIS | 172 |
| 5.7 GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO | 173 |
| 5.8 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL | 181 |
| 5.9 GESTÃO DE CUSTOS | 181 |

| | |
|--|------------|
| Capítulo 6 INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS | 183 |
| 6.1 – SOBRE O SETOR DE CONTABILIDADE E CERTIFICAÇÃO DOS DEMONSTRATIVOS | 183 |
| 6.2 – RESUMO DA SITUAÇÃO FINANCEIRA | 184 |
| 6.3 – RESULTADOS | 185 |
| Capítulo 7 DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TCU | 191 |
| 7.1 TRATAMENTO DE DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TCU | 191 |

MENSAGEM DO DIRETOR PRESIDENTE

O setor suplementar de saúde brasileiro tem enfrentado inúmeros desafios nos últimos anos, como a pandemia de COVID-19, que trouxe impactos significativos para toda a cadeia do setor de saúde.

Em 2023 as consequências da pandemia de COVID-19, relativas aos impactos de diagnósticos tardios e sequelas da doença, bem como a imprecisão relativa à frequência de utilização dos planos de saúde ainda se mantiveram presentes.

A sinistralidade setorial nos 3 primeiros trimestres de 2023 alcançou o patamar de 88,2%, ou seja, um resultado ainda superior ao observado nos anos pré-pandemia.

Em que pese os desafios destacados, a saúde suplementar brasileira, em 2023, apresentou crescimento, na ordem de 1,7 % nos planos de assistência médica e de 8 % nos planos de assistência exclusivamente odontológica.

Diante de um cenário complexo, a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS tem envidado todos os esforços no sentido do cumprimento de sua missão institucional, pautando o direcionamento estratégico rumo a um setor equilibrado, forte e dinâmico e, nesse sentido, tem alinhado as estruturas de governança interna na direção de um ambiente regulatório em consonância com as melhores práticas internacionais e que possa acompanhar a velocidade do contexto socioeconômico.

Ter um ambiente regulatório fortalecido é essencial para o funcionamento econômico eficiente, com segurança jurídica e que atenda ao interesse público.

Neste contexto, em 2023, foi publicada a Política Integrada de Governança e Responsabilidade Socioambiental - ESG da ANS, por meio da Resolução Administrativa ANS n.º 82, de 21 de março de 2023.

A iniciativa é pioneira no âmbito das agências reguladoras no Brasil e tem por objetivo estabelecer princípios, diretrizes, objetivos que auxiliam a institucionalizar os conceitos de governança e de responsabilidade socioambiental na ANS.

Em 2023 também foi lançado o Guia ANS de Diversidade e Inclusão. Com foco no público interno da Agência, a publicação tem o objetivo de orientar servidores e colaboradores sobre aspectos relativos à diversidade no ambiente de trabalho.

Aprimorar os processos internos de governança tem sido objeto de dedicação da ANS, na medida em que uma boa governança concorre para o alcance dos resultados institucionais almejados.

É importante destacar que os 16 indicadores estratégicos acompanhados tiveram um índice de 75% de alcance, superando o ano anterior. Esses dados demonstram o compromisso da ANS com a execução de seus projetos e com a entrega de resultados para a sociedade.

Destaque-se, ademais, que o Plano de Gestão Anual alcançou 87% de execução, com 27 ações concluídas no exercício de 2023. O resultado representa um aumento de 23% em relação à execução de 2022.

O compromisso com a transparência também tem sido um princípio norteador do órgão. A transparência é uma ferramenta fundamental para o exercício do controle social e, como tal, deve ser uma prática cotidiana.

Em 2023, no que tange à transparência passiva estabelecida pela Lei de Acesso à Informação - LAI, a Agência respondeu 840 pedidos de acesso à informação e 60 recursos. Ainda no ano de 2023, o prazo médio de resposta da ANS para os pedidos de acesso à informação foi reduzido de 16,68 dias para 13,63 dias, quando a Lei estabelece um prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias.

Para além da transparência passiva, a Agência tem envidado esforços em divulgar dados e informações que possam auxiliar toda a sociedade a melhor compreender o setor e a participar da formulação da política regulatória. Um dos eixos mais importantes de divulgação ativa de informações é a publicação de dados em formato aberto. Nesse eixo de execução do Plano de Dados Abertos, a ANS publicou, em 2023, dois novos conjuntos de dados abertos e aprimorou 19 conjuntos que já estavam disponíveis no Portal de Dados Abertos.

Além disso, a ANS recebeu, no ano de 2023, mais de 10.389 manifestações típicas de Ouvidoria, um aumento de 22,1% em relação ao ano anterior. Esses números revelam que o controle social exercido em suas mais variadas formas tem sido fortalecido e ampliado, o que representa um ganho para toda a sociedade. No mesmo período houve a ampliação na quantidade de conselheiros da ANS, nos Conselhos de Usuários, saindo de 517 para 630, ou seja, um aumento de 21,9%.

Ainda tratando da importância do controle e da participação social, a ANS, comprometida em manter uma relação dialógica com toda a sociedade, realizou, no período, 13 Consultas Públicas e 12 Audiências Públicas.

Ao lado das ações voltadas à boa governança, à transparência e à participação social, a ANS tem desenvolvido inúmeras ações de caráter regulatório que têm contribuído para o desenvolvimento do setor.

Na seara assistencial, em 2023, foram objeto do acompanhamento regular realizado pelo programa de Mapeamento do Risco Assistencial 948 operadoras, sendo encaminhadas para acompanhamento individual pela agência 26 operadoras. Em 2023 também foram realizadas 7 visitas técnico-assistenciais para verificar a regularidade da prestação dos serviços assistenciais pelas operadoras. Ao longo do ano foram apresentados e aprovados 18 Planos de Recuperação Assistenciais, bem como, foram instaurados 6 regimes especiais de direção técnica.

São exemplos de ações voltadas à manutenção da assistência no mercado de saúde suplementar brasileiro, em conformidade com a regulação setorial. A construção de um mercado equilibrado depende de monitoramento perene e ações corretivas adotadas em tempo oportuno quando necessárias.

Em termos assistenciais, um dos mais importantes processos de trabalho da ANS concentra-se no processo de revisão do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde. Em 2023, o Rol foi atualizado por meio da publicação de 15 resoluções normativas, nas quais foram incluídos 31 itens, entre procedimentos, medicamentos, novas indicações e ampliações de uso.

No processo de revisão do Rol, foram recepcionadas, em 2023, um total de 16.476 contribuições no âmbito das consultas públicas e 325 participações em audiências públicas.

A ANS, além da preocupação em garantir que sejam incorporados ao Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde procedimentos seguros, eficientes e eficazes, também se preocupa com a garantia do atendimento aos beneficiários do setor.

Sendo assim, em 2023, foram apurados 4 ciclos de monitoramento da garantia de atendimento, englobando 38 operadoras e 173 produtos suspensos.

Em termos de garantia de segurança jurídica e proteção aos beneficiários do setor, no ano em referência, foi editada a Resolução Normativa nº 593/2023 para a regulamentação da notificação por inadimplência.

A atuação da ANS não se dá apenas no que se refere à regulação assistencial, cabendo também a regulação econômico-financeira do setor suplementar de saúde brasileiro, um importante pilar da regulação, voltada a garantir a sustentabilidade setorial.

No que se refere à regulação econômico-financeira do setor, em 2023, a ANS recebeu 44 pedidos de registro de pessoas jurídicas e concedeu autorização de funcionamento para 31 novos entes regulados.

Em 2023 foram elaboradas 390 análises econômico-financeiras, contemplando 301 operadoras, que totalizavam cerca de 52,7 milhões de beneficiários vinculados, correspondente a 63,7% do mercado regulado.

Durante o ano de 2023 também houve o ingresso de 40 operadoras em Procedimentos de Adequação Econômico-Financeira -PAEF. No período, 11 operadoras tiveram seus processos de PAEFs encerrados, sendo que em 1 foi instaurada direção fiscal e 4 operadoras foram direcionadas ao cancelamento compulsório de registro. No período também foram decretadas 6 novas liquidações extrajudiciais.

Sob uma visão prospectiva, a ANS também atua no desenvolvimento do setor, com ações voltadas à qualidade assistencial, aprimoramento das relações entre operadoras e prestadores, troca de informações no setor, dentre outras.

No que se refere ao aprimoramento técnico e qualitativo do setor, ao longo do ano de 2023, 9 operadoras de planos de saúde foram acreditadas, totalizando 28 operadoras com creditações vigentes. As 28 operadoras acreditadas concentram 21,24% dos cerca de 51 milhões de beneficiários com assistência médica.

No âmbito do Programa de Monitoramento da Qualidade Hospitalar na Saúde Suplementar - PM Qualiss – Hospitalar, durante o ano de 2023, ingressaram 44 novos hospitais, totalizando 177 hospitais participantes no Programa.

Em 2023 a ANS também procurou fortalecer as estratégias de promoção de saúde e prevenção de doenças, que são fundamentais para o enfrentamento de desafios estruturais do setor, como a mudança na estrutura demográfica e nos perfis de morbimortalidade da população brasileira. Nesse sentido, foi realizado, em 2023, o Seminário Nacional de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças – PROMOPREV.

Também em 2023 foi publicado o relatório “Parto Adequado – Estratégias de Qualificação da Jornada da Gestante: a trajetória de 2015 a 2023”, reunindo as lições obtidas na operacionalização do Parto Adequado.

Ainda sob um olhar voltado para o futuro e para as complexas relações entre os vários atores setoriais, em 2023, no projeto de Modelos de Remuneração Baseados em Valor, foram selecionados 20 novos projetos de 18 operadoras.

No que se refere ao desenvolvimento do setor, o ano de 2023 também foi marcado pelo início de vigência da nova versão do Padrão de Troca de Informações da Saúde Suplementar -TISS.

Na esteira do aprimoramento da informação, em 2023, foi publicada a 1ª Edição do Panorama da Saúde Suplementar, em novo boletim que passou a veicular, periodicamente, dados e informações do setor atualizados a cada trimestre. A ANS entende que a informação é um pilar fundamental para o aprimoramento da saúde suplementar e tem atuado no sentido de garantir informação qualificada para todos os atores setoriais.

No âmbito das relações entre o setor suplementar de saúde e o Sistema Único de Saúde - SUS, em 2023, o Ressarcimento ao SUS publicou quatro Avisos de Beneficiários Identificados - ABIs (93º ao 96º), e repassou R\$ 726, 95 milhões ao Fundo Nacional de Saúde.

Direcionando a visão do órgão regulador para os beneficiários de saúde suplementar, que representam a razão de ser do setor, foram dedicados esforços no sentido de melhor atendê-los por meio dos canais de atendimento da Agência.

No ano de 2023 foram recebidas 984.294 ligações do DISQUE ANS, dado que revela a dimensão da atuação da Agência no que se refere aos beneficiários do setor. Em 2023 foram recepcionadas pela ANS 353.169 354.410 demandas de reclamação e 214.870 demandas de informação, com uma taxa de resolutividade de 90,3%. Esgotada a fase de mediação de conflitos, na atuação fiscalizatória, foram instaurados pela ANS 14.021 processos sancionadores no ano.

Com o objetivo de reduzir a assimetria de informação e promover a educação para o consumo, em 2023, também foi realizada a 2ª edição do evento ANS com você, em conjunto com 12 Procons em cidades que não possuem Núcleos da ANS fisicamente instalados.

Na atuação coordenada da ANS no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabe ressaltar a celebração de parceria com a Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON. Já no campo das renovações realizadas e novas parcerias celebradas, o Programa Parceiros da Cidadania encerrou 2023 com 41 Acordos de Cooperação Técnica em vigor.

Passando às considerações sobre a gestão da Agência, vale destacar que sob o ponto de vista orçamentário, em 2023, a ANS apresentou superávit de R\$ 226,73 milhões, ou seja, a arrecadação foi superior às despesas, mesmo em um cenário de déficit de servidores.

Cabe salientar que a ANS solicitou, no período, autorização para realização de concurso público para o preenchimento de 104 vagas, recebendo autorização para realizar concurso público para o provimento de somente 35 vagas.

É importante ressaltar, ademais, que na elaboração do Relatório Anual de Gestão foram adotadas as melhores práticas, bem como as recomendações e determinações do Tribunal de Contas da União. O presente relatório contou com a participação de todas as áreas da Agência em sua elaboração, traduzindo a busca pela sinergia de ações que marca a trajetória da ANS.

Ao entregar o presente Relatório, como integrante do Comitê de Governança, Riscos e Controles, reafirmo o comprometimento institucional com a promoção de práticas e princípios de conduta e padrões de comportamentos, bem como a responsabilidade com a integridade deste relatório, tendo envolvido os níveis hierárquicos decisórios e as equipes técnicas para a obtenção e consolidação das informações, e aprovado o produto ora apresentado.

Por fim, reitere-se, que nós, da ANS, entendemos que sob o ponto de vista regulatório é preciso ter responsabilidade, pensar na saúde suplementar a longo prazo, em uma visão compartilhada de futuro com toda a sociedade.

Reafirmamos a importância de que as decisões envolvendo o setor suplementar de saúde sejam tomadas com base em análises técnicas, em consonância com as melhoras práticas regulatórias, contando com ampla participação social.

Ao direcionarmos nossa visão para o futuro, fica evidente que será necessário ir além dos modelos tradicionais, para fazer frente aos desafios que se avizinham. A ANS, enquanto órgão regulador, está atenta aos desdobramentos futuros do momento pelo qual passamos, a fim de que seja garantida uma assistência de qualidade e no tempo oportuno aos beneficiários de planos de saúde e a sustentabilidade econômico-financeiro do setor.

Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras:

240 operadoras foram analisadas em 2023, o que representa **24,9%** das operadoras e **64,4%** dos beneficiários.

Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde: inclusão de mais de **31** itens, entre procedimentos, medicamentos, novas indicações e ampliações de uso

Entrada no mercado: **31** novos entes regulados

Ressarcimento ao SUS: R\$ **726,95** milhões arrecadados pela ANS e repassados ao SUS, por atendimentos prestados a beneficiários de planos privados de saúde no SUS

Monitoramento Assistencial: **948** operadoras, sendo **696** operadoras médico-hospitalares e **251** exclusivamente odontológicas

PAULO ROBERTO REBELLO FILHO
DIRETOR PRESIDENTE DA ANS

SUMÁRIO EXECUTIVO

A Agência Nacional de Saúde Suplementar é a agência reguladora dos planos privados de saúde no Brasil, vinculada ao Ministério da Saúde, tendo como marco legal a Lei nº 9.656/1998, que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde, e a Lei nº 9.961/2000, que criou a instituição. A ANS atua na regulação, normatização, controle e fiscalização deste setor.

A ANS tem como missão institucional promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regular as operadoras setoriais, inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no País, conforme descrito no artigo 3º da Lei de sua criação.

A ANS tem como visão de futuro ser reconhecida como referência pela excelência técnica e qualidade da produção de saúde.

São valores institucionais da ANS: transparência; previsibilidade regulatória; compromisso com resultado; conhecimento como fundamento regulatório; sustentabilidade setorial; ética; e inovação.

As principais competências da ANS são propor políticas e diretrizes gerais para a regulação do setor e fixar as normas para constituição, organização, funcionamento e fiscalização das operadoras, entre outras.

MODELO DE NEGÓCIOS E DADOS DO SETOR

CAPITAL



Corpo diretivo
5 diretores



Sede própria
Rio de Janeiro



694 servidores
508 terceirizados



R\$ 319,7 milhões
de orçamento



12 Núcleos da ANS
BA, CE, DF, MG, MT,
PA, PE, RJ, RS, SP
e Ribeirão Preto

MISSÃO

Promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regular as operadoras setoriais, inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no País

VALORES

- Transparência e previsibilidade regulatória
- Compromisso com resultado
- Conhecimento como fundamento regulatório
- Sustentabilidade setorial
- Ética
- Inovação

CENÁRIO



160.012
estabelecimentos
de saúde que
atendem a planos
de saúde



1.479.769.316
procedimentos
realizados



1/4 habitantes
possui plano de assistência
médico-hospitalar

25,15% taxa de cobertura
de assistência médico-
hospitalar

16,10% taxa de cobertura
odontológica

ATORES



beneficiários



operadoras



prestadores

PARTES INTERESSADAS

- Sociedade organizada
- Órgãos de defesa do consumidor
- Ministério Público
- Poder Judiciário
- Poder Executivo
- Poder Legislativo

DADOS DO SETOR

Dados extraídos da Sala de Situação em 25/01/2024



704
Operadoras – assistência médica

252
Operadoras – exclusivamente
odontológicas



171
Administradoras de benefícios

51,08 milhões

Beneficiários* de planos de assistência médica

42,2 milhões em planos coletivos

8,8 milhões em individuais

32,7 milhões

Beneficiários* de planos exclusivamente odontológicos

27,1 milhões em planos coletivos

5,6 milhões em individuais

*quantidade de vínculos de beneficiários em planos privados de assistência à saúde



R\$ 206 bilhões**
Receita de contraprestações
das operadoras médico-
hospitalares e odontológicas

R\$ 178 bilhões**
Despesa assistencial

86,6%
Sinistralidade



R\$ 2,9 bilhões**
Receita de contraprestações
das operadoras
exclusivamente odontológicas

R\$ 1,2 bilhão**
Despesa assistencial

41,3%
Sinistralidade

** acumulado até o 3º trimestre de 2023

CADEIA DE VALOR



A Cadeia de Valor apresenta o conjunto de processos fundamentais para o cumprimento da missão institucional da ANS, conforme figura abaixo:

GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA

A gestão estratégica da ANS é realizada por meio do Comitê de Governança, Riscos e Controles – CGRC, responsável por aprovar a política, as diretrizes, as metodologias e os mecanismos para comunicação de temas referentes às suas atividades e relacionados à governança, riscos e controles internos. O monitoramento da gestão estratégica se dá através das Reuniões de Avaliação da Estratégia – RAE, que monitoram trimestralmente todos os indicadores referentes aos objetivos e projetos estratégicos da instituição.

Modelo de monitoramento e avaliação da estratégia



Para mais informações, consulte ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA ANS (Capítulo 2)

MAPA ESTRATÉGICO

A estratégia da ANS é traduzida de forma visual pelo Mapa Estratégico demonstrando o elo entre as diretrizes institucionais e o conjunto de 15 objetivos pensados como forma de atingir o cumprimento de sua missão institucional. Os objetivos estratégicos representados em três dimensões: Resultados Institucionais, Processos Internos e Infraestrutura e Aprendizagem representados na Figura - 2.1 MAPA ESTRATÉGICO 2021-2024, direcionam o comportamento e o desempenho institucional com vistas ao alcance de sua visão de futuro.

Missão

Promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regular as operadoras setoriais - inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores – e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no país

Visão de Futuro

Ser referência pela excelência técnica e qualidade da produção de saúde

Valores: transparência – previsibilidade regulatória – compromisso com resultado – conhecimento como fundamento regulatório – sustentabilidade setorial – ética - inovação



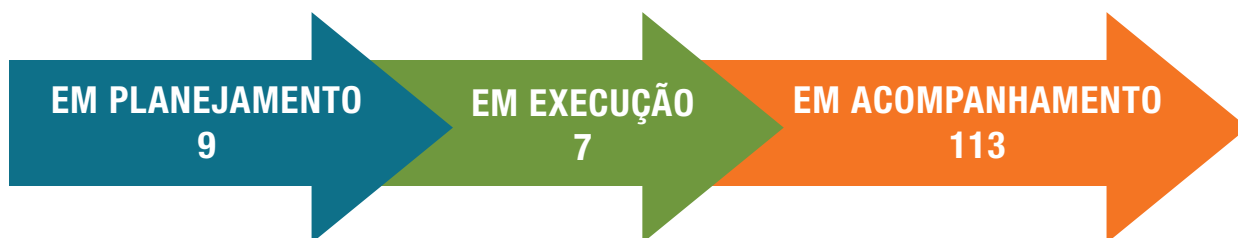
Ao final do ano de 2023, a Diretoria Colegiada aprovou a revisão do Planejamento Estratégico 2021-2025, resultando em 9 objetivos, cuja vigência foi iniciada em janeiro/2024.

AGENDA REGULATÓRIA - TRIÊNIO 2023-2025

Organizada por Temas Regulatórios – aqui compreendidos como aqueles sobre os quais serão realizados AIR - Análise de Impacto Regulatório; Agenda de Avaliação de Resultado Regulatório - ARR, cujo propósito é a verificação dos efeitos decorrentes da edição de atos normativos implementados; e Desenvolvimento de Estudos Preliminares – com o propósito de apresentar temas a serem aprofundados durante a vigência da Agenda Regulatória, embora sem maturidade para eventual elaboração de AIR, proporcionando transparência de seus resultados

GESTÃO DE RISCOS

O processo de avaliação de riscos adotado na ANS segue os princípios definidos na Política de Gestão de Riscos em vigor e está fortemente baseada nas melhores práticas adotadas na Administração Pública e aderente à Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 01/2016 e ao Decreto nº 9.203/17. A Política de Gestão de Riscos da ANS foi estabelecida pela Resolução Administrativa nº 60/2014.



INTEGRIDADE

A ANS implementa ações para inserção das melhores práticas no cumprimento dos seus objetivos e desempenho de atividades em estreita relação com o Sistema e a Política de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal, instituídas pelo Decreto nº 11.529/2023, tais como: Realização de Seminário de Integridade abordando a temática do Conflito de Interesses, Ouvidoria, Assédio Moral e Sexual; publicação de Relatório de Monitoramento; publicação de Plano de Comunicação de Integridade; treinamento com os Agentes Públicos Obrigados e Assistentes Técnicos, além de publicação interna de orientações e informações sobre o sistema e-Agendas.

DESEMPENHO INSTITUCIONAL

O acompanhamento da estratégia ocorre trimestralmente nas Reuniões de Avaliação da Estratégia – RAE. Onde são monitorados 16 indicadores decorrentes de 15 Objetivos estabelecidos no planejamento estratégico institucional, constantes no Quadro 4.1 – INDICADORES ESTRATÉGICOS 2021-2024.

Dos 16 indicadores acompanhados, apenas 4 tiveram resultado abaixo da meta e 2 não tiveram seu resultado apurado. Destaca-se que o resultado alcançado em 2023 se apresenta mais positivo em relação ao de 2022 tendo apenas 25% dos indicadores abaixo da meta, enquanto no ano anterior esse resultado atingiu 38%, o que denota um esforço institucional na direção do alcance dos objetivos estratégicos traçados para o período

RESULTADOS MENSURADOS PELOS INSTRUMENTOS DE GESTÃO

PLANO DE GESTÃO ANUAL - PGA

O Plano de Gestão Anual alcançou 87% de execução, com 27 ações concluídas das 31 programadas para o exercício de 2023. O resultado representa um aumento de 23% em relação à execução de 2022, o que demonstra uma maior capacidade de planejamento, priorização das ações e comprometimentos das unidades quanto a sua execução.

O Plano de Gestão Anual 2023 pode ser consultado na íntegra em:

[Plano de Gestão Anual — Agência Nacional de Saúde Suplementar. \(www.gov.br\)](http://www.gov.br)

AGENDA REGULATÓRIA.

Instrumento de gestão e comunicação para o mercado de saúde suplementar, a Agenda Regulatória da ANS está em sua 5ª edição, agora referente ao período 2023-2025. O ano de 2023 caracterizou-se por esforços e reconfigurações de recursos demandados, em seu primeiro ano atingiu cerca de 33% de cumprimento em relação ao que foi pactuado, atribuído principalmente as metas audaciosas sobre a quantidade de AIRs previstas.



- Temas Regulatórios
- Agenda de Avaliação de Resultado Regulatório - ARR
- Estudos preliminares

O painel da Agenda Regulatória pode ser consultado em: [Agenda Regulatória – Agência Nacional de Saúde Suplementar.](#)

RESULTADOS POR AÇÕES

ACESSO E QUALIDADE ASSISTENCIAL NA SAUDE SUPLEMENTAR

Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde

Em 2023, o Rol foi atualizado por meio da publicação de 15 resoluções normativas, nas quais foram incluídos 31 itens, entre procedimentos, medicamentos, novas indicações e ampliações de uso. Das 31 alterações promovidas, 17 tiveram como origem propostas de atualização do Rol encaminhadas pela sociedade por meio do FormRol, 11 foram efetuadas em razão da inclusão de coberturas no SUS pelo Ministério da Saúde e 3 foram realizadas a partir de demandas internas identificadas pela própria ANS em decorrência de alterações legislativas ou como desdobramentos necessários de incorporações FormRol.

Monitoramento da Garantia de Atendimento

O acompanhamento de avaliação da garantia de atendimento avalia as operadoras a partir das reclamações registradas pelos beneficiários nos canais da ANS. O objetivo do monitoramento é estimular as empresas a qualificarem o atendimento prestado aos consumidores. A partir do resultado apurado, as operadoras reiteradamente com pior desempenho são avaliadas e para aquelas que apresentam risco à assistência à saúde são identificados os planos que terão o ingresso de novos beneficiários vedado temporariamente.

No ano de 2023, foram realizados 4 ciclos de monitoramento, incluindo o 4º trimestre de 2022 que compreende o período de outubro a dezembro/2022.

| Período | Número de operadoras com planos suspensos pelo programa | Planos suspensos no período |
|---------------------|---|-----------------------------|
| 4º trimestre - 2022 | 10 | 42 |
| 1º trimestre - 2023 | 13 | 54 |
| 2º trimestre – 2023 | 12 | 52 |
| 3º trimestre - 2023 | 3 | 25 |

Mapa Assistencial da Saúde Suplementar - ano-base 2022

O Mapa Assistencial da Saúde Suplementar, publicada pela ANS desde 2012, tem como objetivo apresentar os dados de produção dos serviços de saúde prestados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde, por ano-base, e encaminhados à ANS por meio do Sistema de Informação de Produtos.

Em julho de 2023, o painel Mapa Assistencial da Saúde Suplementar - ano-base 2022, contendo os dados consolidados dos anos de 2019 a 2022, foi publicado no portal da ANS em [Dados e Indicadores do Setor > Dados Assistenciais e Publicações Relacionadas > Mapa Assistencial](#).

Visita Técnico-Assistencial

Em 2023, foram realizadas 7 visitas técnico-assistenciais para verificar a regularidade da prestação dos serviços assistenciais pelas operadoras, conforme pode ser observado no quadro a seguir.

| Medida | Quantidade de Operadoras | Total de Beneficiários Tutelados | Média de Beneficiários Tutelados por Operadora |
|-----------------------------------|--------------------------|----------------------------------|--|
| Resposta Comprobatória | 15 | 489.793 | 27.652 |
| Plano de Recuperação Assistencial | 18 | 999.550 | 55.530 |
| Direção Técnica | 6 | 918.320 | 153.053 |
| Visita Técnico-Assistencial | 7 | 897.748 | 128.249 |
| Retirada Ordenada do Mercado | 1 | 8.120 | 8.120 |

Visitas Técnicas de Monitoramento Econômico-Financeiro e Atuarial dos Produtos

A visita técnica de monitoramento econômico-financeiro e atuarial dos produtos tem como objetivo monitorar e averiguar a confiabilidade das informações enviadas à ANS relacionadas à formação de preço dos produtos de assistência à saúde e dados de variação de custos nos planos individuais/familiares e coletivos, à evolução dos preços de produtos ou planos de assistência à saúde, prestadores de serviços e insumos, aos dados econômico-financeiros e assistenciais dos produtos oferecidos e mantidos pelas operadoras de planos de assistência à saúde e aos reajustes das contraprestações pecuniárias dos planos de assistência à saúde.

Até dezembro de 2023, a contar de 2021, foram realizadas visitas técnicas em 7 operadoras. Todas as visitas ocorreram de forma remota, sendo três finalizadas, três em análise final e uma notificada.

ACOMPANHAMENTO ESPECIAL E REGIMES DE RESOLUÇÃO

Durante o ano de 2023 houve o ingresso de 40 operadoras em Procedimentos de Adequação Financeira - PAEFs. No período, 11 operadoras tiveram seus processos de PAEFs encerrados, sendo que 6 retornaram ao acompanhamento regular, em 1 foi instaurada direção fiscal e 4 operadoras foram direcionadas ao cancelamento compulsório de registro.

Em 2023, mesmo com um maior ingresso de operadoras em PAEF, manteve-se o foco nos intervalos de análise dessas operadoras de forma a possibilitar uma atuação mais preventiva na garantia da higidez do mercado regulado.

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

INICIATIVAS PARA INDUZIR A EFICIÊNCIA E A QUALIDADE NA PRODUÇÃO DE SAÚDE



Programa de Acreditação de Operadoras

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

Ao longo do ano de 2023, 9 operadoras de planos de saúde foram acreditadas, totalizando 28 operadoras com creditações vigentes, sendo 23 no Nível I e 5 no Nível II



Qualificação as Operadora

Programa de Qualificação de Operadoras

Os resultados do desempenho das operadoras são divulgados anualmente, de forma transparente para toda a sociedade, reduzindo a assimetria de informação, uma das principais falhas de mercado do setor. A obtenção de dados para o IDSS ocorre no ano seguinte ao ano-base avaliado e a data de corte é 30 abril de cada ano.

Em 22/12/2023, foram divulgados os resultados do IDSS ano-base 2022 para 896 operadoras ativas, com 78.616.588 beneficiários, que representava a média de beneficiários vinculados a planos de saúde para o ano-base avaliado.

Destas, 670 operadoras eram do segmento médico-hospitalar – MH e representavam 62.492.806 beneficiários deste segmento e 226 operadoras eram do segmento exclusivamente odontológico - OD e representavam 16.123.782 deste segmento.

O resultado do IDSS geral do setor foi de 0,7898, obtido pela média ponderada do IDSS de todas as operadoras avaliadas, considerando o número de beneficiários no ano-base

Programa de Qualificação de Prestadores de Serviço de Saúde – QUALISS

O Qualiss tem como objetivo induzir a melhoria da qualidade dos prestadores de serviços de saúde, aumentando a disponibilidade e transparência de informações sobre a qualificação de hospitais, clínicas e laboratórios.



Durante o ano de 2023, ingressaram 44 novos hospitais, totalizando 177 hospitais participantes no Programa. Os hospitais reportam os dados dos 14 indicadores do painel geral no Sistema de Indicadores Hospitalares – SIHOSP, que foi concebido como uma ferramenta tecnológica para a coleta e o processamento dos resultados do Programa, além da possibilidade de benchmarking entre os hospitais.

Os resultados do ciclo avaliativo de 2023 serão divulgados no primeiro semestre de 2024



Programa de Promoção de Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças – PROMOPREV

O Seminário Nacional de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças - PROMOPREV, marcou o retorno dos eventos de PROMOPREV ao calendário da Agência após a pandemia de Covid-19 e teve lotação máxima, com mais de 500 participantes. Um dos principais objetivos da ANS com este seminário foi estimular o setor a desenvolver programas de PROMOPREV, e colocar a prevenção de riscos e doenças como protagonista no cuidado à saúde dos beneficiários de planos de saúde.

Movimento Parto Adequado

O Parto Adequado é uma iniciativa inovadora da ANS, iniciada em 2015, que visa implementar modelos de atenção efetivos e seguros na atenção ao parto e nascimento com a adoção de boas práticas, considerando a atuação de equipes multiprofissionais, a saúde baseada em evidências científicas e as condições socioculturais e afetivas da gestante e família. Seu início teve como uma das principais motivações, a redução da proporção de cesarianas sem indicação clínica no setor suplementar.



Relatório “Parto Adequado – Estratégias de Qualificação da Jornada da Gestante: a trajetória de 2015 a 2023”

Em novembro de 2023, foi publicado o relatório “Parto Adequado – Estratégias de Qualificação da Jornada da Gestante: a trajetória de 2015 a 2023”, reunindo as lições obtidas na operacionalização do Parto Adequado, e abordando temas como as boas práticas recomendadas no pré-natal, parto e puerpério, direcionadas para operadoras e hospitais, incluindo protocolos assistenciais; ações regulatórias realizadas e um estudo sobre custos assistenciais. Além da divulgação da experiência do Parto Adequado, a publicação pretende, em especial, compartilhar e difundir o aprendizado e estimular que mais operadoras e hospitais adotem as boas práticas na atenção à saúde materna e neonatal.

O relatório está disponível para consulta em: [https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sobre-ans/ans-divulga-relatorio-sobre-parto-adequado/Parto Adequado Estratgias de Qualificao da Jornada da Gestante r14.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sobre-ans/ans-divulga-relatorio-sobre-parto-adequado/Parto_Adequado_Estratgias_de_Qualificao_da_Jornada_da_Gestante_r14.pdf)

TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

O campo da saúde suplementar traz como dado de realidade a ser trabalhada a assimetria de informações entre agentes de mercado e beneficiários, razão pela qual a transparência na produção e disponibilização de informações representa um pilar estrutural para o bom desempenho do setor.

No que diz respeito à transparência passiva, constante na Lei de Acesso à Informação – LAI, a ANS processou 840 pedidos de acesso e 60 recursos. O diferencial está na tempestividade das respostas, cujo tempo médio atingiu 13, 63 dias, algo bastante significativo a medida em que o tempo estabelecido na referida LAI é de 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias. Um incremento em termos de desempenho inclusive quanto ao ano de 2022, cuja média ficou em 16,68 dias.

No quesito **Participação Social**, no ano de 2023 foram realizadas **13 consultas públicas** e **12 audiências públicas** cujos processos podem ser consultados no link abaixo:

<https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-da-sociedade>

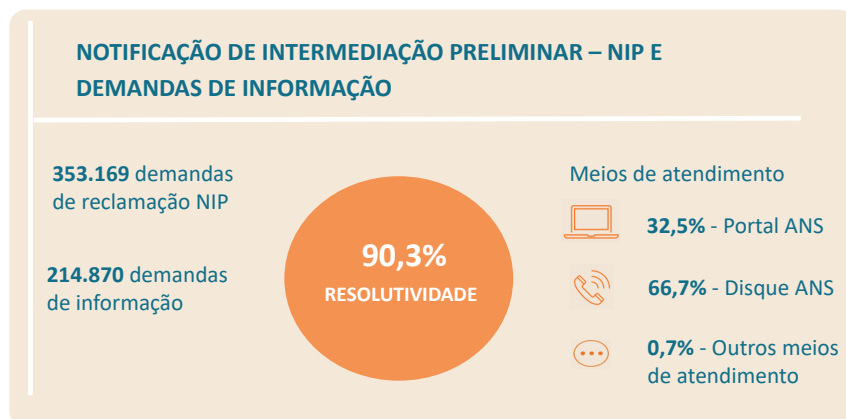
O Capítulo 4 apresenta os resultados e entregas do conjunto de ações planejadas setorialmente, com destaque para o detalhamento de ações no campo da REGULAÇÃO ASSISTENCIAL E ESTRUTURA DE PRODUTOS.

FISCALIZAÇÃO

A atividade fiscalizatória da ANS, para além de apurar indícios de infração à saúde suplementar, aplicando penalidades cabíveis de acordo com os parâmetros legais, tem o papel de fomentar na fase pré-processual, a resolução de conflitos na relação entre beneficiários e operadoras; bem como induzir as operadoras à mudança de comportamento regulatório mais abrangente. A Central de Relacionamento permite ao beneficiário apresentar demandas de reclamação e/ou de informações. A ANS também

se articula com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC e com a sociedade civil por meio de cooperações técnica visando a eficácia da proteção e defesa do consumidor, cujo destaque está no Programa Parceiros da Cidadania.

A figura abaixo apresenta os resultados da Notificação de Intermediação Preliminar - NIP.



A tabela a seguir apresenta as demandas por reclamação dos beneficiários.

| Demanda | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--------------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Reclamações | 90.507 | 98.361 | 132.775 | 152.197 | 189.538 | 239.536 | 354.410 |
| Variação (%) | - | 8,7% | 35,0% | 14,6% | 24,5% | 26,4% | 48,0% |

Observam-se os sucessivos aumentos do número de reclamações.

PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

O principal processo fiscalizatório da ANS se inicia na fase pré-processual da NIP. Não resolvido o conflito na fase da NIP e persistindo indício de infração a demanda segue para abertura de processo administrativo sancionador.

No ano de 2023 foram instaurados 14.021 processos; foram lavrados 13.385 autos de infração, sendo 654 autos anulados e foram proferidas 10.174 decisões. O tempo médio de decisão ficou em 276 dias; o tempo médio de juízo de reconsideração ficou em 641 dias e o tempo médio total ficou em 917 dias.

Durante o ano de 2023, foram ainda fiscalizados seis Termos de Compromisso de Ajuste de Conduta - TCAC com deliberação pela Diretoria Colegiada, além da fiscalização e acompanhamento contínuo de aproximadamente 79 Termos de Compromisso - TC

PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADANIA

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

Em 2023, foi realizada a 2ª edição do evento ANS com você, em conjunto com 12 Procons em cidades que não possuem Núcleos da ANS fisicamente instalados. A parceria tem por objetivo aproximar a ANS do consumidor por meio de órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, atualizando os funcionários dos Procons sobre as regras da saúde suplementar e auxiliando no atendimento dos cidadãos.

Destaca-se ainda parceria com o Ministério Público do Estado do Ceará e apresentações, de servidores da ANS no curso de direito do consumidor da Escola Nacional de Defesa do Consumidor e Procon Mato Grosso do Sul, na cidade de Campo Grande.

Sobre os Acordos de Cooperação Técnica que formalizam as parcerias dentro do Programa, destaca-se a celebração com a Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON, que tem o potencial de estreitar a troca de informações com o Sistema Nacional

de Defesa do Consumidor. Já no campo das renovações realizadas e novas parcerias celebradas, o Programa termina o ano com 41 Acordos de Cooperação Técnica em vigor, além da iminente assinatura com mais 9 outros parceiros.

ARRECADAÇÃO DE MULTAS EM 2023



RESSARCIMENTO AO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

Beneficiários da saúde suplementar que são atendidos no Sistema Único de Saúde, são identificados e as respectivas operadoras avisadas deste atendimento através do ABI – Aviso de Beneficiário Identificado. Esta sequência resulta no ressarcimento ao SUS pelos procedimentos executados.

No ano de 2023 foram repassados ao Fundo Nacional de Saúde, a título de ressarcimento ao SUS, cerca de R\$727.000.000,00 (setecentos e vinte e sete milhões de reais). O valor ficou abaixo do ano anterior em função de redução do quadro de pessoal.

CAPÍTULO 1

VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

1.1 IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE PRESTADORA DE CONTAS

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

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

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

São valores institucionais da ANS: transparência; previsibilidade regulatória; compromisso com resultado; conhecimento como fundamento regulatório; sustentabilidade setorial; ética; e inovação.

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

As principais competências da ANS são propor políticas e diretrizes gerais para a regulação do setor e fixar as normas para constituição, organização, funcionamento e fiscalização das operadoras, incluindo:

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

1.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A ANS é dirigida por uma Diretoria Colegiada - DICOL formada por cinco diretores, sendo um deles o Diretor-Presidente. As diretorias são assim denominadas:

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

A seguir, são apresentados os diretores da ANS:

PAULO ROBERTO VANDERLEI REBELLO FILHO

Diretor Presidente da ANS

Mandato - 25/09/2018 a 11/07/2021 - Diretor de Normas e Habilitação das Operadoras

Mandato - 12/07/2021 (posse em 13/07/2021) a 24/12/2024 - Diretor Presidente e Diretor de Normas e Habilitação das Operadoras

Diretor-Presidente e Diretor de Gestão: 16/05/2022 a 24/12/2024



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

Em sua trajetória profissional exerceu os cargos de:

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

ELIANE APARECIDA DE CASTRO MEDEIROS

Diretora de Fiscalização da ANS | Mandato: 15/03/2022 a 24/09/2026



Eliane Medeiros é formada em direito, com especialização em políticas públicas. Aposentada da Defensoria Pública de Minas Gerais e com experiência como secretária de saúde no município de Santa Luzia, no estado de Minas Gerais.

Em sua trajetória profissional exerceu os cargos de:

- 2020/2021 – Diretora Vice-Presidente da Associação das Defensoras e Defensores Públicos do Estado de Minas Gerais – ADEP/MG
- Outubro/1988 a outubro/2019 – Aposentada como Defensora Pública do Estado de Minas Gerais conforme publicação no DOEMG de 12/12/2019
- Janeiro a junho de 2014 – Prefeitura Municipal de Santa Luzia/MG – Secretária Municipal de Saúde
- Julho/2012 a dezembro/2013 – Governo do Estado de Minas Gerais – Na função de Assistente Jurídica da Secretaria Extraordinária de Gestão Metropolitana
- Fevereiro/2009 a julho/2011 – Prefeitura Municipal de Ipatinga/MG – Secretária de Saúde, Chefe de Gabinete da Secretaria de Educação, Diretora de Recursos Humanos da Secretaria de Administração e Gerente da Procuradoria Jurídica do Município
- Outubro/1998 a maio/2000 – Governo do Estado de Minas Gerais – Secretaria de Estado e Defesa Social – Assistente Jurídico e Diretora de Reeducação da Penitenciária Dênio Moreira de Carvalho
- Fevereiro/1986 a julho/1987 – Sindicato dos Trabalhadores Metalúrgicos de Ipatinga – Professora e Advogada
- Março/1983 a dezembro/1991 – Prefeitura Municipal de Ipatinga – Secretaria de Educação (cargo comissionado) e de carreira como "Procuradora" do Município, lotada na Procuradoria Geral do Município de Ipatinga/MG

MAURÍCIO NUNES DA SILVA

Diretor de Desenvolvimento Setorial da ANS

Foi Diretor de Fiscalização Substituto

Nomeação (1º mandato): 26/05/2020 a 13/09/2020 | Nomeação (2º mandato): 14/09/2020 a 14/03/2021

Nomeação (3º mandato): 15/03/2021 a 13/09/2021 | Nomeação (4º mandato): 14/09/2021 a 15/03/2022

Desde 16/03/2022 é Diretor de Desenvolvimento Setorial | Mandato: 16/03/2022 a 7/09/2025



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

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

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

ALEXANDRE FIORANELLI

Diretor da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos da ANS

Mandato: 25/04/2022 (posse 29/04/2022) a 25/05/2025



Alexandre Fioranelli possui graduação em medicina pela Universidade São Francisco (1996), mestrado em Medicina (Cirurgia) pela Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo (2004) e doutorado em Medicina (Cirurgia) pela Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo (2009). Atualmente é sócio efetivo da Sociedade Brasileira de Angiologia e de Cirurgia Vasculiar, professor instrutor do Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein, assistente da Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo, professor instrutor da Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo.

Em sua trajetória profissional destacam-se as seguintes funções:

- 2019 - Coordenador da cirurgia endovascular da disciplina de angiologia e cirurgia vascular da ISCMSP -Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo
- 01/2008-09/2021 - Coordenador das aulas ministradas da Disciplina de Angiologia e Cirurgia Vasculiar na Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo - FCMSCSP durante o período de 2008 até 2019
- 2013 - Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein - IIEPAE, Brasil. Professor Visitante. Curso de Atualização em Cirurgia Endovascular- CATE- Coordenador do curso CATE
- 2008 - Hospital São Luiz Itaim - Rede D'or SP, Brasil. Chefe de Equipe Cirurgia Vasculiar e Endovascular
- 2021 - Hospital São Luiz Morumbi - RedeD'or SP, Brasil. Chefe de Equipe Cirurgia Vasculiar e Endovascular
- 2019 - Hospital Vila Nova Star - RedeD'or SP, Brasil. Chefe de Equipe Cirurgia Vasculiar e Endovascular
- 2021 - Fev - Junho. Health Tech Q. SAÚDE, Brasil. Consultor Médico - Protocolos de atendimento a pacientes cardiovasculares
- 2008 - 2014. Medtronic, EUA. Médico Proctor Nacional
- 2014 - 2015. Endologix, EUA. Médico Proctor Internacional
- 2018 - Cordis, Cardioline, BRASIL. Médico Proctor Nacional
- 2014 - 2017. Etamussino, COOK, EUA. Médico Proctor Nacional
- 2001 - 2003. Hospital Panamericano, H PANAMERICANO, Brasil. Equipe Cirurgia Vasculiar
- 2003 - Atual. Sociedade Brasileira de Angiologia e de Cirurgia Vasculiar, SBACV, Brasil. Sócio Efetivo

JORGE ANTONIO AQUINO LOPES

Diretor de Normas e Habilitação das Operadoras da ANS

Mandato: 25/04/2022 (posse em 16/05/2022) a 26/08/2026



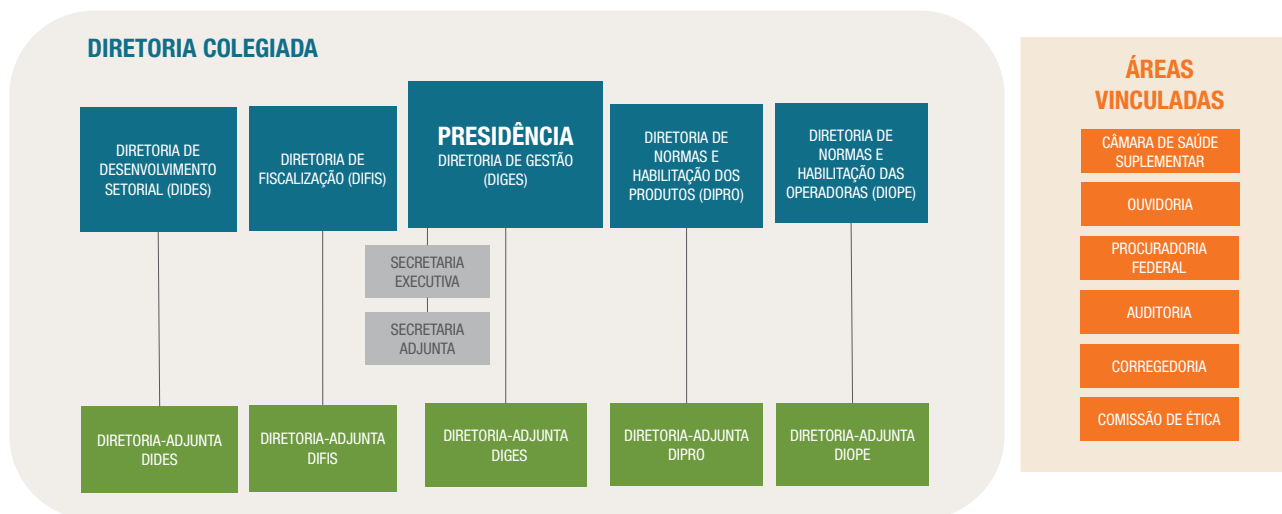
Jorge Antônio Aquino Lopes é formado pela Faculdade de Medicina de Petrópolis e trabalha desde 1990 como médico da Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro (RJ). Foi diretor do hospital do Centro Universitário Serra dos Órgãos - Unifeso.

Em sua trajetória profissional destacam-se as seguintes funções:

- Rio Saúde Empresa Pública de Saúde do Rio de Janeiro
- Coordenador Assistencial / Diretoria Assistencial - 2015 a 2019
- Gestão das Superintendências e Coordenação da Unidade Responsável pelo desenvolvimento dos protocolos e diretrizes assistenciais
- Treinamento em simulação realística UPAS 24H Cidade de Deus, Rocha Miranda e Senador Camará
- Coordenação de Emergência Barra da Tijuca, Hospital Municipal Rocha Faria e Hospital Municipal Ronaldo Gazolla
- Coordenador do Programa Rio Transplante - implantação de todos os programas de transplantes de órgãos no Estado do Rio de Janeiro, criação da Central de Captação de Órgãos, estruturação de todo o processo logístico de notificação, captação e distribuição de órgãos, habilitação de cerca de 30 centros de transplantes públicos e privados nesta gestão
- Membro da Comissão que elaborou o plano de saúde dos Servidores da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro
- Assessor Técnico da Secretaria Municipal de Saúde - Rio de Janeiro
- Assessor Técnico da Secretaria Estadual de Saúde - Rio de Janeiro
- Chefe do Ambulatório do Hospital Municipal Salgado Filho
- Chefe do Centro de Tratamento Intensivo do Hospital Municipal Salgado Filho

A seguir, na figura 1.1, é apresentado o organograma da ANS.

■ **Figura 1.1 ORGANOGAMA DA ANS**



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (março, 2023)

A Lei nº 9.961/2000, alterada pela Lei nº 13.848/2019, criou a ANS e, em seu capítulo II, trata da estrutura organizacional da Agência. Em seus artigos 5º e 6º, essa lei estabelece que a diretoria da ANS deve ser colegiada e composta por cinco diretores, sendo um deles o seu Diretor-Presidente. A partir da vigência da Lei nº 13.848/2019, os mandatos dos diretores passaram a ser de 5 anos, sendo vedada a recondução.

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

O marco legal das Agências Reguladoras, consubstanciado na Lei n.º 13.848/2019, trouxe uma série de exigências com vistas à melhoria da qualidade regulatória no Brasil, que determinou às Agências a elaboração de um conjunto de mecanismos, instrumentos de gestão, projetos e ações.

Entre as diretrizes legais trazidas pela Lei nº 13.848/2019, destacam-se:

- a formulação de Plano Estratégico Quadrienal;
- a elaboração de Plano de Gestão Anual - instrumento anual do planejamento consolidado da agência reguladora que contempla ações, resultados e metas relacionados aos processos finalísticos e de gestão;
- a implementação de agenda regulatória; e
- elaboração de Relatório Anual de Atividades.

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

A Diretoria Colegiada reúne-se com a presença de pelo menos 3 diretores, entre eles o Diretor-Presidente ou seu substituto legal, e delibera com, no mínimo, 3 votos coincidentes. Dos atos praticados pelos diretores, sempre cabe recurso à DICOL como última instância administrativa. Cada ato a ser submetido à decisão da DICOL, pelo Diretor-Presidente ou por diretor, deve ser acompanhado do respectivo voto ou proposta de decisão, contendo resumo de seu conteúdo, da nota de cada diretoria e, quando necessário ou solicitado, de parecer da Procuradoria Federal junto à ANS - PROGE.

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

- O Presidente da República encaminha mensagem de indicação ao Senado Federal;
- No Senado, a Comissão de Assuntos Sociais - CAS sabatina o candidato e vota, decidindo por sua aprovação ou não;
- Se aprovado, a CAS encaminha o nome do candidato para votação no plenário do Senado;
- Se aprovado, o Senado encaminha o nome ao Presidente da República;
- O Presidente da República publica a nomeação; e
- O diretor nomeado toma posse e assume uma das diretorias da ANS, definida em reunião de Diretoria Colegiada subsequente.

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

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

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

- **Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES:** planeja, coordena e organiza ações e projetos de estímulo e indução à melhoria da qualidade da atenção à saúde; aperfeiçoamento do relacionamento entre operadoras e prestadores de serviços de saúde; disseminação e integração de informações setoriais, e integração e ressarcimento ao SUS.
- **Diretoria de Fiscalização – DIFIS:** fiscaliza as atividades das operadoras e zela pelo cumprimento das normas do setor. Instaura, instrui e decide em primeira instância processos administrativos, oportuniza e estimula a resolução de conflitos e coordena o atendimento aos consumidores por meio de canais de relacionamento, inclusive pessoalmente nos Núcleos da ANS. Realiza articulações com órgãos e entidades de defesa do consumidor.
- **Diretoria de Gestão – DIGES:** planeja, coordena, organiza e implementa políticas, ações e projetos de gestão e aprimoramento internos, visando ampliar a capacidade de governança da ANS, por meio do fomento aos projetos de estudos e pesquisas, do gerenciamento de pessoas, da tecnologia da informação e da execução das atividades administrativo-financeiras.
- **Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE:** planeja, coordena, organiza e controla as atividades de autorização de funcionamento, de transferência de controle societário, de acompanhamento econômico-financeiro e dos regimes especiais de direção fiscal e de liquidação extrajudicial das operadoras de planos privados de saúde.
- **Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO:** planeja, coordena, organiza e controla as atividades de regulamentação, habilitação e acompanhamento dos planos privados de saúde; as atividades relacionadas à regulação assistencial, incluindo a revisão periódica do Rol de Procedimentos, o incentivo a programas de promoção da saúde, o monitoramento do risco assistencial, a instauração do regime de direção técnica, o monitoramento da garantia de atendimento, a definição e o monitoramento das políticas de preço na Saúde Suplementar, as regras de portabilidade de carências e o acompanhamento e controle das transferências de carteira de beneficiários.

1.3 CADEIA DE VALOR – GPLAN

Elaborada como parte importante do Planejamento Estratégico 2021-2024, a Cadeia de Valor da ANS apresenta o conjunto de processos fundamentais para o cumprimento da sua missão. Composta por 20 macroprocessos organizados em três perspectivas: Macroprocessos de Suporte, Finalísticos e de Governança, a cadeia revela as atividades que a Agência faz para gerar os principais valores à sociedade e indica os elos entre ela, possibilitando o entendimento de como funciona a Agência, conforme apresentado na figura 1.2.

■ **Figura 1.2 CADEIA DE VALOR DA ANS**



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (janeiro, 2022)

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

A ANS possui duas ações orçamentárias relacionadas ao Programa Gestão e Organização do Sistema Único de Saúde - SUS, conforme quadro 1.1 abaixo:

■ Quadro 1.1 PPA NO ÂMBITO DA ANS

| PPA NO ÂMBITO DA ANS | | | |
|--|-----------------------|-------------|-----------|
| PROGRAMA - GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE | | | |
| AÇÃO ORÇAMENTÁRIA | PRODUTO DA AÇÃO | META FÍSICA | RESULTADO |
| 4339 - QUALIFICAÇÃO DA REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DA SAÚDE SUPLEMENTAR | Conflito resolvido | 130.000 | 214.066 |
| 8727 - APERFEIÇOAMENTO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA A SAÚDE SUPLEMENTAR | Informação processada | 800 | 805 |

Notas:
Conflito resolvido - quantidade de demandas de Notificação de Intermediação Preliminar no período
Informação processada - número de operadoras com trânsito correto no envio de dados referentes ao padrão TISS em out/2023

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (janeiro, 2024)

1.5 ANÁLISE SITUACIONAL – AMBIENTE EXTERNO

O campo da saúde suplementar está inserido num contexto maior, tornando necessário que sejam observados outros aspectos para além de suas fronteiras, pois seu desempenho sofre influência de fatores que podem determinar estratégias, oportunidades e até mesmo limites para seu desenvolvimento e equilíbrio. Neste sentido, passamos a apontar elementos deste ambiente externo ao setor, que devem ser observados nas dimensões econômica, política, demográfica, tecnológica e regulatória.

AMBIENTE ECONÔMICO

- A inflação de 2023 foi de 4,62%, abaixo da previsão inicial e dentro da meta. Para 2024, a expectativa é que a inflação seja de 3,8%, conforme Relatório Focus produzido pelo Banco Central em 02/02/2024.
- A partir do mês de agosto de 2023, foi observada a queda da taxa Selic, atingindo o patamar de 11,75% em dezembro. Conforme o Relatório Focus de 02/02/2024, a previsão é de que, em 2024, seja de 9%.
- O resultado para o PIB de 2023 estimado pelo Banco Central deve ficar estável em relação ao patamar do ano de 2022 – quando a expansão foi de 3%. Para o ano de 2024, a expectativa do mercado é de que ele seja de 1,60%.
- O mercado de trabalho segue em trajetória positiva, marcado pelo aumento da taxa de ocupação e, mais recentemente, pela recuperação dos rendimentos e aumento da taxa de emprego com carteira assinada.

AMBIENTE POLÍTICO

- Consolidação do ambiente institucional e democrático frente aos resultados eleitorais e posse do governo eleito.
- Manutenção da pressão social por melhoria dos serviços de saúde, pública e privada.
- Ampliação do debate sobre acesso e reajuste de mensalidades de plano de saúde.
- Distintas coalizões no parlamento mantêm o processo de concertação política permanente entre governo e Congresso Nacional.

AMBIENTE DEMOGRÁFICO

- Envelhecimento da população brasileira segue mais acelerado que a média mundial, se mantida a taxa atual, tornando cada vez mais crítico e fundamental, o pacto intergeracional.
- Observa-se tendência de redução das doenças infecciosas e aumento das doenças crônicas e cardiovasculares.
- A distribuição espacial da população segue com densidades diferenciadas com maior concentração em áreas urbanas e seu entorno e menor em áreas rurais. Observa-se a partir desse fenômeno a formação de vazios assistenciais, com baixa ou nenhuma disponibilidade de serviços.

AMBIENTE TECNOLÓGICO

- Constante surgimento de novos meios de comunicação, geração e difusão de informações.
- Crescente pressão, por parte dos atores setoriais e sociedade, por transparência e acesso à informação em tempo real, com garantia da proteção de dados pessoais e institucionais.
- Aumento do investimento em start-ups de saúde, as chamadas healthtechs, que unem tecnologia e saúde.
- A inteligência artificial é um novo paradigma nos processos decisórios.
- Consolidação do uso da telemedicina.
- Lançamento da política de fortalecimento do Complexo Econômico e Industrial da Saúde com o objetivo de aumentar a competitividade da indústria da saúde, reduzindo a dependência externa, com o desenvolvimento e a produção de vacinas, medicamentos, insumos e equipamentos médicos.

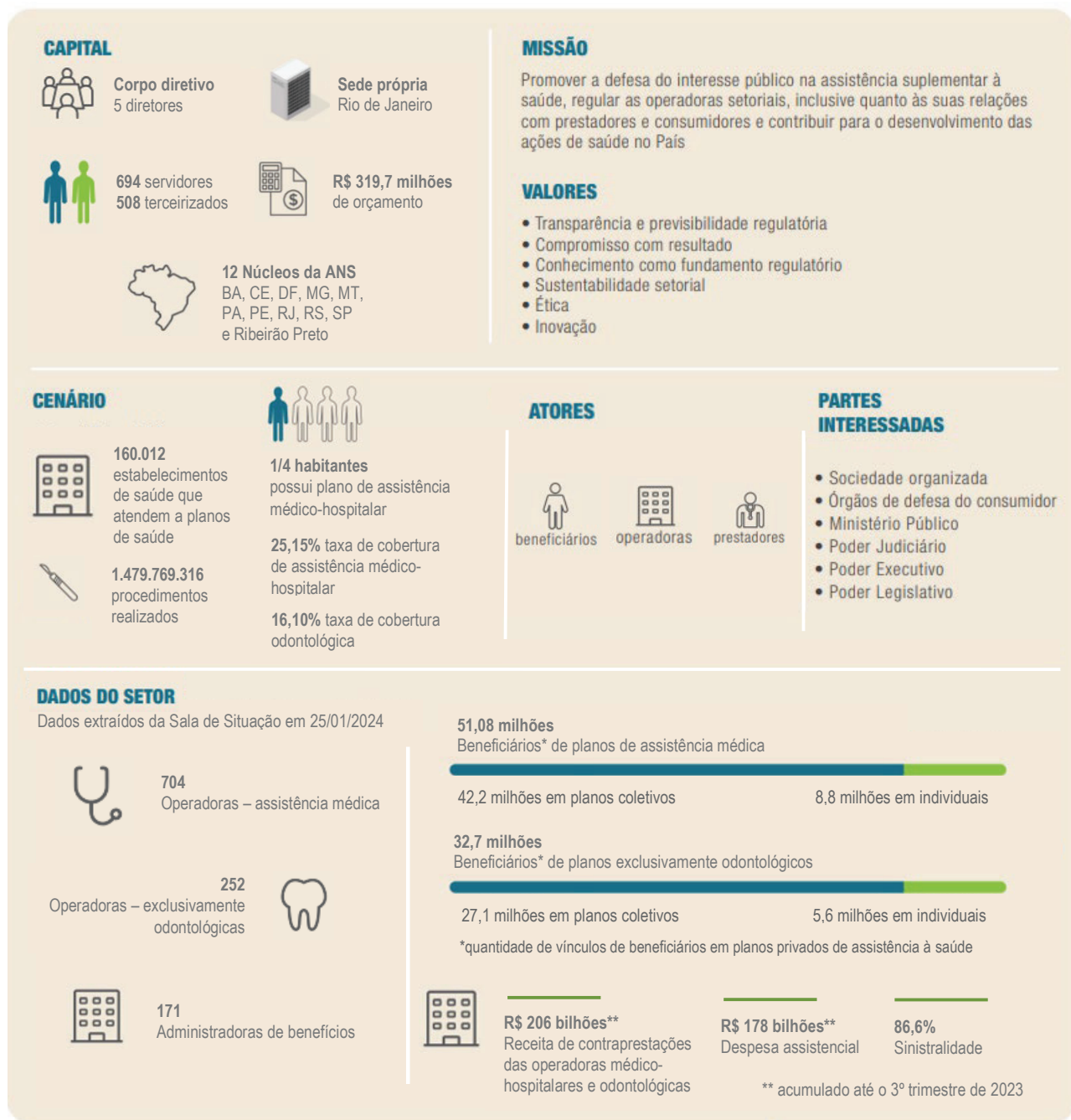
AMBIENTE DO MERCADO REGULADO

- Pressão por subsegmentação e novos produtos na saúde suplementar.
- Crescente judicialização na saúde suplementar.
- Maior preocupação com a sustentabilidade econômica do setor.
- Aumento de fusões e aquisições no setor de saúde suplementar.
- Crescimento da verticalização na prestação de serviços em saúde suplementar.
- Estímulo a programas de promoção da saúde e de prevenção de doenças na atenção primária.
- Articulação do setor para estratégias de combate a fraudes na produção de serviços.
- Em 2023, as despesas com tratamentos para transtorno do espectro do autismo passaram a ser a maior despesa assistencial, superando os gastos com tratamentos oncológicos. Este aumento foi potencializado pelas mudanças regulatórias implementadas pela ANS, desde 2021, que incluem cobertura ilimitada de sessões com psicólogos, terapeutas ocupacionais e fonoaudiólogos, além de outros métodos.
- Observa-se uma tendência à financeirização do setor de saúde suplementar. As operadoras médico-hospitalares, principal segmento do setor de saúde suplementar, têm apresentado resultado operacional negativo. No entanto, esse prejuízo operacional tem sido compensado por resultados financeiros, advindos principalmente da remuneração das suas aplicações financeiras.

O modelo de negócios descreve os principais recursos, processos de trabalho, produtos ou serviços prestados e impactos – internos e externos, positivos e negativos –, por meio de diagrama simples e fluxo narrativo lógico, com identificação das partes interessadas críticas.

A seguir, na figura 1.3, é apresentado o modelo de negócios da ANS

■ **Figura 1.3 ANS, MODELO DE NEGÓCIOS E DADOS DO SETOR**



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (janeiro, 2024)

CAPÍTULO 2

GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA

2.1 GESTÃO ESTRATÉGICA NA ANS

O Planejamento Estratégico da ANS para o ciclo 2021-2024 foi elaborado com base nas diretrizes governamentais trazidas pelo marco legal das Agências (Lei nº 13.848/2019), de modo a contribuir para o alinhamento entre os diferentes níveis da estratégia, o nivelamento de metodologias e a implementação de procedimentos sistemáticos de avaliação.

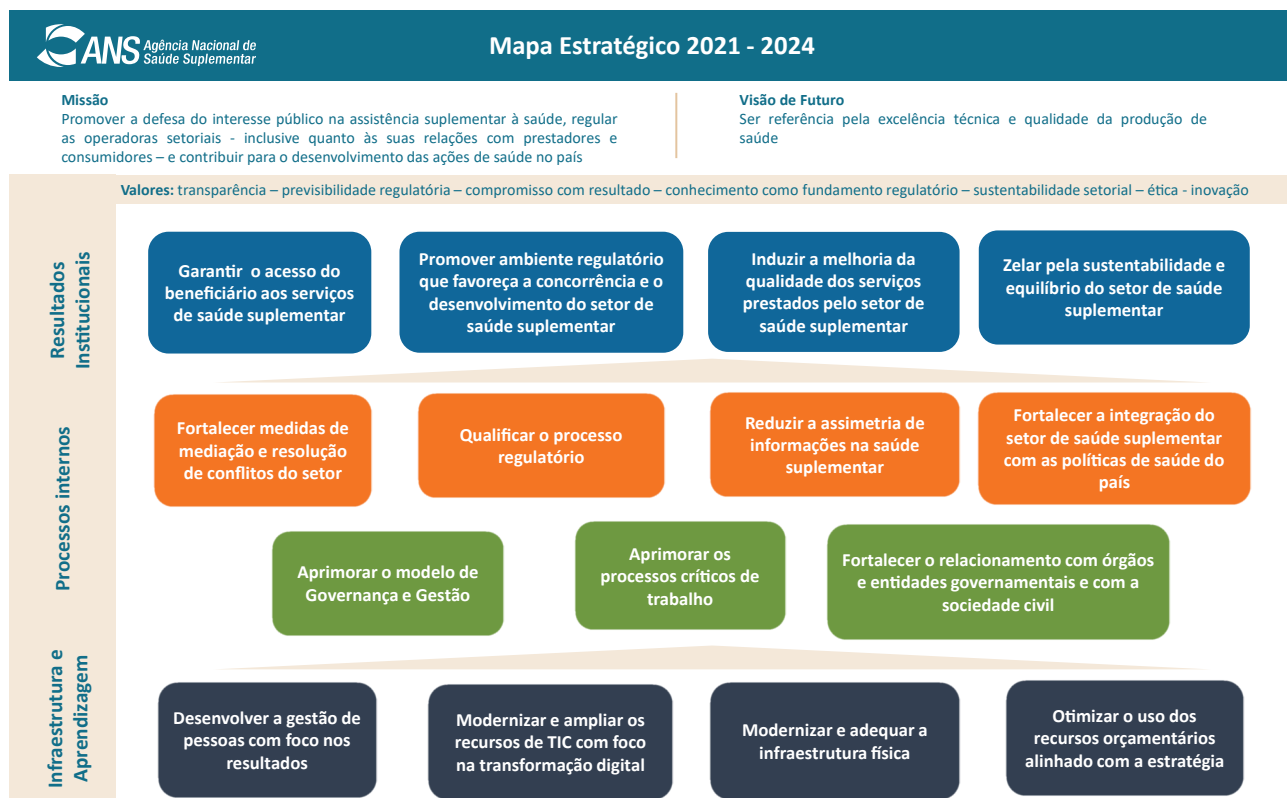
Tendo como referência, ainda, o Plano Plurianual - PPA 2020-2023, a Estratégia Federal de Desenvolvimento para o Brasil 2020-2031 e o Plano Nacional de Saúde reafirma a missão, visão e valores da Agência, estabelecendo metas e indicadores para os objetivos traçados para o período e incorporando o portfólio de projetos estratégicos.

A Cadeia de Valor da ANS, parte importante do Planejamento Estratégico 2021-2024, representa o conjunto de processos fundamentais para o cumprimento da sua missão. Composta por 20 macroprocessos organizados em três perspectivas: macroprocessos de suporte, finalísticos e de governança e apresenta os principais valores entregues pela Agência à sociedade, conforme a figura 1.2 apresentada no capítulo 1.

2.1.2 MAPA ESTRATÉGICO

A estratégia da ANS é traduzida de forma visual pelo Mapa Estratégico demonstrando o elo entre as diretrizes institucionais e o conjunto de 15 objetivos pensados como forma de atingir o cumprimento de sua missão institucional. Os objetivos estratégicos representados em três dimensões: Resultados Institucionais, Processos Internos e Infraestrutura e Aprendizagem representados na figura 2.1, direcionam o comportamento e o desempenho institucional com vistas ao alcance de sua visão de futuro.

■ **Figura 2.1 MAPA ESTRATÉGICO 2021-2024**



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (janeiro, 2023)

Os objetivos estratégicos definidos para o ciclo 2021-2024 são apresentados no Quadro 2.1 que ajudam a compreender a especificidade e o alcance dos desafios propostos.

■ **Quadro 2.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2021-2024**

| DIMENSÃO | OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIÇÃO |
|---------------------------|---|--|
| Resultados Institucionais | Garantir o acesso do beneficiário aos serviços de saúde suplementar | Garantir que o beneficiário tenha acesso aos serviços de saúde suplementar, de acordo com a legislação vigente, garantindo que sejam cumpridas todas as obrigações contratadas e suas complementações. |
| | Promover ambiente regulatório que favoreça a concorrência e o desenvolvimento do setor de saúde suplementar | Modular a atividade regulatória considerando o comportamento dos entes regulados, promovendo um ambiente regulatório que favoreça a concorrência e o desenvolvimento do setor de saúde com eficiência e sustentabilidade. |
| | Induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de saúde suplementar | Zelar pela qualidade dos serviços prestados na saúde suplementar, por meio de programas de indução e avaliação da qualidade em saúde e da adoção de modelos de atenção à saúde e de remuneração baseada em valor. |
| | Zelar pela sustentabilidade e equilíbrio do setor de saúde suplementar | Promover o equilíbrio no relacionamento entre beneficiários, operadoras e prestadores e realizar o monitoramento econômico-financeiro com vistas a assegurar a solvência das operadoras. |
| Processos Internos | Qualificar o processo regulatório | Direcionar esforços para consolidar a implementação de boas práticas regulatórias, que contemple a Agenda Regulatória, AIR, ARR e revisão do estoque regulatório, em conformidade com as melhores práticas reconhecidas nacional e internacionalmente. |
| | Fortalecer medidas de mediação e resolução de conflitos do setor | Direcionar esforços para ampliar e aprimorar ações preventivas e fiscalizatórias, contemplando medidas de mediação com vistas à redução dos conflitos. |

| DIMENSÃO | OBJETIVO ESTRATÉGICO | DESCRIÇÃO |
|-------------------------------|--|---|
| Processos Internos | Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar | Reduzir a assimetria de informação por meio do incremento de tecnologias e ferramentas que possibilitem a melhor coleta, tratamento e disponibilização de dados com vistas a aprimorar a regulação e ampliar o acesso a informações adequadas as partes envolvidas. |
| | Fortalecer a integração do setor de saúde suplementar com as políticas de saúde do país | Fortalecer e direcionar esforços para aprimorar a integração da saúde suplementar ao sistema nacional de saúde por meio das ações com ênfase na cooperação e no compartilhamento de tecnologias, modelos, dados e informações. |
| | Aprimorar o modelo de Governança e Gestão | Promover a eficiência institucional por meio da execução de mecanismos de governança, da integridade e da gestão estratégica, com vistas à correção de eventuais desvios por meio da identificação e gerenciamento dos riscos inerentes a esses processos. Deve-se aumentar a capacidade corporativa de apoiar a organização na prestação de serviços e a implementação de políticas públicas e interesse da sociedade. Envolve o direcionamento, o monitoramento e a avaliação da atuação organizacional tendo como focos a estratégia e o controle. |
| Processos Internos | Aprimorar os processos críticos de trabalho | Promover a modernização dos processos críticos de governança, de suporte e finalísticos, buscando a forma mais eficiente de executá-las, com foco nos resultados e entregas. Utilizar a Tecnologia da Informação, de forma sistêmica, para racionalizar, aperfeiçoar e dar celeridade aos processos. |
| | Fortalecer o relacionamento com os órgãos e entidades governamentais com a sociedade civil | Fomentar e desenvolver ações para o fortalecimento da articulação com a sociedade civil e os órgãos e entidades governamentais, tais como: Ministérios da Saúde e da Economia, setor judiciário, parlamentares, órgãos de controle, imprensa, órgãos de defesa do consumidor. Direcionar esforços para aperfeiçoar estratégias e canais de comunicação interna e externa que possibilitem maior alinhamento institucional e percepção pela sociedade do valor público do trabalho realizado pela Agência. |
| | Desenvolver a gestão de pessoas com foco nos resultados | Promover políticas de alocação, desenvolvimento e reconhecimento de pessoas, assegurando condições de ambiência organizacional favoráveis à valorização do potencial humano, ao desenvolvimento contínuo, à integração das equipes e à realização profissional, gerando comprometimento com a excelência do desempenho para o alcance dos resultados organizacionais. |
| Infraestrutura e Aprendizagem | Modernizar e ampliar os recursos de TIC com foco na transformação digital | Promover a modernização e a ampliação dos recursos de TIC, melhorando o desenvolvimento de serviços e soluções alinhadas ao avanço tecnológico e à transformação digital. |
| | Modernizar e adequar a infraestrutura física | Modernizar e manter ergonomicamente adequados os ambientes de trabalho, considerando espaços, acessibilidade, mobiliário, iluminação, instalações hidráulicas, elétricas e lógicas, de modo a disponibilizar infraestrutura apropriada ao desempenho das atividades pelos colaboradores da ANS. |
| | Otimizar o uso dos recursos orçamentários alinhado com a estratégia | Realizar o planejamento e a execução orçamentária, buscando a eficiência e a otimização do uso dos recursos públicos. Priorizar o orçamento para a implementação da estratégia da ANS. |

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (janeiro, 2023)

Considerando a regulação como um processo dinâmico e os novos desafios do setor que se apresentaram em 2023, a ANS atualizou o seu Planejamento Estratégico, prorrogando-o até 2025.

Com vistas a se adequar aos novos desafios, houve uma redução de 15 para 9 objetivos estratégicos. O novo Mapa Estratégico passará a vigorar a partir de 2024 como norteador das ações da Agência.

2.1.3 PAINEL DE INDICADORES

Um conjunto de indicadores foi definido como uma das formas de acompanhamento dos resultados alcançados pelos objetivos estratégicos traçados para o ciclo 2021-2024, permitindo observar, identificar e mensurar aspectos relacionados à evolução de cada um deles. No quadro 2.2 são apresentados os 17 indicadores que compõem o painel de indicadores da ANS.

■ **Quadro 2.2 PAINEL DE INDICADORES ESTRATÉGICOS**

| INDICADORES PROJETOS ESTRATÉGICOS | DIMENSÃO DO MAPA ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESTRATÉGICO | PERIODICIDADE DE COLETA | FINALIDADE DO INDICADOR |
|--|------------------------------|---|-------------------------|---|
| 03 01_PBO Percentual de beneficiários em operadoras nas duas primeiras faixas (IDSS \geq 0,6) | Resultados Institucionais | Induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de saúde suplementar | Anual | Medir o percentual de beneficiários em operadoras com desempenho bem avaliado (nas duas primeiras faixas do IDSS) |
| 04 01_IARE Índice de abrangência do acompanhamento regular econômico-financeiro | Resultados Institucionais | Zelar pela sustentabilidade e equilíbrio do setor de saúde suplementar | Trimestral | Medir o nível de abrangência do acompanhamento regular econômico-financeiro |
| 04 02_TMAEFE Tempo Médio de Análise de Operadoras em Acompanhamento Econômico-Financeiro Especial | Resultados Institucionais | Zelar pela sustentabilidade e equilíbrio do setor de saúde suplementar | Trimestral | Manter a regularidade do acompanhamento das operadoras em PAEF e em direção fiscal. |
| 05 02_PEAR % de Execução da Agenda Regulatória | Processos Internos | Qualificar o processo regulatório | Semestral | Medir o percentual de execução da agenda regulatória |
| 06 01_ICOIF Índice de Cumprimento das Recomendações na Intervenção Fiscalizatória | Processos Internos | Fortalecer medidas de mediação e resolução de conflitos do setor | Anual | Medir o nível de cumprimento das recomendações na intervenção fiscalizatória |
| 06 02_IR Índice de Resolutividade | Processos Internos | Fortalecer medidas de mediação e resolução de conflitos do setor | Anual | Medir o percentual de resolutividade da NIP |
| 08 01_PARSUS Percentual arrecadado no Ressarcimento ao SUS em relação ao valor passível de arrecadação | Processos Internos | Fortalecer a integração do setor de saúde suplementar com as políticas de saúde do país | Trimestral | Medir o percentual arrecadado no Ressarcimento ao SUS em relação ao valor passível de arrecadação |
| 09 01_CGE Cultura de Gestão Estratégica | Processos Internos | Aprimorar o modelo de governança e gestão | Semestral | Medir o nível da cultura de gestão estratégica na ANS |
| 09 02_PGTRI Percentual de processos de trabalho com gestão de riscos realizados | Processos Internos | Aprimorar o modelo de governança e gestão | Trimestral | Medir o percentual de processos de trabalho com gestão de riscos realizadas |

| INDICADORES PROJETOS ESTRATÉGICOS | DIMENSÃO DO MAPA ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESTRATÉGICO | PERIODICIDADE DE COLETA | FINALIDADE DO INDICADOR |
|---|-------------------------------|--|-------------------------|--|
| 10 01_IAPCT Índice de aprimoramento dos Processos Críticos de Trabalho | Processos Internos | Aprimorar os processos críticos de trabalho | Semestral | Medir o nível de aprimoramento dos processos críticos de trabalho |
| 11 01_NSAI Nível de satisfação do usuário com relação a resposta da ANS em que houve acesso concedido ao pedido da informação | Processos Internos | Fortalecer o relacionamento com os órgãos e entidades governamentais e com a sociedade civil | Anual | Medir o nível de satisfação do usuário com relação à resposta da ANS em que houve acesso concedido ao pedido da informação |
| 11 02_IFI Índice de favorabilidade da imagem da ANS junto à imprensa | Processos Internos | Fortalecer o relacionamento com os órgãos e entidades governamentais e com a sociedade civil | Trimestral | Medir o nível de favorabilidade da Imagem da ANS junto à imprensa |
| 12 03_PEPDP Percentual de execução das ações estratégicas previstas no PDP | Infraestrutura e Aprendizagem | Desenvolver a gestão de pessoas com foco nos resultados | Trimestral | Medir o percentual de execução das ações estratégicas previstas no PDP |
| 13 01_TlxTD Alinhamento das ações de TI aos objetivos da Transformação Digital | Infraestrutura e Aprendizagem | Modernizar e ampliar os recursos de TIC com foco na transformação digital | Semestral | Medir o nível de alinhamento das ações de TI aos objetivos da Transformação Digital |
| 13 03_IT Índice da infraestrutura tecnológica (para mobilidade de acesso) | Infraestrutura e Aprendizagem | Modernizar e ampliar os recursos de TIC com foco na transformação digital | Trimestral | Medir o nível de melhoria da infraestrutura tecnológica |
| 14 01_INIF Índice de modernização da infraestrutura física | Infraestrutura e Aprendizagem | Modernizar e adequar a infraestrutura física | Anual | Medir o nível de melhoria da infraestrutura física da ANS diante dos critérios apresentados. |
| 15 02_TEDD Taxa de Execução das Despesas discricionárias | Infraestrutura e Aprendizagem | Otimizar o uso dos recursos orçamentários alinhados com a estratégia | Semestral | Medir o percentual de execução orçamentária da ANS das despesas discricionárias no período. |

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (janeiro, 2023)

Ressalta-se que são resultados referentes ao quarto trimestre de 2023. O indicador “Percentual de beneficiários em operadoras nas duas primeiras faixas (IDSS \geq 0,6)” teve o seu nome alterado para “Percentual de Beneficiários em Operadoras com bom desempenho (IDSS de 0,6 a 1)” na 1ª Reunião de Avaliação da Estratégia – RAE.

Os indicadores Avaliação da Garantia de Atendimento – AGA e Percentual de estudos que tiveram Análise da concorrência - PEAC foram excluídos da grade na 2ª Reunião de Avaliação da Estratégia – RAE.

O painel dos Indicadores Estratégicos da ANS pode ser consultado em <https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/monitoramento-e-avaliacao-da-estrategia>.

2.1.4 PROJETOS ESTRATÉGICOS 2021-2024

O portfólio de Projetos Estratégicos da ANS é constituído por 14 projetos que representam os desafios da Agência para o ciclo 2021- 2024. Alinhados aos objetivos estratégicos traçados para o período, foram priorizados a partir da sua relevância e impacto sobre a sociedade tendo como propósito gerar valor público e produzir resultados que contribuam para o cumprimento da sua missão. No quadro 2.3 são apresentados os Projetos Estratégicos.

■ Quadro 2.3 PROJETOS ESTRATÉGICOS 2021-2024

| OBJETIVO ESTRATÉGICO | NOME DO PROJETO | PRODUTO |
|---|---|---|
| Garantir o acesso do beneficiário aos serviços de saúde suplementar | Aperfeiçoar as regras sobre transferência de carteira | Conjunto de procedimentos associados às regras de transferência de carteira aprimorado |
| | Aperfeiçoar o modelo de incorporação de tecnologias em saúde | Processo de atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde aperfeiçoado |
| | Aperfeiçoar o monitoramento assistencial e garantias de acesso | Monitoramento assistencial e garantias de acesso aperfeiçoados |
| Promover ambiente regulatório que favoreça a concorrência e o desenvolvimento do setor de saúde suplementar | Implantar modelo de capital baseado em riscos para as operadoras | Modelo de capital baseado em riscos (CBR) para as operadoras implementado |
| | Ampliar o acesso aos planos privados de assistência à saúde | Acesso do consumidor aos serviços da saúde suplementar por meio da contratação/adesão de plano privado de assistência à saúde ampliado |
| | Aperfeiçoar os critérios de alteração da rede hospitalar | Normativo para Regulamentação dos critérios de alteração da rede hospitalar publicado |
| Induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de saúde suplementar | Monitoramento da qualidade da assistência hospitalar na Saúde Suplementar | Panorama do grau de qualidade assistencial presente nos hospitais acreditados que atuam na saúde suplementar |
| Qualificar o processo regulatório | Aprimorar a regulação prudencial sob a ótica da proporcionalidade a partir da implementação de novas classificações de operadoras | Normativo prevendo a classificação de operadoras para fins de regulação e supervisão prudenciais, sob a ótica da proporcionalidade implementado |
| | Estabelecer padrões de informações para as operadoras disponibilizarem a beneficiários e contratantes | Revisão da RN nº 389/2015 realizada |
| Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar | Desenvolver ações para contribuir com a redução da judicialização no setor de saúde suplementar | Ações para contribuir com a redução da judicialização no setor de saúde Suplementar |

| | | |
|--|---|---|
| Fortalecer a interação do setor de saúde suplementar com as políticas de saúde do país | Integrar informações entre setor público e privado de saúde | Dados do Padrão TISS, referentes aos atendimentos aos beneficiários da saúde suplementar, enviados regularmente para as bases de dados do CMD e da RNDS, do Ministério da Saúde, conforme modelo de informações estabelecido na regulamentação pertinente |
| Modernizar e ampliar os recursos de TIC com foco na transformação digital | ANS Digital - Terceira Onda | Serviços digitais desenvolvidos |
| | Desenvolvimento do APP ANS | Protótipo de Aplicativo da ANS desenvolvido |
| Modernizar e adequar a infraestrutura física | Readequação ao Modelo de Trabalho Híbrido (Físico e Remoto) | Modelo de trabalho híbrido readequado |

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (janeiro, 2023)

2.1.5 MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DA ESTRATÉGIA

O modelo de monitoramento da estratégia da Agência corresponde ao conjunto das atividades de coletar os dados associados ao desempenho dos indicadores e projetos estratégicos, sistematizar e validar as informações, processo contínuo que permite a identificação de riscos que podem impactar os resultados e o alcance das metas estabelecidas. Integrada ao monitoramento, a avaliação da estratégia ocorre a cada três meses nas Reuniões de Avaliação da Estratégia - RAE, espaço de governança, reflexão e tomada de decisão sobre a implementação da estratégia na ANS.

Com o objetivo de avaliar os resultados alcançados no trimestre e viabilizar a adoção de medidas preventivas e de correção de eventuais desvios, as RAEs são realizadas no âmbito do Comitê de Governança, Riscos e Controles – CGRC que é composto pelo Diretor-Presidente e pelos demais Diretores da ANS. Em 2023, foram realizadas quatro Reuniões de Avaliação da Estratégia que determinaram alterações no painel de indicadores.

O painel de indicadores e o desempenho dos projetos estratégicos podem ser acompanhados em <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/monitoramento-e-avaliacao-da-estrategia>.

2.1.6 PLANO DE GESTÃO ANUAL

Estabelecido pela Lei nº 13.848/ 2019, o PGA é o instrumento do planejamento consolidado da Agência Nacional de Saúde Suplementar e contempla ações e projetos estratégicos previstos para 2023, bem como metas e resultados relacionados aos processos finalísticos e de gestão da Agência.

Contendo 31 ações e projetos priorizados pela ANS para o ano de 2023, foi elaborado integrando as ações programadas na Agenda Regulatória e previstas no portfólio de Projetos Estratégicos e contribui para a busca da eficiência e da qualidade dos serviços prestados pela Agência.

Com vistas à necessidade de revisão das ações planejadas a fim de se adequar às variações do contexto na Agência, na 2ª Reunião de Avaliação da Estratégia, realizada em agosto de 2023, ocorreram as seguintes deliberações em relação ao PGA:

- 1) Inclusão da ação 'Executar projeto modelos de remuneração baseado em valor';
- 2) Substituição de ação 'Executar o plano de gestão arquivístico' por 'Elaborar o plano de gestão documental';
- 3) Exclusão das ações 'Executar 40% do plano de melhoria de ação orçamentária' e Ação 'Estabelecer 30% do planejamento orçamentário relacionados aos projetos estratégicos' e substituição por 'Elaborar Plano de Melhoria da Gestão Orçamentária'.

Considerando o novo contexto, o total de ações permaneceu inalterado (31 ações).

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

2.1.7 AGENDA REGULATÓRIA

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

Em 2022, foi elaborada a nova Agenda Regulatória para o triênio 2023-2025, com a definição dos temas prioritários que serão analisados pela ANS no período.

Na Agenda Regulatória da ANS 2023 – 2025, os assuntos estão divididos em três seções: a de Temas Regulatórios; a Agenda de Avaliação de Resultado Regulatório - ARR e a seção dedicada ao desenvolvimento de estudos preliminares. Está prevista, também, a realização de uma revisão ordinária anual.

Temas Regulatórios - são os temas para os quais a ANS pretende realizar Análise de Impacto Regulatório - AIR durante o período de vigência da Agenda. A AIR consiste em um processo sistemático de análise baseado em evidências, que busca avaliar, a partir da definição de um problema regulatório, os possíveis impactos das ações para o alcance dos objetivos pretendidos. O objetivo é orientar e subsidiar a tomada de decisão. É importante destacar que não há obrigatoriedade de que todos os temas contidos na Agenda Regulatória sejam finalizados, durante a sua vigência, com a publicação de ato normativo.

Agenda de Avaliação de Resultado Regulatório – ARR - trata-se de um conjunto de avaliações de resultado regulatório - ARRs que a Agência pretende realizar durante o período de vigência da Agenda. A ARR consiste na verificação dos efeitos decorrentes da edição de ato normativo, considerando o alcance dos objetivos originalmente pretendidos e os demais impactos observados sobre o mercado e a sociedade, em decorrência de sua implementação.

Desenvolvimento de Estudos Preliminares - nesta seção, a Agência apresenta assuntos que serão estudados durante o período de vigência da Agenda. Embora ainda não tenham maturidade para a elaboração de AIR, a ANS se propõe a aprofundar a temática e conceder transparência de seus resultados.

No final de 2023, foi realizada revisão ordinária anual da Agenda Regulatória 2023-2025. Esta prática permite que sejam realizadas mudanças mais estruturantes na Agenda, com o intuito de tornar o planejamento regulatório mais exequível.






A Agenda Regulatória 2023-2025 é apresentada a seguir na figura 2.2

■ **Figura 2.2 AGENDA REGULATÓRIA 2023-2024**

| AGENDA REGULATÓRIA 2023-2025 | | | | | | |
|---|--|-------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|--|
| TEMAS REGULATÓRIOS | | | | | | |
| Tema Regulatório | Descrição do tema | AIR | Desenvolvimento da proposta | Participação social | Deliberação final | |
|  Melhoria do relacionamento entre operadoras e beneficiários | Estimular os entes regulados a melhor desempenhar suas funções no relacionamento com o usuário. Pretende-se avaliar incentivos às operadoras e administradoras de benefícios a resolver demandas de beneficiários em fase prévia à intervenção do Órgão Regulador, por meio da Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, prevenindo o registro de reclamações, que, em tese, poderiam ser evitadas. Avaliação quanto a gradação de incentivos conforme comportamento da operadora não apenas no que se refere à taxa de Resolutividade NIP, mas que considere também aspectos que antecedem o rito. | 4º tri/2023 | | | | |
|  Simplificação da situação do produto | Aprimorar o processo de alteração de registro de produtos permitindo que as próprias operadoras façam o pedido de suspensão e reativação de comercialização, de cancelamento de registro e de alteração de nome de seus planos de saúde. | 4º tri/2023 | | | | |
|  Mecanismo de regulação financeira | Avaliação sobre Coparticipação e Franquia especialmente no que se refere aos limites financeiros desse mecanismo de regulação financeira e suas vedações. | 4º tri/2024 | | | | |

AGENDA REGULATÓRIA 2023-2025

TEMAS REGULATÓRIOS

| Tema Regulatório | Descrição do tema | AIR | Desenvolvimento da proposta | Participação social | Deliberação final |
|--|--|-------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
|  Proporcionalidade na regulação de solvência e nas regras de ativo garantidor | Análise de simplificação regulatória das regras de ativo garantidores e de solvência, considerando a RN de proporcionalidade. | 2º tri/2024 | | | |
|  Empoderamento do beneficiário/consumidor para contratação ou troca de plano | Acesso do consumidor aos serviços da saúde suplementar por meio da contratação/adesão de plano privado de assistência à saúde. Inclui o aperfeiçoamento do Guia ANS de Planos de Saúde de modo a torná-lo um sistema em que o consumidor poderá contratar um plano ou realizar a portabilidade de carências de forma direta. | 4º tri/2025 | | | |
|  Estímulo ao desenvolvimento setorial | Estimular o desenvolvimento setorial por meio de ações regulatórias que facilitem o ingresso do consumidor na saúde suplementar e incentivem a qualidade dos serviços e a sustentabilidade do setor de saúde suplementar. | 4º tri/2023 | | | |
|  Integração da Saúde Suplementar e o SUS | Aprimorar a integração estabelecida entre a Saúde Suplementar e o SUS, convergindo as redes para modelos assistenciais integrados e colaborativos. | 4º tri/2023 | | | |
|  Transparência e qualidade de dados e informações do setor | Aprimorar as regras afetas a disponibilização de dados e informações da saúde suplementar | 4º tri/2023 | | | |

AGENDA DE ARR

| Tema da ARR | Atos normativos a serem submetidos à ARR | Justificativa conforme o §3º do art. 13 do Decreto nº 10.411/2020 | Prazo de conclusão |
|---|---|--|--------------------|
| Visita técnico-assistencial | IN nº 53/2017 | IV - tratamento de matéria relevante para a agenda estratégica do órgão; V - vigência há, no mínimo, cinco anos | 3º tri/2024 |
| Parâmetros da metodologia do reajuste individual | RN nº 441/18 | I - ampla repercussão na economia ou no País; III - impacto significativo em organizações ou grupos específicos; IV - tratamento de matéria relevante para a agenda estratégica do órgão; ou | 1º tri/2023 |
| Análise sobre os conceitos de grupo econômico e rede própria na saúde suplementar | RN nº 85/2004, RN nº 475/2021, RN nº 531/2022 e IN nº 43/2013 | III - impacto significativo em organizações ou grupos específicos; | 2º tri/2023 |
| Autogestões | RN nº 137/2006 e IN nº 20 | III - impacto significativo em organizações ou grupos específicos; e V - vigência há, no mínimo, cinco anos. | 4º tri/2024 |
| Mecanismo de regulação financeira | Resolução CONSU nº 08/1998 | IV - tratamento de matéria relevante para agenda estratégica do órgão V - vigência, há no mínimo, cinco anos | 2º tri/2024 |

| ESTUDOS PRELIMINARES | | |
|---|---|--|
| Estudo Preliminar | Descrição do Estudo | Comentários |
| Seguro garantidor | Avaliar a viabilidade de regulamentar o seguro garantia como substituto parcial de ativos garantidores. | Caso a definição seja pelo Seguro deve articular com a SUSEP. |
| Vazios assistenciais | Atualização do Estudo "Rede Assistencial e Garantia de Acesso na Saúde Suplementar, 2015" | Pretende-se revisitar o estudo realizado pela ANS em 2015 a fim de avaliar a evolução dos vazios assistenciais identificados com o objetivo de subsidiar possíveis estratégias regulatórias para a garantia de acesso. |
| Avaliação econômico-financeira dos produtos | Avaliar regras econômico-financeiras dos produtos, tais como precificação. | |

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fevereiro, 2022)

2.1.8 PLANO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E TRANSFORMAÇÃO INSTITUCIONAL – PGT

O Programa de Gestão Estratégica e Transformação do Estado – TransformaGov, instituído pelo Decreto nº 10.382/2020, tem por objetivo avaliar e modernizar a gestão estratégica dos órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

A ANS aderiu ao programa ao TransformaGov, em dezembro de 2020, com a assinatura do Plano de Gestão Estratégica e Transformação Institucional – PGT, englobando inicialmente 32 ações, tendo três novas ações inseridas no decorrer da execução do PGT, totalizando 35 ações.

A conclusão do Plano de Gestão Estratégica e Transformação Institucional da ANS ocorreu em abril de 2023.

2.1.9 PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DA ANS

O primeiro Plano de Transformação Digital da ANS (PTD - ANS Digital) foi firmado com a Secretaria de Governo Digital – SGD, em setembro de 2020, seguindo as diretrizes estabelecidas no Decreto 10.332, de abril de 2020. Em fevereiro de 2023, o Plano foi repactado numa Terceira Onda do ANS Digital.

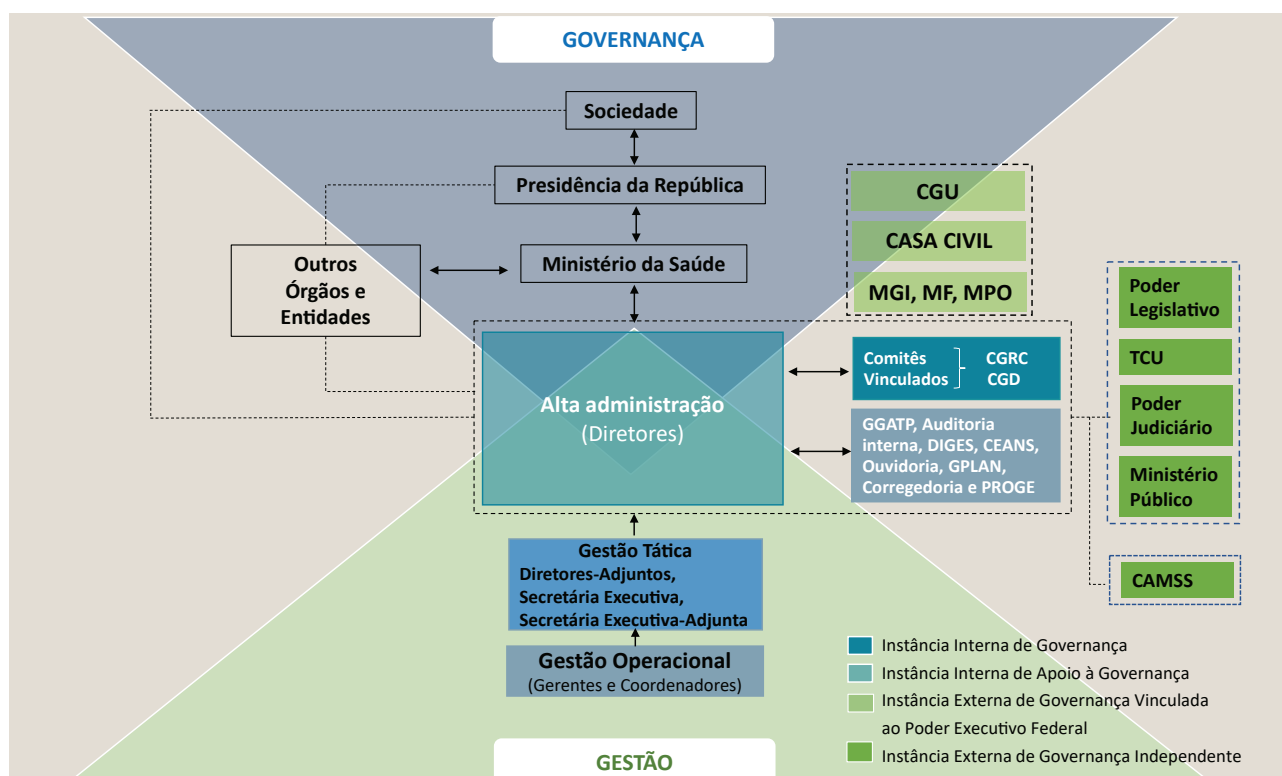
A partir do segundo semestre de 2023, iniciou-se o processo de planejamento para a repactuação do Plano de Transformação Digital com a SGD do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. A proposta de novas ações, no que se denomina como Quarta Onda do ANS Digital, foi constituída após coleta de contribuições de todas as unidades da Agência, com subsequente aprovação pela Diretoria Colegiada da ANS e Secretaria de Governo Digital, em Dezembro de 2023.

2.2 MODELO E ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA

A governança pública, nos termos do art. 2º, I, do Decreto nº 9.203/2017, é o conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e a prestação de serviços de interesse da sociedade.

No âmbito da ANS, a estrutura de governança está representada na figura 2.3:

Figura 2.3 - ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA ANS



Fonte: Gerência-Geral de Análise Técnica da Presidência (janeiro, 2024)

O núcleo da alta administração, formado pelos diretores que compõem a Diretoria Colegiada - DICOL, dirige a instituição e conta com estruturas vinculadas que contribuem com o aprimoramento do controle interno para o alcance dos objetivos organizacionais. Entre os órgãos desta estrutura estão a Auditoria Interna - AUDIT, a Comissão de Ética - CEANS, a Ouvidoria - OUVID, a Corregedoria - PPCOR, bem como o Comitê de Governança, Riscos e Controles - CGRC, criado após o advento da Instrução Normativa Conjunta MP/ CGU nº 1/2016, e a Câmara de Saúde Suplementar – CAMSS.

As competências do Diretor-Presidente estão definidas no art. 11, da Lei nº 9.961/2000, e outras atribuições foram dadas a partir de legislações específicas e/ou detalhadas no Regimento Interno da ANS.

Em síntese, ao Diretor-Presidente cabe a representação da ANS, o comando hierárquico sobre o pessoal e os serviços e o exercício de todas as competências administrativas correspondentes, bem como a presidência das sessões da Diretoria Colegiada, sem prejuízo das deliberações colegiadas para matérias definidas em regimento interno.

Entre as competências do Diretor-Presidente estão:

- representar legalmente a ANS;
- presidir as reuniões da Diretoria Colegiada;
- cumprir e fazer cumprir as decisões da Diretoria Colegiada;
- decidir nas questões de urgência ad referendum da Diretoria Colegiada;
- decidir, em caso de empate, nas deliberações da Diretoria Colegiada;
- praticar os atos de gestão de recursos humanos, aprovar edital e homologar resultados de concursos públicos e processos seletivos, nomear ou exonerar servidores, provendo os cargos em comissão, comissionados e efetivos e contratar pessoal temporário e exercer o poder disciplinar, nos termos da legislação em vigor;
- por delegação, aprovar a cessão, a requisição e a promoção, bem como o afastamento de servidores para participação em eventos de capacitação lato sensu e stricto sensu, na forma da legislação em vigor;
- assinar contratos, convênios, acordos, ajustes e outros instrumentos legais necessários ao alcance dos objetivos da ANS;
- ordenar despesas e praticar atos de gestão de recursos orçamentários e financeiros e de administração;
- encaminhar ao Ministério da Saúde e ao Conselho de Saúde Suplementar - CONSU os relatórios periódicos aprovados pela Diretoria Colegiada;
- supervisionar o funcionamento geral da ANS;
- secretariar o Conselho de Saúde Suplementar e presidir a Câmara de Saúde Suplementar;
- instaurar comissão de inquérito;

- presidir o Comitê de Governança da ANS; e
- zelar pelo cumprimento dos prazos de envio do relatório anual circunstanciado de atividades.

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

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

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

- **Ouvidoria – OUVID:** A Ouvidoria da ANS é o espaço para registrar sugestões, consultas, elogios, reclamações e denúncias sobre a atuação e os serviços prestados pela Agência. Tem a missão de representar o cidadão na ANS, garantindo que as suas manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial. Outras informações estão disponíveis no portal da Agência em: https://www.gov.br/ans/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1.
- **Procuradoria Federal junto à ANS – PROGE:** A Procuradoria Federal exerce a representação judicial e extrajudicial da ANS, realiza consultoria e assessoria jurídica, bem como desenvolve atividades relativas à cobrança judicial e extrajudicial da dívida ativa da Agência, aferindo a legalidade dos atos, conferindo segurança jurídica e objetivando a defesa do interesse público na implementação das ações regulatórias. A PROGE é órgão integrante da Procuradoria-Geral Federal da Advocacia-Geral da União.
- **Corregedoria – PPCOR:** A Corregedoria é responsável por zelar pela probidade administrativa e por fiscalizar as atividades funcionais e a conduta dos servidores da ANS, recebendo denúncias e apurando as irregularidades. A PPCOR orienta, apoia, supervisiona e normatiza o exercício das funções disciplinares na Agência, atuando de forma preventiva e repressiva. Também possui uma existência externa à ANS, integrando o Sistema de Correição do Poder Executivo Federal, na qualidade de unidade setorial, ligada tecnicamente à Controladoria-Geral da União - CGU. Informações detalhadas sobre a Corregedoria estão disponíveis no portal da Agência em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/corregedoria>.
- **Auditoria Interna – AUDIT:** Com o objetivo de aumentar e proteger o valor organizacional, a Auditoria fornece avaliação, assessoria e percepção baseadas em risco dos controles internos da gestão. Além de identificar fragilidades e propor melhorias para os controles internos, a AUDIT também realiza o acompanhamento do cumprimento das deliberações do TCU e das recomendações da CGU. A análise da gestão, fundamentada nos exames conduzidos no exercício de 2022, encontra-se detalhada no portal da Agência em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/prestacao-de-contas>.
- **Comissão de Ética – CEANS:** A Comissão de Ética tem como objetivos zelar pelo cumprimento do Código de Ética da ANS e orientar servidores e colaboradores para que se conduzam de acordo com as normas, os valores e princípios éticos, contribuindo para a melhoria do serviço público. Informações detalhadas sobre a CEANS estão disponíveis em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/comissao-de-etica>.
- **Comitê de Governança, Riscos e Controles – CGRC:** O Comitê de Governança, Riscos e Controles é responsável por aprovar a política, as diretrizes, as metodologias e os mecanismos para comunicação e institucionalização da gestão de riscos e dos controles internos, entre outras atribuições. O CGRC conta com o apoio do Auditor Chefe da ANS e a assistência da Gerência-Geral de Análise Técnica da Presidência para o monitoramento das recomendações por ele emanadas. Os demais órgãos vinculados (Auditoria, Ouvidoria, Corregedoria, Procuradoria Federal e Comissão de Ética) são convidados a incluírem temas referentes às suas atividades e relacionados a governança, riscos e controles internos nas pautas das reuniões bimestrais do Comitê. As informações são mantidas atualizadas no portal da Agência, disponíveis em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/governanca/comite-de-governanca-riscos-e-controles-cgrc>.
- **Comitê de Governança Digital - CGD:** O Comitê de Governança Digital, de caráter deliberativo, foi criado pela Resolução Administrativa nº 70/2020, com a finalidade de deliberar sobre assuntos relativos à implementação das ações de governo digital e ao uso de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação. Trata-se de um comitê com uma composição representativa transversal, para discussão e deliberação sobre questões envolvendo a temática das transformações informacionais estratégicas para o alcance dos objetivos institucionais da agência. Substituiu os seguintes comitês: Comissão Permanente de Tecnologias Colaborativas, Comitê de Informação e Informática e Comitê de Tecnologia, incorporando as suas responsabilidades e competências.

A ANS também vem promovendo esforços para a promoção da integridade pública como forma sustentável de combater a corrupção, realizar a gestão adequada dos recursos e promover a transparência.

A ANS possui, desde 2018, um Programa de Integridade e, desde 2022, uma Coordenadoria de Gestão de Integridade. Vale destacar que a Agência fomenta uma cultura de integridade, a fim de oferecer à sociedade a prestação de serviços públicos de qualidade e em plena conformidade com os requisitos legais e éticos.

2.2.2 GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL - ESG

O ESG foi implementado na ANS por meio da Política Integrada de Governança e Responsabilidade Socioambiental, publicada em março de 2023.

O termo ESG vem do inglês Environmental, Social and Governance que significa a inclusão de fatores e/ou melhores práticas ambientais, sociais e de governança nas organizações.

Ao adotar o ESG, a ANS assume o compromisso público de implementar ações socioambientais, juntamente com medidas de integridade, conformidade e transparência. Além de buscar promover a inclusão social, com foco na diversidade, contemplando minorias como mulheres vítimas de violência doméstica, pessoas com deficiência, comunidade LGBTQIAP+ e outros grupos. Essa política está alinhada com o planejamento estratégico e as atribuições da ANS.

A iniciativa é pioneira entre as agências reguladoras no Brasil e segue os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, também conhecidos como Agenda 2030.

Dentre as ações de Governança e Responsabilidade Socioambiental executadas pela ANS em 2023, destacam-se:

- elaboração da Política Integrada de Governança e Responsabilidade Socioambiental, por meio da Resolução Administrativa ANS n° 82, de 21 de março de 2023, disponível em: <https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDM3MA==>
- elaboração do [Guia de Diversidade da ANS](#);
- disponibilização de informações quanto às ações do Projeto ESG da ANS e os resultados alcançados em painéis dinâmicos:

[Painel ESG](#)

[Painel de Governança e Sustentabilidade](#)

Importante destacar que a ANS conta com um plano de ações voltadas à governança e responsabilidade socioambiental e que, em novembro de 2023, foi iniciada a elaboração do Guia de ESG para orientar as ações da Agência.

Ainda no conjunto de ações estruturais de governança e responsabilidade Socioambiental, cabe destacar que, em agosto de 2023, a ANS celebrou acordo de cooperação técnica para a implementação de uma câmara de compras compartilhadas entre as agências reguladoras federais.

A iniciativa foi conduzida pela ANS junto ao Fórum de Dirigentes das Agências Reguladoras e aceito por unanimidade, facilitando e padronizando os processos para contratações e compras, gerando economia de recursos e otimização das forças de trabalho.

2.3 PRINCIPAIS AÇÕES DE SUPERVISÃO, CONTROLE E CORREIÇÃO

Com previsão no Decreto nº 3.327/2000, e na Resolução Regimental - RR nº 21/2022, a Corregedoria é a unidade da ANS especializada na apuração de ilícitos administrativos praticados por agentes públicos, bem como pelas ações de responsabilização administrativa de entes privados, na forma da Lei nº 12.846/2013, dotada de competência exclusiva para o assunto, visando uma maior especificidade, qualificação, especialização, isenção, imparcialidade e eficiência no exercício da atividade correccional. Assim, a Corregedoria tem por principais objetivos planejar, dirigir, orientar, supervisionar, avaliar, aprimorar, conduzir, controlar e normatizar o exercício das funções correccionais nesta Agência Reguladora.

Em atenção à Portaria Normativa CGU nº 27/2022, também se inserem nos objetivos do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal a contribuição para a melhoria da gestão da Administração Pública e a participação ativa no Sistema de Integridade Pública.

Vinculada diretamente à Diretoria Colegiada, a nomeação do Corregedor Titular é submetida previamente à apreciação da CGU, sendo-lhe assegurado mandato de dois anos, de acordo com o §1º do art. 8º do Decreto nº 5.480/2005 c/c art. 8º da Portaria Normativa CGU nº 27/2022.

A Corregedoria da ANS integra o Sistema de Correição do Poder Executivo Federal na qualidade de Unidade Correcional Setorial, conforme estabelecido pelo Decreto nº 5.480/2005, sujeita à orientação normativa e supervisão técnica da CGU, que atua como órgão central do Sistema.

Em 2023, a atividade correcional na Corregedoria da ANS contemplou os procedimentos e processos apresentados no quadro 2.4:

■ Quadro 2.4 – ATIVIDADE CORRECIONAL EM 2023

| PROCEDIMENTOS E PROCESSOS | QUANTIDADE |
|--|------------|
| INSTAURADOS: | 29 |
| EM INSTRUÇÃO*: | 06 |
| CONCLUÍDOS*: | 38 |
| *Inclusos procedimentos instaurados em anos anteriores | |

Fonte: Corregedoria da ANS (fevereiro, 2024)

2.4 DETERMINAÇÃO DE MATERIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

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

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

Foram considerados os resultados que estão atrelados aos objetivos estratégicos da ANS (quadro 2.1) e aos macroprocessos de suporte, finalísticos e de governança contidos na cadeia de valor da instituição (figura 1.2).

A discussão e ponderação a respeito do impacto da informação e da relevância da sua divulgação foi conduzida pelos gestores das áreas envolvidas e validado pela alta administração, sendo apresentada neste relatório a consolidação final.

CAPÍTULO 03

GESTÃO DE RISCOS

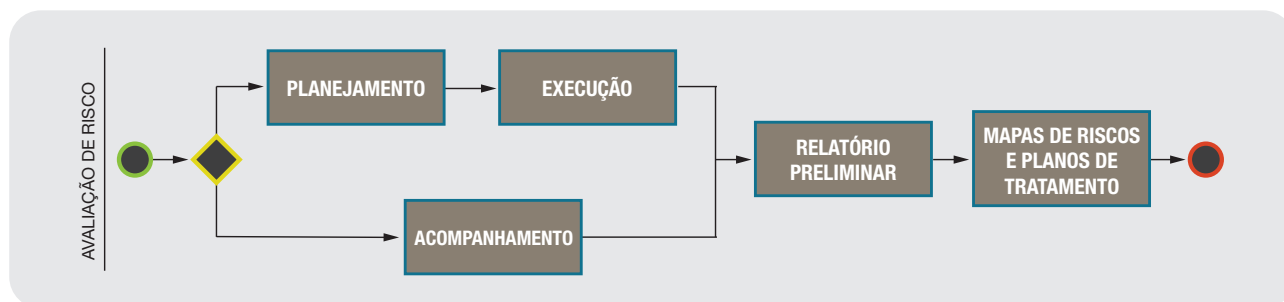
3.1. MODELO DE GESTÃO DE RISCOS NA ANS

A Política de Gestão de Riscos no âmbito da ANS, estabelecida pela Resolução Administrativa nº 60/2014 e atualizada pela Resolução Administrativa nº 74/2022, visa à implantação da gestão de riscos na Agência, com o fim de apoiar a melhoria contínua de processos de trabalho, projetos e a alocação eficaz dos recursos disponíveis, contribuindo para o cumprimento dos objetivos estratégicos.

O processo de avaliação de riscos adotado na ANS segue os princípios definidos na Política de Gestão de Riscos em vigor e está fortemente baseada nas melhores práticas adotadas na Administração Pública e no setor privado e aderente à Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 01/2016 e ao Decreto nº 9.203/17.

A figura 3.1 apresenta o fluxograma do processo de avaliação de riscos.

■ **Figura 3.1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE RISCOS**

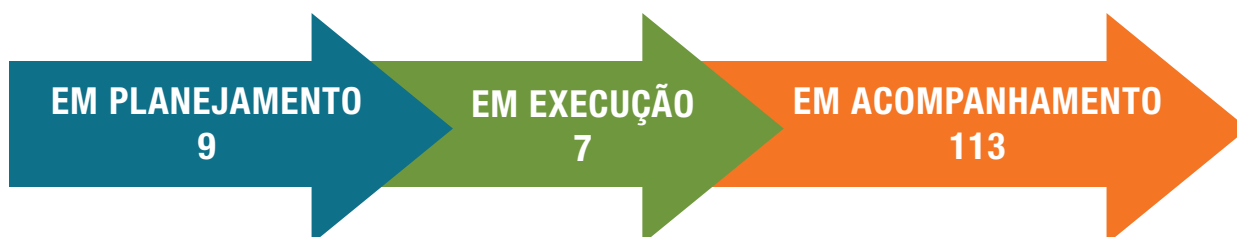


Fonte: Gerência Geral de Análise Técnica da Presidência (janeiro, 2021)

Em 2023, foram realizadas 86 avaliações relacionadas a processos de trabalhos da Arquitetura de Processos da ANS e 27 avaliações de projetos, sistemas e solicitações especiais.

Em dezembro desse ano, o quadro de trabalhos realizados encontrava-se com o status apresentado na figura 3.2.

■ **Figura 3.2 – STATUS DOS TRABALHOS DE AVALIAÇÃO DE RISCOS**



Fonte: Gerência Geral de Análise Técnica da Presidência (janeiro, 2024)

O monitoramento da evolução da gestão de riscos na ANS e a discussão dos riscos identificados e analisados como mais críticos são feitos, não somente pelos próprios gestores dos riscos, mas também pelo Comitê de Governança, Riscos e Controles - CGRC, instância máxima de governança da Agência, criado em 2017 e composto pelos cinco Diretores.

Em 2023, foram realizadas 11 reuniões do CGRC, abordando temas como o monitoramento da evolução dos trabalhos de avaliação de riscos, o acompanhamento de ações de integridade, das recomendações de auditoria e da execução orçamentária, as reuniões de avaliação da estratégia e as pautas oriundas do Comitê de Governança Digital - CGD.

Informações sobre a Política de Gestão de Riscos e a implantação de Avaliação de Riscos na ANS estão disponíveis no portal da ANS no endereço eletrônico <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/governanca/gestao-de-riscos>.

3.2. PRINCIPAIS RISCOS E SUA VINCULAÇÃO AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A metodologia e estratégia adotada pela Agência prevê a avaliação de riscos para os processos de trabalhos constantes na Arquitetura de Processos em vigor. Desta forma, todos os processos de trabalhos que compõem a Cadeia de Valor da ANS, associados aos objetivos estratégicos, são elegíveis à identificação e análise de seus riscos, conforme o critério para priorização de execução a ser aplicado.

A fim de monitorar o desenvolvimento dessa atividade, acompanhamos a evolução da quantidade de processos de trabalhos com avaliação de riscos realizadas em relação à quantidade de processos de trabalhos existentes na Arquitetura de Processos (indicador estratégico “Percentual de processos de trabalho com gestão de riscos realizada”).

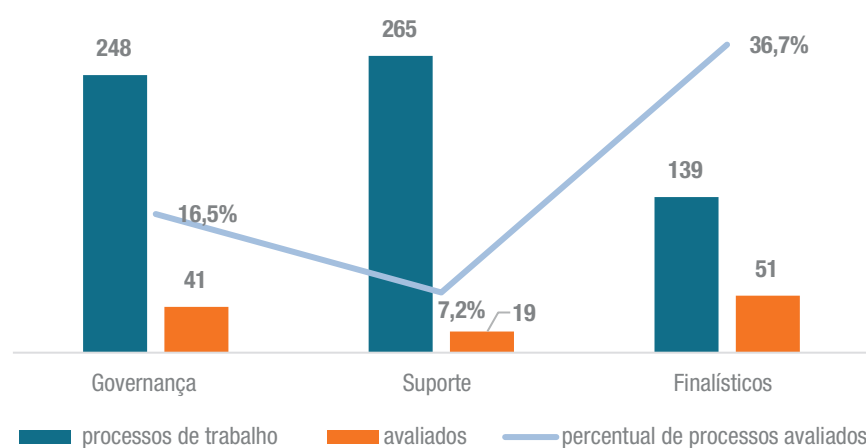
Importante ressaltar que um trabalho de avaliação de riscos pode contemplar um ou mais processos de trabalho da Arquitetura de Processos. Os 86 trabalhos de avaliação de riscos informados no tópico anterior contemplaram 111 processos de trabalho.

Distribuição dos 111 processos de trabalhos avaliados até dezembro de 2023:

- Governança: 248 processos de trabalho / 41 avaliados (16,5%)
- Suporte: 265 processos de trabalho / 19 avaliados (7,2%)
- Finalísticos: 139 processos de trabalho / 51 avaliados (36,7%)

O gráfico 3.1 apresenta a distribuição de trabalhos avaliados até dezembro de 2023.

■ Gráfico 3.1 GESTÃO DE RISCOS – PROCESSOS DE TRABALHO AVALIADOS



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

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

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

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

Em 2023, os trabalhos de avaliação de riscos fecharam o ano com 538 riscos operacionais identificados, dos quais 474 se encontram com status gerenciados (nível de risco residual igual ou menor que o nível de risco tolerável) e 64 possuem planos de tratamento em execução, a fim de modificar os riscos até níveis toleráveis.

Relativo aos riscos de integridade, a Agência adota uma postura de incentivar e adotar rotineiramente ações de prevenção e de detecção de desvios éticos ou de possíveis atos de fraude e corrupção, bem como realizar tempestivamente ações de apuração, sempre quando necessário, de acordo com os requisitos legais vigentes, de modo a manter um ambiente controlado contra esse tipo de risco, não admitindo sua ocorrência.

3.3. GESTÃO DA INTEGRIDADE



O Decreto nº 11.529/2023 instituiu o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal e a Política de Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal, com objetivo de coordenar e articular as atividades relativas à integridade, à transparência e ao acesso à informação; estabelecer padrões para as práticas e as medidas de integridade, transparência e acesso à informação; e aumentar a simetria de informações e dados nas relações entre a administração pública federal e a sociedade.

Nesse contexto, agregando a transparência no pilar da integridade, a ANS vem adotando ações para inserção de melhores práticas no cumprimento dos seus objetivos e desempenho de suas atividades:

SEMINÁRIO DE INTEGRIDADE

Em 2023, foi realizado o Seminário de Integridade da ANS, abordando temas como Conflito de Interesses, Ouvidorias, Assédio Moral e Sexual. O evento teve como objetivo trazer reflexões, debates e explicações sobre como manter e construir um ambiente íntegro e ético no serviço público. Contou com 123 participantes entre servidores da Agência e seus núcleos, além de representantes de outros órgãos como: Ancine, ANP, MGI, BNDES, Colégio Pedro II, Fundação Casa de Rui Barbosa, CGE-RJ, Finep, IBGE, OAB/RJ, Procon RJ, Secretarias do Estado do Rio de Janeiro e Companhia Docas do Rio de Janeiro.

RELATÓRIO DE MONITORAMENTO

Em 2023, foram publicados os Relatórios de Monitoramento de Integridade, referentes ao exercício de 2022 e ao primeiro semestre de 2023. Os relatórios contemplam o acompanhamento das medidas institucionais e dos mecanismos para promoção de um ambiente institucional íntegro, ético e transparente, apresentando os quantitativos por tema das ações de controle realizadas, compondo o Programa de Integridade da Agência para a prevenção, detecção, apuração de práticas de corrupção e fraude, de irregularidades e de outros desvios éticos e de conduta.

PLANO DE COMUNICAÇÃO

Foi publicado também o Plano de Comunicação de Integridade voltado à disseminação de informações sobre o Plano de Integridade da ANS ao seu público-alvo, com o objetivo de divulgar e garantir a efetividade da cultura de integridade e transparência da Agência por meio de ações de comunicação e capacitação.

e-AGENDAS

A ANS tem realizado treinamentos com os Agentes Públicos Obrigados - APOs e Assistentes Técnicos, além de publicado internamente orientações e informações sobre o sistema e-Agendas. Foi publicado no canal de comunicação interno da Agência orientação como alerta para os APOs preencherem os compromissos públicos. Foi realizado um treinamento, via TEAMS, para APOs (titular e eventual), Administradores Gestores, Gestores de Agenda e Assistentes Técnicos. Foi disponibilizado um chat específico no aplicativo TEAMS para dúvidas, compartilhamento de experiências e orientações sobre o sistema para todos que o manuseiem. Além disso, este assunto é objeto de monitoramento pela área de integridade, sendo abordado no Relatório de Monitoramento de Integridade 2ª edição de 2023 da ANS.

A figura 3.3 apresenta os compromissos de agentes públicos obrigados da ANS registrados no e-agendas em 2023.

■ **Figura 3.3 COMPROMISSOS DE APOs DA ANS REGISTRADOS NO E-AGENDAS EM 2023**



Fonte: Gerência Geral de Análise Técnica da Presidência (janeiro, 2024)

3.4. DESAFIOS E PERSPECTIVAS

A Agência vem tentando integrar os pilares da governança pública como transparência, sustentabilidade, gestão de riscos, planejamento estratégico, proteção de dados pessoais, integridade e áreas de controle, a fim de promover o ambiente estruturado de liderança, estratégia e controle para avaliar, direcionar e monitorar a gestão.

Nesse sentido, além da continuidade de ganho de maturidade em alguns quesitos como gestão de riscos e planejamento estratégico, ações transversais deverão ser discutidas em todos os níveis, com destaque para:

- Declaração de apetite por riscos da organização
- Identificação e análise dos riscos estratégicos
- Implementação da Política de Governança e Responsabilidade Socioambiental - ESG

Ressaltamos que permanecem os desafios enfrentados referentes à incompatibilidade do número de servidores públicos do quadro de pessoal da ANS frente ao cumprimento das ações regulatórias e de fiscalização da Agência. Essa situação de insuficiência de mão-de-obra decorre da ausência de concurso público para os cargos de nível superior desde 2013 e da necessidade de reposição de servidores (aposentadoria, movimentação, vacância, entre outros). Há a expectativa de realização do Concurso Nacional Unificado, prevista para o 1º semestre de 2024, para o preenchimento de 35 vagas.

CAPÍTULO 4

DESEMPENHO INSTITUCIONAL

4.1 RESULTADOS MENSURADOS PELOS INSTRUMENTOS DE GESTÃO

4.1.1 DESEMPENHO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

O Planejamento Estratégico 2021-2024 estabeleceu um conjunto de 15 objetivos estratégicos que são mensurados por meio de indicadores, projetos estratégicos e ações/iniciativas vinculados ao Mapa Estratégico e distribuídos nas dimensões de Resultados Institucionais, Processos Internos e Infraestrutura e Aprendizagem.

O monitoramento do resultado esperado pela efetiva implantação e acompanhamento da estratégia ocorre trimestralmente nas Reuniões de Avaliação da Estratégia – RAE.

O desempenho dos indicadores estratégicos é acompanhado e avaliado através de um conjunto de 16 indicadores, com apuração trimestral e anual, apresentados no quadro 4.1 a seguir.

■ **Quadro 4.1 - INDICADORES ESTRATÉGICOS 2021-2024**

| INDICADOR | OBJETIVO ESTRATÉGICO | RESULTADO ANUAL | | META | ANÁLISE DO INDICADOR |
|---|--|-----------------|---|----------------------|--|
| 03 01_PBO Percentual de Beneficiários em Operadoras com bom desempenho (IDSS de 0,6 a 1) | Induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de saúde suplementar | 90,92% | ● | Maior ou igual a 78% | Analisando-se o desempenho do setor entre os anos de 2021 a 2023, nota-se que há uma flutuação no percentual de beneficiários em operadoras bem avaliadas no setor, em torno do patamar de 90%. Em 2021 (ano-base 2020), o setor sofreu os impactos da pandemia de COVID-19, e por isso o desempenho geral das operadoras apresentou uma leve queda. Após o abrandamento dos efeitos da pandemia, em 2022 (ano-base 2021) o setor apresentou uma boa recuperação, atingindo o melhor resultado de toda a série histórica analisada após a reformulação que introduziu o uso do padrão TISS como fonte de dados para a maior parte dos indicadores. Em 2023 (ano-base 2022), a pequena queda no desempenho pode ser atribuída à mudanças na forma de apuração de alguns indicadores, que passaram a ser mais acurados, utilizando a identificação unívoca de crianças e idosos para a contagem de consultas realizadas. Portanto, o setor vem apresentando resultados estáveis, e o programa vêm sofrendo aprimoramentos a cada ano, para garantir uma avaliação mais fidedigna e acurada do desempenho das operadoras. |

| INDICADOR | OBJETIVO ESTRATÉGICO | RESULTADO ANUAL | | META | ANÁLISE DO INDICADOR |
|---|--|-----------------|--|--------------------------|---|
| 04 01_IARE Índice de abrangência do acompanhamento regular econômico-financeiro | Zelar pela sustentabilidade e equilíbrio do setor de saúde suplementar | 87,89% | | Maior ou igual a 90% | Ao longo de 2023 foram elaboradas 390 análises técnicas individuais, contemplando 301 operadoras, quantitativos significativamente menores dos que os alcançados em 2022, quando foram elaboradas 467 análises técnicas individuais, contemplando 351 operadoras. Essa redução reflete diretamente na menor abrangência do acompanhamento regular, ficando abaixo da meta. Esse fato decorre, especialmente, da redução do quadro de servidores., com a saída de um analista, remanejado para outra área da DIOPE. |
| 04 02_TMAEFE Tempo Médio de Análise de Operadoras em Acompanhamento Econômico-Financeiro Especial | Zelar pela sustentabilidade e equilíbrio do setor de saúde suplementar | 56 | | Menor ou igual a 90 dias | A meta do indicador foi alcançada na medida em que em momento algum o tempo médio máximo de análise estabelecido foi ultrapassado, apesar da insuficiência de servidores e mesmo havendo uma intensificação na indicação de operadoras para o acompanhamento econômico-financeiro especial o que é resultado do trabalho eficiente e eficaz das equipes envolvidas nesses processos de trabalho. Entretanto, a despeito dos bons resultados alcançados em 2023, a persistência desse cenário de aumento da quantidade de operadoras em acompanhamento econômico-financeiro especial sem a proporcional alocação de servidores dedicados a analisá-las periodicamente conduzirá, provavelmente, a um aumento continuado do indicador, o que não é desejável. |
| 05 02_PEAR % de Execução da Agenda Regulatória | Qualificar o processo regulatório | 33,30% | | Maior ou igual a 50% | Apesar do desempenho do indicador estar abaixo da meta, entendemos que a agendas regulatória da ANS está sendo bem executada e os atrasos são pontuais e fruto de metas um pouco audaciosas de entregas de AIR no ano de 2023. Especial atenção deve ser dada ao tema regulatório Empoderamento do beneficiário/consumidor para contratação ou troca de plano que depende de recursos externos e/ou de uma alteração de seu escopo. |
| 06 01_ICOIF Índice de Cumprimento das Recomendações na Intervenção Fiscalizatória | Fortalecer medidas de mediação e resolução de conflitos do setor | 100% | | Maior ou igual a 86% | Apesar do resultado alcançado de 100%, a saturação do indicador e a necessidade de revisão dos normativos sobre o tema, como já vem ocorrendo ao longo de 2023 e 2022, foi aprovada pela DICOL a suspensão dos ciclos e a suspensão definitiva do Programa de Intervenção Fiscalizatória o que determinará a exclusão deste indicador para o próximo ciclo de avaliação. |
| 06 02_IR Índice de Resolutividade | Fortalecer medidas de mediação e resolução de conflitos do setor | não apurado | | Maior ou igual a 90% | A metodologia de cálculo da taxa de resolutividade (TR) considera apenas as demandas classificadas e este cálculo só é feito após 90% das demandas do período estarem classificadas, evitando assim, mudanças bruscas no resultado. Como, na data de hoje, aproximadamente 28% das demandas de reclamação NIP, entrantes no ano de 2023, encontram-se em andamento não é possível a realização cálculo dessa taxa para o período. Diante do afastamento do indicador da realidade da atividade da ANS, já vem sendo estudada nova proposta de indicador mais condizente com os trabalhos realizados e com um monitoramento mais sensível do mercado. |

| INDICADOR | OBJETIVO ESTRATÉGICO | RESULTADO ANUAL | | META | ANÁLISE DO INDICADOR |
|---|---|-----------------|---|----------------------|---|
| 08 01_PARSUS Percentual arrecadado no Ressarcimento ao SUS em relação ao valor passível de arrecadação | Fortalecer a integração do setor de saúde suplementar com as políticas de saúde do país | 79,53% | ● | Maior ou igual a 75% | O ano de 2023 trouxe inúmeros desafios para a equipe da Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (GEIRS) no tocante à manutenção dos processos de trabalho. O fim do contrato dos servidores temporários, em novembro/2022, que atuavam na gerência desde 2015 acarretou a queda substancial de pessoas disponíveis para realizar as atividades de análise de impugnações e recursos, encaminhamento de débitos vencidos e não pagos para a Gerência de Dívida Ativa (GEDAT/PROGE), saneamento de processos com fins de cobrança etc. Apesar desse cenário, houve uma priorização na cobrança de atendimentos aptos, referentes a ausência de impugnações em ABLs lançados e resíduo disponível de análises administrativas. Dessa maneira, em 2023, houve elevação de 5,75% referente ao passivo cobrado das operadoras, correspondente ao denominador do indicador. Por outro lado, observamos um avanço ainda maior relativo aos pagamentos efetuados, equivalentes a 6,87% no último ano. Esse fato permitiu a manutenção da série ascendente que começou no segundo trimestre de 2022, terminando 2023 com o patamar de 79,95%, a maior marca registrada para o indicador Percentual arrecadado no Ressarcimento ao SUS em relação ao valor passível de arrecadação (08 01_PARSUS). |
| 09 01_CGE Cultura de Gestão Estratégica | Aprimorar o modelo de governança e gestão | 76,70% | ● | Maior ou igual a 60% | “O resultado do 2º semestre foi bastante positivo em comparação com o semestre anterior, principalmente no que tange ao percentual de projetos com até 20% de desvios de prazo: nenhum projeto esteve fora do prazo pactuado, o que demonstra a melhora na capacidade de estimativa e planejamento por parte dos gestores de indicadores e projetos. Observa-se que, em 2023, houve melhor organização e maior comprometimento dos gestores proporcionando melhorias significativas nas projeções relativas às informações dos indicadores e projetos e no cumprimento dos prazos pactuados. |
| 09 02_PGTRI Percentual de processos de trabalho com gestão de riscos realizados | Aprimorar o modelo de governança e gestão | 17,50% | ● | Maior ou igual a 17% | Considerando o planejamento realizado no início do ano em conjunto com todas as Diretorias e Vinculadas, associado ao monitoramento trimestral realizado pela equipe da ASARI e os critérios de priorização por criticidade dos processos de trabalhos, no ano de 2023 a meta foi superada, totalizando 25 processos de trabalho. Ademais, todos os processos de trabalhos consideraram o risco de LGPD. Assim, observa-se a melhoria da maturidade das áreas na condução dos trabalhos e incremento da Cultura de Gestão de Riscos na Agência. |
| 10 01_IAPCT Índice de aprimoramento dos Processos Críticos de Trabalho | Aprimorar os processos críticos de trabalho | 7,70% | ● | Maior ou igual a 84% | 100% dos processos críticos finalísticos foram mapeados e aguarda-se a identificação dos processos críticos de suporte e de governança para prosseguimento do mapeamento. |

| INDICADOR | OBJETIVO ESTRATÉGICO | RESULTADO ANUAL | | META | ANÁLISE DO INDICADOR |
|---|--|-----------------|---|----------------------|--|
| 11 01_NSAI Nível de satisfação do usuário com relação a resposta da ANS em que houve acesso concedido ao pedido da informação | Fortalecer o relacionamento com os órgãos e entidades governamentais e com a sociedade civil | 430,00% | ● | Maior ou igual a 3,5 | Em 2023, de um total de 536 demandas com acesso concedido, apenas 22 usuários do SIC responderam à pesquisa de satisfação, o que corresponde a 4,1% do total. Sendo assim, verifica-se que uma das limitações do indicador é a baixa participação social no preenchimento da pesquisa. Em que pese a baixa participação, a avaliação da satisfação do usuário é fundamental no aprimoramento do Serviço de Informação ao Cidadão. Outro ponto que merece destaque é que a pesquisa de satisfação é realizada pela Controladoria Geral da União - CGU na plataforma do Fala BR, de modo que a ANS não tem margem para alterações na formatação da pesquisa. Por fim, cabe destacar que o resultado do indicador em 2023 foi de 4,3 superando o ano anterior, de forma que se observa uma melhoria de percepção dos demandantes em relação às respostas fornecidas pela ANS nos casos em que o acesso foi concedido. |
| 11 02_IFI Índice de favorabilidade da imagem da ANS junto à imprensa | Fortalecer o relacionamento com os órgãos e entidades governamentais e com a sociedade civil | 97,10% | ● | Maior ou igual a 84% | O balanço anual foi positivo mostrando os resultados do esforço da Gerência de Comunicação em responder todos os veículos que procuram a assessoria de imprensa da ANS bem como de sempre criar matérias positivas fazendo sua divulgação no portal e junto à imprensa de maneira estratégica. Em que pese termos alguma negativa inerente atrelada a assuntos como reajuste e reclamações, temos conseguido criar um contexto positivo para a Agência com as estratégias de comunicação. |
| 12 03_PEPDP Percentual de execução das ações estratégicas previstas no PDP | Desenvolver a gestão de pessoas com foco nos resultados | 61,29% | ● | Maior ou igual a 75% | Houve o aumento da quantidade das ações planejadas de 28 para 32 no 1º trimestre de 2023, com a manutenção da meta. A diferença entre o esperado e o efetivamente realizado encontra justificativa, no envolvimento de parte da equipe com outros projetos, como a publicação da Resolução Administrativa nº 83, que regulamenta a nova Política de Capacitação da ANS; a recepção dos servidores da FUNASA e da CBTU, com atuação prévia na análise de perfis e alocação e, posterior, com a recepção e treinamento desses servidores. No segundo semestre, parte da equipe se dedicou ao planejamento do concurso público até o momento da definição pelo Concurso Público Unificado - CNU. Também no segundo semestre, parte da equipe dedicou-se aos atos de planejamento do Dimensionamento da Força de Trabalho - DFT. Acrescenta-se a essas atividades, o impacto da redução do nº de servidores. Apesar de tais apontamentos, é de ser reconhecida a realização de ações de capacitação voltadas ao atendimento de todas as Diretorias da ANS e em temas estratégicos. |
| 13 01_TlxTD Alinhamento das ações de TI aos objetivos da Transformação Digital | Modernizar e ampliar os recursos de TIC com foco na transformação digital | 100% | ● | Maior ou igual a 96% | "Todos os entregáveis desenvolvidos pela equipe de projetos estão aderentes aos objetivos do Plano de Transformação Digital." "Entregas no período de acordo com os objetivos da transformação digital: RELEASE 1 - DIOPS - Quadro Auxiliar-Risco de Mercado; RELEASE 1 - DIOPS-XML Mensal - Modelar Ambiente, Estruturar, Cadastrar Class. Prudencial e Regime, Receber arquivos XMLSISROL - Adequações à nova RN - Adequações a nova RN - Formrol SISROL (Desincorporação e alteração de DUT) -SISROL - Adequações à nova RN - Melhorias em Relatórios |

| INDICADOR | OBJETIVO ESTRATÉGICO | RESULTADO ANUAL | | META | ANÁLISE DO INDICADOR |
|---|---|-----------------|---|----------------------|---|
| 13 03_IT Índice da infraestrutura tecnológica (para mobilidade de acesso) | Modernizar e ampliar os recursos de TIC com foco na transformação digital | 100% | ● | 100% | A coleta de dados em 2023 totalizou 97%, porém deve-se considerar que a meta foi atingida visto que ocorreu a redução do quantitativo de salas de conferências de responsabilidade da GETI de 15 para 6 salas. |
| 14 01_INIF Índice de modernização da infraestrutura física | Modernizar e adequar a infraestrutura física | 88,26% | ● | 100% | A meta alcançada para o ano de 2023 foi de 20,41% do total estimado (28,57%) para o período, chegando ao percentual total de 88,26%. O não atingimento da meta leva em conta a necessidade de se readequar prazos para os itens - Instalação de energia Fotovoltaica (solar); e - Modernização das instalações do sistema de ar condicionado, tendo em vista a impossibilidade técnica de cumprimento dos prazos. Consideramos como cumpridos os itens: - Modernização do 11º e 12º pavimentos do Edifício Barão de Mauá; e - Modernização do 5º e 13º pavimentos dos imóveis cedidos pela SPU no Edifício Barão de Mauá, o segundo especialmente por conta da solicitação de exclusão, como forma de não prejudicar a conclusão da meta como na avaliação de 2022. |
| 15 02_TEDD Taxa de Execução das Despesas discricionárias | Otimizar o uso dos recursos orçamentários alinhado com a estratégia | 81,20% | ● | Maior ou igual a 80% | “A execução orçamentária das despesas discricionárias atingiu a meta anual. O valor alcançado, inclusive, poderia ter sido maior mesmo em dezembro, caso a ANS tivesse recebido todo o financeiro necessário para pagar as faturas pendentes no final do ano. Destaca-se também que, além disso, ainda falta pagar a competência dezembro da grande maioria dos contratos bem como algumas aquisições (em parcela única). O indicador reflete bem o que foi sentido na prática durante o exercício de 2023: houve um aumento significativo na execução orçamentária da ANS em relação ao ano anterior. Se ainda considerarmos os pagamentos com restos a pagar, possivelmente, a taxa final ficará próxima de 90% do orçamento executado. |

Legenda:

- Indicador está com o resultado igual ou maior que a meta.
- Indicador está com o resultado abaixo da meta
- Indicador sem teve resultado apurado

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fevereiro, 2024)

Dos 16 indicadores acompanhados, apenas 4 tiveram resultado abaixo da meta e 2 não tiveram seu resultado apurado. Destaca-se que o resultado alcançado em 2023 se apresenta mais positivo em relação ao de 2022 tendo apenas 25% dos indicadores abaixo da meta, enquanto no ano anterior esse resultado atingiu 38%, o que denota um esforço institucional na direção do alcance dos objetivos estratégicos traçados para o período.

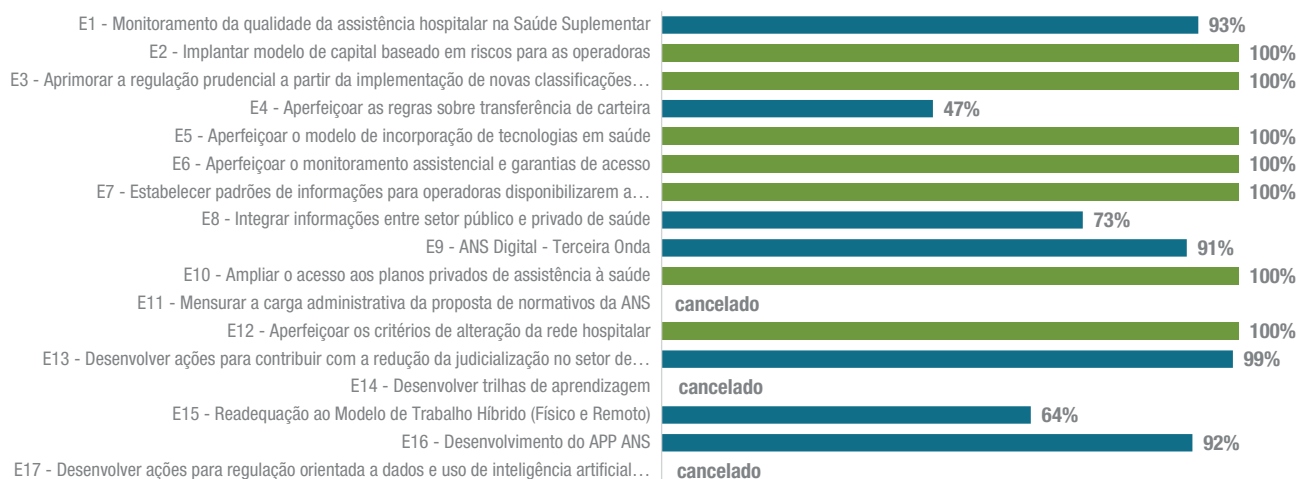
Os dados apresentados correspondem ao resultado anual dos indicadores avaliados no monitoramento estratégico realizado em fevereiro de 2024.

4.1.2 EXECUÇÃO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS

Os Projetos Estratégicos da Agência, assim como os indicadores são monitorados a cada trimestre, sendo observados o cronograma, os pontos de atenção e avanços, o que permite o acompanhamento das entregas previstas para o ano.

O percentual de execução dos 14 projetos planejados para o período de 2021-2024, apresentados no gráfico 4.1, demonstra que 7 (sete) foram concluídos e 7 (sete) ainda estão em andamento. Com relação à performance dos projetos, 57% dos projetos ativos apresentam mais de 75% de execução até o 4º trimestre de 2023.

■ Gráfico 4.1 - PERCENTUAL DE EXECUÇÃO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS 2021-2024



Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fevereiro, 2024)

O resultado dos monitoramentos e todas as atualizações e podem ser acompanhadas em <https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/monitoramento-e-avaliacao-da-estrategia>.

4.1.3 AGENDA REGULATÓRIA

Ao se analisar os resultados da Agenda Regulatória 2023-2025 em seu primeiro ano, verificamos o cumprimento de cerca de 33% do que foi pactuado, com um pequeno atraso em sua execução. É importante ressaltar que esse resultado não é tão negativo quanto parece para um primeiro ano de Agenda, uma vez que, em sua elaboração, foram pactuadas metas audaciosas sobre a quantidade de AIRs a serem realizadas ao longo de 2023.

Abaixo segue descrição do progresso dos temas regulatórios, da agenda de ARR e dos estudos preliminares.

■ Quadro 4.2 - RESULTADOS DA AGENDA REGULATÓRIA

| TEMAS REGULATÓRIOS | |
|--|---|
| Melhoria do relacionamento entre operadoras e beneficiários | Foi aprovado relatório de AIR na 598ª DICOL, realizada em 27/11/2023 (SEI nº 27700573). Ademais, foi apresentada a proposta normativa e aprovada a Consulta Pública nº 121, com início em 12/12/2023 e previsão de término em 09/02/2024. |
| Simplificação da situação do produto | O projeto de desenvolvimento do sistema foi paralisado em Agosto/2023 para priorização do sistema de Rede. Contudo, estão sendo elaboradas a AIR e a ARR do tema. |
| Mecanismo de regulação financeira | Entendeu-se ser necessária a elaboração de ARR para subsidiar a AIR em desenvolvimento. A ARR foi aprovada em 18/12/2023 na reunião da 598ª DICOL. |
| Proporcionalidade na regulação de solvência e nas regras de ativo garantidor | O tema foi concluído. |
| Empoderamento do beneficiário/consumidor para contratação ou troca de plano | Encontra-se em fase final de elaboração ARR sobre o tema. Para o desenvolvimento do guia de planos há a necessidade de obtenção de recursos para contratação de equipe específica de tecnologia da informação. Está sendo avaliada a possibilidade de o Ministério da Saúde financiar o projeto |

| | |
|---|--|
| Estímulo ao desenvolvimento setorial | Finalização do relatório da PSD apresentado um breve histórico dos incentivos já oferecidos no passado para o PROMOPREV, até a mudança do regime de solvência trazida pela RN 569/2022. O relatório propôs os seguintes encaminhamentos: 1) Realizar uma ARR do PROMOPREV e 2) elaborar AIR acerca de incentivos regulatórios econômico-financeiro para as Operadoras certificadas no âmbito do Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde. Em relação a certificação oncológica, a dispensa de AIR foi realizada em 2023 e o manual de certificação oncológica está em elaboração com previsão é de que seja colocado para consulta pública em março de 2024. |
| Integração da Saúde Suplementar e o SUS | Foi elaborada Nota Técnica de dispensa de AIR. |
| Transparência e qualidade de dados e informações do setor | A AIR está em fase final de elaboração devendo ser finalizada no 1º trimestre de 2024. |

ARR

| | |
|---|---|
| Visita técnico-assistencial | Foi definida a metodologia que será utilizada para consolidação dos dados e das informações que subsidiarão a análise, conforme nota técnica da Gerência de Direção Técnica no respectivo processo de acompanhamento. |
| Parâmetros da metodologia do reajuste individual | ARR em fase de finalização. |
| Análise sobre os conceitos de grupo econômico e rede própria na saúde suplementar | Nova previsão de entrega para agosto de 2024. |
| Autogestões | Recebimento das contribuições da UNIDAS. Conclusão da Nota Técnica sobre os problemas regulatórios que ensejaram a edição do normativo. |
| Mecanismo de regulação financeira | A ARR foi aprovada em 18/12/2023 na 589ª reunião da DICOL. |

ESTUDOS PRELIMINARES

| | |
|---|---|
| Seguro garantidor | Minuta pronta, aguardando validação do Diretor. |
| Vazios assistenciais | 1) Dados do CNES solicitados e homologados; 2) Dados do RPS solicitados e homologados; 3) Formulários para extração de dados do TISS elaborados; e 4) Início das análises dos dados do CNES. |
| Avaliação econômico-financeira dos produtos | Estudo em fase final de elaboração. |

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fevereiro, 2024)

4.1.4 PLANO DE GESTÃO ANUAL – PGA

O Plano de Gestão Anual alcançou 87% de execução, com 27 ações concluídas das 31 programadas para o exercício de 2023. O resultado representa um aumento de 23% em relação à execução de 2022, o que demonstra uma maior capacidade de planejamento, priorização das ações e comprometimentos das unidades quanto a sua execução.

A não conclusão das 04 ações programadas foi fortemente influenciada por alterações percebidas no cenário externo à Agência assim como fatores internos à instituição, especialmente com relação à limitação do quadro funcional da ANS, restrição orçamentária e o redirecionamento dos esforços para ações prioritizadas em função de maior urgência.

Cabe destacar que o PGA tem sido utilizado como importante instrumento de planejamento, em especial das ações tático operacionais da Agência. Seu resultado tem sido adotado desde 2021 como resultado do desempenho institucional sendo referência, inclusive, para fins de pagamento da Gratificação de Desempenho dos planos especiais de cargos das Agências Reguladoras- GDPCAR, conforme disposto na RA nº 72/2021.

As ações do PGA concluídas em 2023 são apresentadas a seguir no quadro 4.3:

■ Quadro 4.3 - AÇÕES CONCLUÍDAS – PGA 2023

| OBJETIVO ESTRATÉGICO | AÇÕES/PROJETOS | UNIDADE RESPONSÁVEL | INSTRUMENTO |
|---|--|---------------------|---------------------|
| 02. Promover ambiente regulatório que favoreça a concorrência e o desenvolvimento do setor de saúde suplementar | Revisar o escopo dos indicadores da Dimensão Qualidade da Atenção do Programa de Qualificação Operadoras | DIDES | Plano Setorial |
| | Concluir 30% da revisão da norma referente a mecanismos de regulação financeira | DIPRO | Plano Setorial |
| | Aprimorar 50% das regras de reajuste coletivo | DIPRO | Plano Setorial |
| 03. Induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de saúde suplementar | Monitoramento da qualidade da assistência hospitalar na Saúde Suplementar (E1) | DIDES | Projeto Estratégico |
| | Realizar 1 (um) evento de desenvolvimento de agente de mercado | DIFIS | Plano Setorial |
| | Executar projeto modelos de remuneração baseado em valor | DIDES | Plano Setorial |
| 04. Zelar pela sustentabilidade e equilíbrio do setor de saúde suplementar | Abranger 90% de atos societários monitorados e avaliados no prazo | DIOPE | Plano Setorial |
| | Abranger 90% de operadoras em acompanhamento regular | DIOPE | Plano Setorial |
| | Realizar, até 90 dias, a análise das operadoras em direção fiscal | DIOPE | Plano Setorial |
| | Realizar, até 90 dias, a análise das operadoras em PAEF | DIOPE | Plano Setorial |
| 06. Fortalecer medidas de mediação e resolução de conflitos no setor | Realizar 12 ações de fiscalização planejada no setor de saúde suplementar | DIFIS | Plano Setorial |
| 07. Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar | Realizar 1 (um) evento de “educação” para o consumo | DIFIS | Plano Setorial |
| | Executar 30% do projeto de aperfeiçoamento do Guia da ANS | DIPRO | Plano Setorial |

| OBJETIVO ESTRATÉGICO | AÇÕES/PROJETOS | UNIDADE RESPONSÁVEL | INSTRUMENTO |
|---|---|---------------------|---------------------|
| 08. Fortalecer a integração do setor de saúde suplementar com as políticas de saúde do país | Revisar 2 (dois) boletins informativos do ressarcimento ao SUS incorporando informações setoriais | DIDES | Plano Setorial |
| | Realizar 3 (três) publicações sobre modelos de atenção e gestão em saúde | DIDES | Plano Setorial |
| | Integrar informações entre setor público e privado de saúde (E8) - integrar o TISS à RNDS através da rotina de dados | DIDES | Projeto Estratégico |
| 09. Aprimorar o modelo de Governança e Gestão | Executar 60% do plano de governança de dados | DIDES | Plano Setorial |
| | Estruturar o Projeto de Identificação de Líderes | DIGES | Plano Setorial |
| | Estruturar a Pesquisa de Clima Organizacional | DIGES | Plano Setorial |
| | Executar o projeto de implementação das boas práticas de ESG | PRESI | Plano Setorial |
| | Realizar 3 Consultas ao Conselho de Usuários da ANS | OUVID | Plano Setorial |
| | Executar 50% do Projeto de Governança e Responsabilidade Socioambiental (ESG) | PRESI | Plano Setorial |
| | Realizar 01 Seminário de Integridade | PRESI | Plano Setorial |
| 14. Modernizar e adequar a infraestrutura física | Instalar a Câmara de Compras compartilhadas das Agências Reguladoras Federais | PRESI | Plano Setorial |
| | Adequar 30% dos espaços físicos da ANS para espaços sustentáveis | DIGES | Plano Setorial |
| | Readequação ao Modelo de Trabalho Híbrido (Físico e Remoto) (E15) - Reduzir em até 25% a estrutura física no Edifício Barão de Mauá (mobiliário permanente) | DIGES | Projeto Estratégico |
| 15. Otimizar o uso dos recursos orçamentários alinhado com a estratégia | Elaborar Plano de Melhoria da Gestão Orçamentária | DIGES | Plano Setorial |

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (fevereiro, 2024)

O Plano de Gestão Anual 2023 pode ser consultado na íntegra em Plano de Gestão Anual — Agência Nacional de Saúde Suplementar (www.gov.br).

4.1.5 PLANO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E TRANSFORMAÇÃO INSTITUCIONAL – PGT

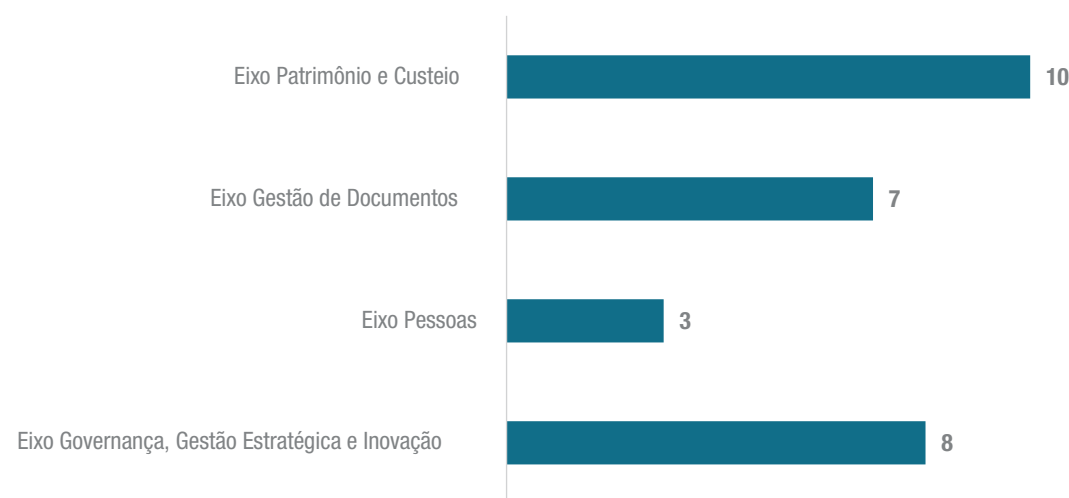
Em 2023, foram concluídas as seguintes ações:

- Aplicar códigos de classificação e tabelas de temporalidade e destinação aos documentos relativos às atividades-meio do Poder Executivo Federal, conforme Portaria Arquivo Nacional nº 47/2020;
- Submeter ao Arquivo Nacional os códigos de classificação e tabelas de temporalidade e destinação dos documentos relativos às atividades-fim das funções do Ministério, conforme Decreto nº 10.148/2019.

A conclusão do Plano de Gestão Estratégica e Transformação Institucional da ANS ocorreu em abril de 2023. Do total de 35 ações pactuadas no PGT ANS – 2020/2023, 28 foram concluídas e sete canceladas.

A seguir, o gráfico 4.2 apresenta o número de ações concluídas por eixo do PGT ANS.

■ Gráfico 4.2 - NÚMERO DE AÇÕES CONCLUÍDAS POR EIXO



Fonte: Gerência de Qualificação Institucional (fevereiro, 2024)

4.1.6 PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Os principais resultados alcançados pela ANS na sua jornada de Transformação Digital no ano 2023 estão apresentados no quadro 4.4, a seguir:

■ Quadro 4.4 - TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA ANS – PRINCIPAIS RESULTADOS

| Entrega | Eixo | Descrição dos Resultados |
|--|---------------------------|--|
| Programa de Privacidade e Segurança da Informação | Segurança e privacidade | Trata-se da conformidade da ANS às ações do Programa e Política de Segurança do Governo em implementação na ANS; é ação contínua |
| Melhoria no serviço de atualização cadastral dos dados de Operadoras e Administradoras de Benefícios | Transformação de serviços | A ANS conseguiu, em 2023, financiamento deste e mais 2 novos projetos via FINEP/MCTI, na Chamada Pública de Soluções de Inteligência Artificial para o setor público. Para 2024 espera-se a Prova de conceito da solução |
| Avaliação pelo usuário nos serviços | Unificação de canais | Serviços ligados a API de avaliação: Obter relatório de processos, Obter vista e cópia de processos administrativos em posse da ANS, Solicitar autorização de funcionamento para operadoras ou administradoras de beneficiários, Emitir comprovante de dados cadastrais de beneficiários de planos de saúde junto à ANS, Solicitar atualização cadastral dos dados da operadora de planos de saúde e da administradora de beneficiários. |

| Entrega | Eixo | Descrição dos Resultados |
|---|---------------------------|------------------------------------|
| Login Único nos serviços prestados aos beneficiários de Plano de Saúde | Unificação de canais | Concluído |
| Inventário de Tratamento de Dados Pessoais (IDP) | Segurança e privacidade | Concluído |
| Termo de Uso e Política de Privacidade | Segurança e privacidade | Concluído |
| Preenchimento automático de dados do CNPJ em serviços do órgão | Interoperabilidade | Concluído |
| Acesso digital ao serviço de consulta a processos restritos | Transformação de serviços | Projeto em andamento e repactuação |
| Desenho de Arquitetura de Ciência de Dados para análise dos dados TISS | Interoperabilidade | Concluído |
| Revisão da Política de Segurança da Informação adequada à LGPD | Segurança e privacidade | Concluído |
| Desenvolvimento do novo aplicativo da ANS | Unificação de canais | Projeto alterado e repactuação |
| Otimizar o processo de pagamentos de multas e taxas para implementação do Pag Tesouro | Unificação de canais | Projeto em andamento e repactuação |

Fonte: Gerência de Qualificação Institucional (fevereiro, 2024)

4.1.7 TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Transparência

A transparência é uma condição fundamental para o exercício do controle e da participação social. Para a ANS, mais que uma previsão legal, a transparência é um valor que norteia as ações do órgão.

Fiel a esse princípio republicano que deve ser respeitado e cumprido por todos, em 2023, no que tange à transparência passiva estabelecida pela Lei de Acesso à Informação - LAI, a Agência respondeu 840 pedidos de acesso à informação e 60 recursos.

Ressalte-se que, desde a criação da LAI, a ANS respondeu todos os pedidos e recursos dentro dos prazos legalmente estabelecidos.

Em 2023, o prazo médio de resposta da ANS para os pedidos de acesso à informação foi de 13,63 dias, valendo destacar que a lei estabelece um prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, ou seja, o prazo médio de resposta da ANS é inferior ao prazo legal. Destaque-se, ademais, que o prazo médio de resposta, em 2023, foi reduzido comparativamente ao ano anterior, quando o prazo foi de 16,68 dias.

A redução no prazo médio de resposta às demandas de acesso à informação revela o compromisso da Agência com a promoção da transparência em tempo oportuno para o cidadão.

Além disso, a ANS permanece em cumprimento integral dos 49 itens de transparência ativa avaliados pela Controladoria Geral da União, destacando-se como um dos 77 órgãos públicos a conquistarem essa marca, em um total de 324 órgãos avaliados.

Ouvidoria da ANS

Na qualidade de ouvidoria pública, a Ouvidoria da ANS deve atuar como instância de controle e participação social, sendo responsável por tratar as manifestações referentes às políticas e aos serviços públicos prestados pela Agência e, sempre que possível, contribuir para o aprimoramento da gestão pública.

Atualmente a Ouvidoria acolhe as manifestações dos usuários, principalmente, através do Fala.BR, plataforma disponibilizada pela Ouvidoria-Geral da União, que é reconhecida pelo alto nível de segurança dos dados, pela interação descomplicada e por possibilitar a execução de todas as etapas do tratamento das demandas. Ademais, o Fala.BR permite a extração de dados para a elaboração de relatórios e de estudos estratégicos. Os protocolos provenientes de outros canais são inseridos no Fala.BR observando-se os dispositivos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Resumidamente, em 2023, a Ouvidoria da ANS arquivou 537 manifestações por razões como duplicidade ou conteúdo vago. Outras 2.010 foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades por tratarem de competências alheias às da Agência. Por fim, foram recepcionadas 10.389 manifestações consoantes com as atribuições da ANS, o que representa aumento de 22,1% em relação ao volume recebido no ano anterior. A seguir, divulga-se tabela que demonstra a quantidade de manifestações enviadas à Ouvidoria da ANS em cada um dos meses de 2022 e de 2023 com o respectivo evolutivo.

■ Tabela 4.1- EVOLUTIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA ANS 2022 E 2023

| Mês | 2022 | 2023 | Evolução/Ano | |
|---------------------|--------------|---------------|--------------|--------|
| Janeiro | 664 | 718 | ▲ | 8,1% |
| Fevereiro | 571 | 710 | ▲ | 24,3% |
| Março | 701 | 967 | ▲ | 37,9% |
| Abril | 578 | 809 | ▲ | 40,0% |
| Maio | 782 | 936 | ▲ | 19,7% |
| Junho | 709 | 945 | ▲ | 33,3% |
| Julho | 761 | 1.095 | ▲ | 43,9% |
| Agosto | 832 | 1.206 | ▲ | 45,0% |
| Setembro | 823 | 953 | ▲ | 15,8% |
| Outubro | 740 | 886 | ▲ | 19,7% |
| Novembro | 733 | 624 | ▼ | -14,9% |
| Dezembro | 613 | 540 | ▼ | -11,9% |
| Total | 8.507 | 10.389 | 22,1% | |
| Média mensal | 709 | 866 | 22,1% | |

Fonte: Ouvidoria ANS (fevereiro, 2024)

Com base na análise destas 10.389 manifestações recepcionadas e afetas às competências da ANS, constatou-se que o canal de acesso preferido pelos usuários foi o Fala.BR, tendo sido utilizado em 69,3% (N=7.195) dos registros. Apurou-se ainda que 43,3% (N=4.493) das manifestações demandavam ação desta Ouvidoria e foram respondidas, em 8 dias, em média. No conjunto destes 4.493 protocolos típicos de ouvidoria, verificou-se que: (i) o principal tipo de manifestações foi a reclamação, que representou 87,6% (N=3.938) destas demandas; e (ii) o tema mais recorrente foi a demora da ANS para responder às demandas/processos dos usuários, que motivou 51,8% (N=2.328) dos contatos.

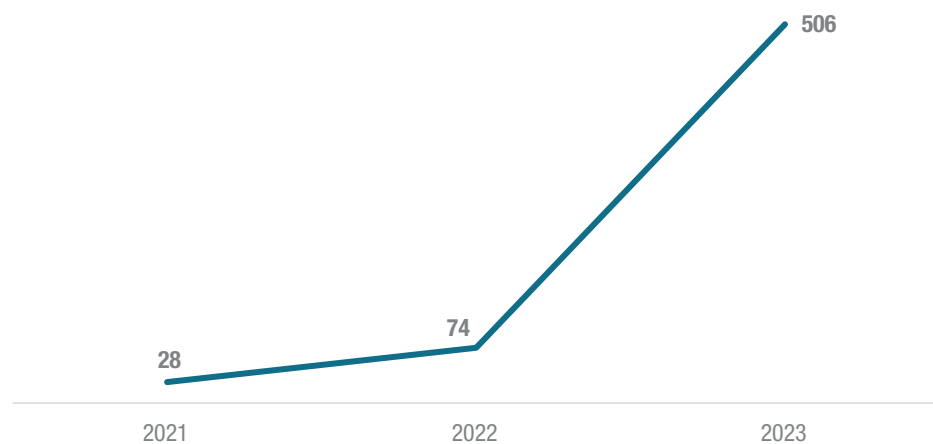
Conselho de Usuários da ANS

O Conselho de Usuários é uma forma de participação social, prevista pela Lei nº 13.460/2017, através da qual os usuários se voluntariam a ser conselheiros podendo avaliar os serviços e expor suas ideias às ouvidorias e aos gestores de serviços, além de acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor.

No final do ano de 2023, a Ouvidoria e a Gerência de Comunicação da ANS promoveram, conjuntamente, uma campanha focada no chamamento de novos conselheiros e na divulgação das consultas disponíveis. No período desta ação, a quantidade de conselheiros da ANS saltou de 517 para 630, ou seja, houve um aumento de 21,9%.

O gráfico a seguir demonstra a evolução da quantidade de respostas recebidas às consultas disponibilizadas nos anos de 2021, 2022 e 2023.

■ Gráfico 4.3 - QUANTIDADE DE RESPOSTAS RECEBIDAS ATRAVÉS DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA ANS



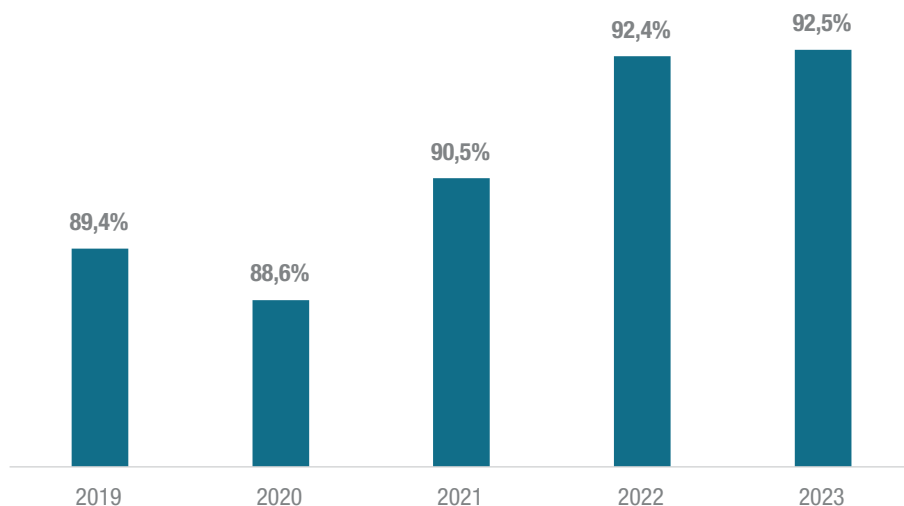
Fonte: Ouvidoria ANS (fevereiro, 2024)

Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias

Em 2013, a ANS publicou a Resolução Normativa – RN nº 323, que prevê a instituição de unidade organizacional de ouvidoria pelas operadoras de planos de saúde que determina a elaboração de relatório anual a ser apresentado ao representante legal da operadora e à Ouvidoria da ANS. Os dados enviados pelas ouvidorias das operadoras tratam, principalmente, das manifestações recepcionadas, da expedição de recomendações de melhorias e de características da unidade. A partir destes dados e de outros que a ANS detém, a Assessoria de Informações da Ouvidoria, desenvolve e publica o Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias.

O gráfico abaixo informa sobre o percentual de operadoras com registro ativo que enviaram o formulário do REA-Ouvidorias nos últimos anos e demonstra a adesão das operadoras à RN nº 323/2013:

■ Gráfico 4.4 - ENVIO DO FORMULÁRIO DO REA-OUIDORIAS POR OPERADORAS COM REGISTRO ATIVO NA ANS (%)



Fonte: Ouvidoria ANS (fevereiro, 2024)

Na edição de 2023, verificou-se que 68,9% (N=690) das operadoras tiveram suas ouvidorias acionadas e receberam 714.478 manifestações, sendo 51,1% (N=365.418) reclamações, majoritariamente sobre rede credenciada. Notoriamente, as ouvidorias das operadoras estão se afirmando como ambientes de escuta ativa e qualificada, que agem na tentativa impedir que demandas não tratadas internamente evoluam para outras esferas como a Reguladora e a Judicial.

III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos

Pelo terceiro ano consecutivo a Rede Nacional de Ouvidorias promoveu a Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, cujo tema foi “Discriminação no serviço público: não se cale”. A Ouvidoria da ANS utilizou as redes sociais da Agência para divulgar posts com o propósito de informar os usuários dos serviços públicos sobre a garantia de que tais serviços sejam prestados para todos, independente de raça, gênero, orientação sexual, idade, religião, condição social, entre outras.

■ Figura 4.1 - CAMPANHA DA MARATONA DA CGU NO INSTAGRAM



Fonte: Ouvidoria da ANS (julho, 2023)

Participação Social

No ano de 2023, foram concluídas 13 Consultas Públicas e 12 Audiências Públicas. Tais processos seguem listados no quadro 4.5 e podem ser consultados em <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-da-sociedade>.

■ **Quadro 4.5 - PROCESSOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL AMPLA REALIZADOS EM 2023**

| Processo de participação social | Nº | Descrição | Período | Visualizar |
|---------------------------------|-----|---|------------------------------|----------------------------|
| Consulta Pública | 119 | Consulta Pública - CP nº 119, que tem como objetivo receber contribuições para a alteração da Resolução Normativa n.º 482, de 16 de março de 2022, que dispõe sobre o regimento Interno da Câmara de Saúde Suplementar – CAMSS | 31/10/2023 a 15/12/2023 | Visualizar |
| Consulta Pública | 118 | Consulta Pública - CP nº 118 tem como objetivo receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde | 5/10/2023 a 24/10/2023 | Visualizar |
| Consulta Pública | 117 | Consulta Pública - CP nº 117 tem como objetivo receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde | 04/09/2023 a 23/09/2023 | Visualizar |
| Consulta Pública | 116 | Consulta Pública - CP nº 116 tem como objetivo receber contribuições sobre a proposta de Resolução Normativa para redução dos prazos e aumento da frequência de envio dos DIOPS/ANS, além de outras medidas de aprimoramento | 29/08/2023 a 13/10/2023 | Visualizar |
| Consulta Pública | 115 | Consulta Pública - CP nº 115 tem como objetivo receber contribuições sobre a proposta resolução normativa que altera a Resolução Normativa ANS nº 574 para fins de atualização do fator individual da PEONA SUS – 2023 | 13/10/2023 | Visualizar |
| Consulta Pública | 114 | Consulta Pública - CP nº 114 tem como objetivo receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde | 10/08/2023 a 29/08/2023 | Visualizar |
| Consulta Pública | 113 | A Consulta Pública - CP nº 113 tem como objetivo receber contribuições para as recomendações preliminares relacionadas às propostas de atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde | 07/07/2023 a 26/07/2023 | Visualizar |
| Consulta Pública | 112 | Consulta Pública - CP nº 112 tem como objetivo receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde | 15/06/2023 a 04/07/2023 | Visualizar |
| Consulta Pública | 111 | Consulta Pública - CP nº 111 tem como objetivo receber contribuições para a atualização dos valores da Instrução Normativa nº 18 | 20/06/2023 a 03/08/2023 | Visualizar |
| Consulta Pública | 110 | Consulta Pública - CP nº 110 tem como objetivo receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde | 01/06/2023 a 20/06/2023 | Visualizar |
| Consulta Pública | 109 | Consulta Pública - CP nº 109 tem como objetivo receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde | 05/05/2023 a 24/05/2023 | Visualizar |
| Consulta Pública | 108 | Consulta Pública - CP nº 108 tem como objetivo receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde | 05/04/2023 a 24/04/2023 | Visualizar |
| Consulta Pública | 107 | Consulta Pública - CP nº 107 tem como objetivo receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde | 02/03/2023 a 21/03/2023 | Visualizar |
| Audiência Pública | 39 | A Audiência Pública nº 39 visa coletar contribuições acerca de recomendação preliminar de não incorporação para a seguinte tecnologia: (j) Radioembolização Hepática para o Tratamento de Metástase do Câncer Colorretal (UAT 112). | 19/12/2023, das 10h30 às 12h | Visualizar |

| Processo de participação social | Nº | Descrição | Período | Visualizar |
|---------------------------------|----|--|-------------------------------|----------------------------|
| Audiência Pública | 38 | A Audiência Pública nº 38 visa coletar contribuições acerca de recomendação preliminar de não incorporação para as seguintes tecnologias: (i) Tomossíntese digital mamária 3D para rastreamento câncer de mama em mulheres assintomáticas de 40 a 69 anos (UAT 96); (ii) Ustequinumabe para tratamento de adultos com retocolite ulcerativa moderada a grave após falha, refratariedade, recidiva ou intolerância terapia com anti-TNFs (UAT 103). | 27/10/2023, das 9h às 12h | Visualizar |
| Audiência Pública | 37 | A Audiência Pública nº 37 visa coletar contribuições acerca de recomendação preliminar de não incorporação para as seguintes tecnologias: (i) Abemaciclibe em combinação com terapia endócrina para tratamento adjuvante de pacientes adultos com câncer de mama precoce (UAT 108); (ii) Pomalidomida combinada com daratumumabe para tratamento em adultos de MMRR após pelo menos uma terapia anterior (UAT 109). | 24/10/2023, das 9h às 12h | Visualizar |
| Audiência Pública | 36 | A Audiência Pública nº 36 visa coletar contribuições para identificar da forma mais ampla possível, os aspectos relevantes ao tema da assistência aos beneficiários com Transtornos Globais de Desenvolvimento, incluindo o Transtorno do Espectro Autista, na saúde suplementar, com vistas ao aprimoramento da atuação da ANS em relação à matéria. | 11/10/2023, das 9h às 13h30 | Visualizar |
| Audiência Pública | 35 | A Audiência Pública nº 35 visa colher subsídios e debater a transferência de dados assistenciais, extraídos da TISS, quando da Portabilidade de Carências pelos beneficiários. | 09/10/2023, das 14h às 18h | Visualizar |
| Audiência Pública | 34 | Coleta de contribuições acerca de recomendação preliminar de não incorporação para a seguinte tecnologia: (i) Teste molecular para nódulos de tireoide por perfil de microRNA (TMT-microRNA) para pacientes com nódulos de tireoide indeterminados, ou seja, que na análise citológica da(s) lâmina(s) de PAAF (punção aspirativa por agulha fina) tiveram classificação III ou IV no Sistema de Bethesda (UAT 95). | 22/09/2023, das 10h às 11h30 | Visualizar |
| Audiência Pública | 33 | Coleta de contribuições acerca de recomendação preliminar de não incorporação para as seguintes tecnologias: (i) Lanadelumabe - Profilaxia de longo prazo em pacientes com angioedema hereditário, a partir de 12 anos de idade (UAT 87); (ii) Talazoparibe - Tratamento de pacientes adultos com câncer de mama localmente avançado ou metastático HER2 negativo, com mutação germinativa BRCA 1 e 2 (UAT 97). | 27/07/2023, das 9h às 12h | Visualizar |
| Audiência Pública | 32 | Coleta de contribuições acerca de recomendação preliminar de não incorporação para a seguinte tecnologia: (i) Implante subdérmico hormonal para anticoncepção de mulheres jovens de 18 a 25 anos (UAT nº 70). | 22/06/2023, das 10h às 11:30h | Visualizar |
| Audiência Pública | 31 | Coleta de contribuições acerca de recomendação preliminar de não incorporação para as seguintes tecnologias: (i) Radioterapia de Intensidade Modulada (IMRT) para tratamento de neoplasias de pulmão (UAT nº 90); (ii) Radioterapia de Intensidade Modulada (IMRT) para tratamento de neoplasias de mediastino (UAT nº 98); e (iii) Radioterapia de Intensidade Modulada (IMRT) para tratamento de neoplasias de esôfago (UAT nº 99). | 16/06/2023, das 9h às 12h | Visualizar |
| Audiência Pública | 30 | Coleta de contribuições acerca de recomendação preliminar de não incorporação para as seguintes tecnologias: (i) Cloridrato ponatinibe para tratamento de resgate de pacientes com leucemia mieloide crônica com falha ou intolerância aos inibidores de tirosina quinase de segunda geração (UAT nº 93). | 12/05/2023, das 9h às 10h30 | Visualizar |

| Processo de participação social | Nº | Descrição | Período | Visualizar |
|---------------------------------|----|--|---------------------------|----------------------------|
| Audiência Pública | 29 | Coleta de contribuições acerca de recomendação preliminar de não incorporação para as seguintes tecnologias: (i) Fotovaporização de Próstata a Laser para tratamento da Hiperplasia Prostática Benigna - HPB (UAT nº 72) e (ii) Alargamento de uretra prostática com uso de dispositivo médico implantável para tratamento de pacientes com sintomas decorrentes da obstrução do fluxo urinário secundário à Hiperplasia Prostática Benigna - HPB, com mais de 50 anos (UAT nº 86). | 20/04/2023, das 9h às 12h | Visualizar |
| Audiência Pública | 28 | Audiência Pública para colher contribuições acerca de recomendação preliminar de não incorporação para as seguintes tecnologias: (i) Olaparibe em combinação com Bevacizumabe para tratamento de manutenção de pacientes adultas com carcinoma epitelial avançado (estágio FIGO III-IV) de ovário (incluindo trompa de Falópio ou peritoneal primário) com status HRD positivo e que respondem (resposta completa ou parcial) à quimioterapia em primeira linha (UAT nº 71) e (ii) Darolutamida para tratamento de pacientes com câncer de próstata metastático hormônio-sensível em combinação com docetaxel (UAT nº 74). | 10/03/2023, das 9h às 12h | Visualizar |

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (março, 2023)

4.2 RESULTADOS E ENTREGAS DAS AÇÕES PLANEJADAS SETORIALMENTE

4.2.1 REGULAÇÃO ASSISTENCIAL E ESTRUTURA DE PRODUTOS

Sistema de Informações de Produtos - SIP

O Sistema de Informações de Produtos - SIP é o instrumento regulamentado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar para envio de informações e acompanhamento da assistência prestada aos beneficiários dos planos privados de assistência à saúde. O envio do SIP é obrigatório para todas as operadoras com registro ativo na ANS que possuem ao menos um produto registrado, independentemente da data de concessão de autorização de funcionamento. Ficam dispensadas do envio as administradoras de benefícios.

As normas para envio do SIP estão descritas na Resolução Normativa nº 551/2022.

A ANS disponibiliza no Portal Brasileiro de Dados Abertos, do Governo Federal, o conjunto denominado “Dados de Produção Assistencial do Setor do – SIP”, que apresenta a produção dos serviços de saúde prestados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde, por ano-base. Os dados são extraídos do Sistema de Informações de Produtos e têm atualização anual, podendo ser obtidos a partir do seguinte link de acesso: <https://dados.gov.br/dados/conjuntos-dados/dados-de-producao-assistencial-do-setor-do-sistema-de-informacoes-de-produtos>.

Monitoramento da Base do SIP

Com o objetivo de qualificar os dados do SIP, a ANS realiza, desde 2020, um monitoramento da qualidade da base de dados, que consiste na identificação de possíveis inconsistências a partir da comparação de indicadores calculados com os dados do SIP de cada operadora em relação aos dados do setor no mesmo trimestre e tipo de contratação. As operadoras cujos dados enviados ao SIP apresentem fortes indícios de inconsistências são notificadas para prestarem esclarecimentos e/ou retificarem os dados. O processo é realizado semestralmente, com base em um painel dinâmico de uso interno criado no Power BI para este fim.

Em 2023, foram realizados dois ciclos do monitoramento da base do SIP, referentes ao: 2º semestre de 2022 e 1º semestre de 2023. A quantidade de operadoras notificadas a cada ciclo é apresentada na tabela 4.2 a seguir:

Tabela 4.2 – OPERADORAS NOTIFICADAS PELO MONITORAMENTO DA BASE DO SIP REFERENTE AOS CICLOS DO 2º SEMESTRE DE 2022 E 1º SEMESTRE DE 2023 – ANO 2023

| MONITORAMENTO DA BASE DO SIP | QTDE |
|---|------------|
| Operadoras notificadas sobre inconsistências SIP - 2º semestre 2022 | 83 |
| Operadoras notificadas sobre inconsistências SIP - 1º semestre 2023 | 95 |
| Total do ano 2023 | 178 |

Fonte: Sistema Eletrônico de Informações (fevereiro, 2024)

O monitoramento da base do SIP tem trazido resultados significativos na qualificação dos dados de produção assistencial do setor, visto que as operadoras, a partir da notificação, vêm promovendo a revisão de seus dados e correção das inconsistências encontradas. Nos dois ciclos de monitoramento realizados em 2023 foram realizadas 64 retificações pelas operadoras notificadas. Vale destacar que a correção das operadoras ajusta não só os arquivos que foram objeto de notificação, mas aprimora também os envios futuros ao SIP, tendo em vista que as correções em geral são feitas na programação das consultas e extrações das bases de dados, de forma que os arquivos futuros já serão gerados pelas operadoras sem os erros identificados anteriormente.

Representação por não envio ou envio intempestivo de dados ao SIP

Quando identificados indícios suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar de sua competência, a ANS deve dar início ao procedimento de representação das operadoras,

No ano de 2023, foram lavrados 105 autos de representação por não envio ou envio intempestivo do SIP à ANS, referente aos trimestres de 2022. O quadro 4.6 a seguir apresenta um resumo das atividades realizadas em 2023 relacionadas ao processo de trabalho de representação SIP. Vale destacar que no ano de 2023 foram trabalhados processos relativos ao monitoramento do descumprimento da obrigação de envio do SIP dos anos de 2021 e 2022.

Quadro 4.6 – Atividades realizadas no ano de 2023 relativas ao processo de Representação SIP

| REPRESENTAÇÃO SIP | ANO BASE 2021* | ANO BASE 2022** |
|---|----------------|-----------------|
| TOTAL DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS INICIADOS EM 2023 | - | 109 |
| AUTOS DE REPRESENTAÇÃO LAVRADOS EM 2023 | - | 105 |
| NOTAS TÉCNICAS DE ANÁLISE CONCLUSIVA CONCLUÍDAS EM 2023 | 54 | 29 |
| Conclusão pela sugestão de manutenção da Representação | 47 | 29 |
| Solicitação de Pagamento Antecipado de Multa | 1 | 0 |
| Conclusão pela sugestão de arquivamento | 6 | 0 |

*Ano base 2021 – todos os processos tiveram análise concluída na Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos - DIPRO em 2022 e 2023.

**Ano base 2022 – há processos em análise na DIPRO, com previsão de conclusão para encaminhamento à Diretoria de Fiscalização no 1º semestre de 2024, conforme rito disposto na RN nº 483/2022.

Fonte: Sistema Eletrônico de Informações (janeiro, 2024)

Monitoramento do Risco Assistencial

O monitoramento do risco assistencial consiste no acompanhamento periódico das operadoras a partir da análise de regularidade de aspectos assistenciais, atuariais e de estrutura e operação de seus produtos, com vistas à identificação de indícios de anormalidades e à preservação da continuidade e da qualidade do atendimento prestado aos beneficiários de planos de saúde.

A partir da identificação dos indícios de anormalidades assistenciais, são adotadas as medidas administrativas julgadas mais adequadas para a manutenção da continuidade e qualidade do atendimento à saúde prestado pelas operadoras aos seus beneficiários, tais como: a realização de visitas técnico-assistenciais; a suspensão da comercialização de parte ou de todos os produtos da operadora; a possibilidade de apresentação de plano de recuperação assistencial à ANS; a implementação do regime especial de direção técnica, entre outras.

As linhas de ação para execução dessas medidas administrativas são apresentadas ao setor em um Plano Periódico Anual.

O Plano Periódico de 2023 foi divulgado em março, no portal da ANS, conferindo transparência e previsibilidade às ações da Agência para garantia da qualidade e acesso à assistência à saúde prestada pelas operadoras aos seus beneficiários.

Mapeamento do Risco Assistencial

O mapeamento do risco assistencial é um dos processos de acompanhamento das operadoras de planos de saúde, integrante do monitoramento do risco assistencial, com vistas a identificar indícios de anormalidades que possam colocar em risco a continuidade ou a qualidade do atendimento à saúde prestados aos beneficiários no setor de saúde suplementar.

O mapeamento do risco assistencial avalia as operadoras de planos de saúde a partir de duas dimensões: assistencial e atuarial. Na dimensão assistencial, composta por quinze indicadores, busca-se avaliar a compatibilidade da produção assistencial informada pelas operadoras em relação à população de beneficiários. Na dimensão atuarial, são analisados três indicadores capazes de sinalizar a sustentabilidade atuarial das operadoras.

O processamento dos dados é realizado pelas equipes técnicas da ANS) e é realizado trimestralmente, considerando os seguintes trimestres de avaliação:

- I - 1º trimestre: 1º de janeiro a 31 de março;
- II - 2º trimestre: 1º de abril a 30 de junho;
- III - 3º trimestre: 1º de julho a 30 de setembro;
- IV - 4º trimestre: 1º de outubro a 31 de dezembro.

Todas as operadoras com registro ativo na ANS são avaliadas, com exceção das administradoras de benefícios, das operadoras que estejam em processo de cancelamento de registro ou não possuam beneficiários no trimestre de avaliação. De acordo com a nota obtida no programa a cada trimestre, as operadoras são classificadas em faixas de risco assistencial, conforme apresentado no quadro 4.7 a seguir:

■ Quadro 4.7 – FAIXAS DE RISCO ASSISTENCIAL

| FAIXA | NOTA |
|---------------------|---|
| Faixa 1 | Risco Baixo ($0,7 \leq \text{Nota} \leq 1$) |
| Faixa 2 | Risco Médio ($0,35 \leq \text{Nota} < 0,7$) |
| Faixa 3 | Risco Alto ($0 \leq \text{Nota} < 0,35$) |
| Faixa Indeterminada | Operadora que, na data da coleta, não possui todos os dados necessários ao cálculo do Mapeamento do Risco Assistencial. |

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (fevereiro, 2024)

Em 2023, foram processados os resultados de quatro trimestres do programa (3º e 4º trimestres de 2022; e 1º e 2º trimestres de 2023), respeitando-se o calendário de entregas das informações periódicas aos sistemas da ANS pelas operadoras. Na tabela 4.3, abaixo, apresenta-se a distribuição da classificação das operadoras nas faixas de risco do programa nos quatro trimestres divulgados no ano de 2023:

Tabela 4.3 – DISTRIBUIÇÃO DA QUANTIDADE DE OPERADORAS NAS FAIXAS DE RISCO DO MAPEAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL NOS TRIMESTRES DE AVALIAÇÃO DIVULGADOS EM 2023

| Classificação | 3º TRI 22 | | 4º TRI 22 | | 1º TRI 23 | | 2º TRI 23 | |
|-------------------------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
| | Qtd. Ops | % | Qtd. Ops | % | Qtd. Ops | % | Qtd. Ops | % |
| Faixa 1 | 620 | 67% | 581 | 63% | 597 | 65% | 603 | 66% |
| Faixa 2 | 214 | 23% | 229 | 25% | 216 | 23% | 211 | 23% |
| Faixa 3 | 60 | 6% | 55 | 6% | 59 | 6% | 52 | 6% |
| Faixa Indeterminada | 31 | 3% | 52 | 6% | 48 | 5% | 49 | 5% |
| Total OPS por trimestre | 925 | 100% | 917 | 100% | 920 | 100% | 915 | 100% |

Fonte: Gerência de Monitoramento Assistencial (janeiro, 2024)

Ao todo, 948 operadoras foram objeto do acompanhamento regular realizado pelo programa de Mapeamento do Risco Assistencial durante o ano de 2023, sendo 696 operadoras médico-hospitalares e 251 exclusivamente odontológicas.

Com base nos planos periódicos de monitoramento do risco assistencial, vigentes nos respectivos ciclos/trimestres processados ao longo de 2023, foram encaminhadas para acompanhamento individual pela agência por apresentarem indícios de anormalidades administrativas graves de natureza assistencial identificadas pelo mapeamento do risco assistencial, um total de 26 operadoras, sendo 21 médico-hospitalares e 5 operadoras exclusivamente odontológicas.

Mapa Assistencial da Saúde Suplementar - ano-base 2022

A edição anual do Mapa Assistencial da Saúde Suplementar, publicada pela ANS desde 2012, tem como objetivo apresentar os dados de produção dos serviços de saúde prestados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde, por ano-base, e encaminhados à ANS por meio do Sistema de Informação de Produtos.

Em julho de 2023, o painel Mapa Assistencial da Saúde Suplementar - ano-base 2022, contendo os dados consolidados dos anos de 2019 a 2022, foi publicado no portal da ANS em Dados e Indicadores do Setor > Dados Assistenciais e Publicações Relacionadas > Mapa Assistencial.

O painel dinâmico, além de conter indicadores da produção assistencial médico-hospitalar e da produção odontológica do setor, permite consultas de procedimentos realizados por beneficiário segundo modalidade de operadora - autogestão, cooperativa médica, medicina de grupo, filantropia e seguradora; e segundo tipo de contratação do plano, possibilitando uma análise comparativa do setor, considerando sua heterogeneidade. No quadro 4.8 abaixo são apresentados os indicadores de entrega do SIP referente ao ano de 2022, por trimestre, demonstrando que os dados apresentados no Mapa refletem a assistência prestada à praticamente a totalidade dos beneficiários de planos de saúde no ano.

Quadro 4.8 - ESTATÍSTICAS DE ENTREGA DO SIP REFERENTE AO ANO DE 2022

| | 1º trim/22 | 2º trim/22 | 3º trim/22 | 4º trim/22 |
|--|------------|------------|------------|------------|
| % de beneficiários de operadoras que enviaram o SIP em relação ao total de beneficiários | 99,85% | 99,93% | 99,93% | 99,81% |
| % de operadoras que enviaram o SIP em relação ao total de operadoras | 96,44% | 97,11% | 96,53% | 95,59% |

Fonte: Sistema de Informação de Produtos (fevereiro, 2024)

De acordo com os dados reportados pelas operadoras à ANS, em 2022 os beneficiários de planos de saúde realizaram 1,8 bilhão de procedimentos entre consultas, exames, terapias, internações, procedimentos odontológicos e outros atendimentos

ambulatoriais. O número representa um aumento de 10,6% em relação ao total de procedimentos realizados em 2021, quando foram feitos 1,6 bilhão de procedimentos.

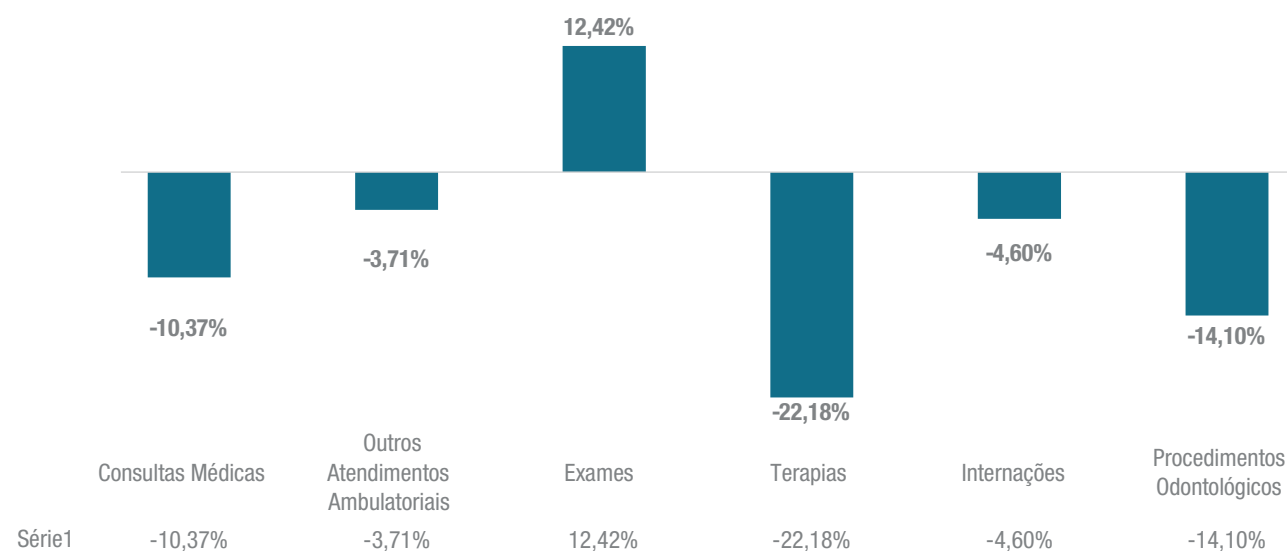
■ **Tabela 4.4 - PROCEDIMENTOS REALIZADOS EM 2022 PELOS PLANOS DE SAÚDE, POR TIPO**

| Tipo de Procedimento ou evento | Número de ocorrências 2019 | Número de ocorrências 2020 | Número de ocorrências 2021 | Número de ocorrências 2022 | Variação % (2022/2021) | Variação % (2022/2020) | Variação % (2022/2019) |
|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| Consultas Médicas | 279.111.485 | 204.164.967 | 234.808.215 | 264.680.075 | 12,7% | 29,6% | -5,2% |
| Outros Atendimentos Ambulatoriais | 174.388.464 | 133.455.761 | 153.635.555 | 177.674.173 | 15,6% | 33,1% | 1,9% |
| Exames | 922.832.205 | 776.981.141 | 995.857.159 | 1.097.650.282 | 10,2% | 41,3% | 18,9% |
| Terapias | 81.083.057 | 54.965.970 | 62.210.864 | 66.764.973 | 7,3% | 21,5% | -17,7% |
| Internações | 8.692.855 | 7.347.426 | 7.726.851 | 8.767.533 | 13,5% | 19,3% | 0,9% |
| Procedimentos Odontológicos | 185.597.884 | 154.329.678 | 172.671.463 | 184.536.844 | 6,9% | 19,6% | -0,6% |
| Total | 1.651.705.950 | 1.331.244.943 | 1.626.910.107 | 1.800.073.880 | 10,6% | 35,2% | 9,0% |

Fonte: Mapa Assistencial (dezembro, 2022)

Em linhas gerais, utilizando-se o ano de 2019 como referência de padrão de utilização de serviços (eventos por beneficiário) no setor suplementar antes da pandemia de Covid-19, verificou-se que apenas os exames ambulatoriais apresentaram utilização acima dos patamares observados antes da pandemia de Covid-19, conforme gráfico 4.5 abaixo:

■ **Gráfico 4.5 – VARIAÇÃO DE EVENTOS POR BENEFICIÁRIO DE 2022 EM RELAÇÃO A 2019, POR GRUPO DE PROCEDIMENTOS DO SIP**



Fonte: Gerência de Monitoramento Assistencial (fevereiro, 2024)

Projeto de Padronização e Qualificação dos Dados Assistenciais da Saúde Suplementar – PQDAS

Trata-se de projeto no âmbito do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS desenvolvido em parceria com o Hospital Alemão Oswaldo Cruz no triênio 2020-2023, para subsidiar o processo de unificação de entrada, a padronização e a qualificação dos dados assistenciais de utilização de serviços de saúde pelos beneficiários de planos privados de saúde, de

forma a aprimorar o uso e a troca de informações assistenciais entre o sistema de saúde suplementar e o Sistema Único de Saúde apoiando a tomada de decisão em amplo espectro em cada setor em consonância com a Estratégia de Saúde Digital para o Brasil – ESD20-28.

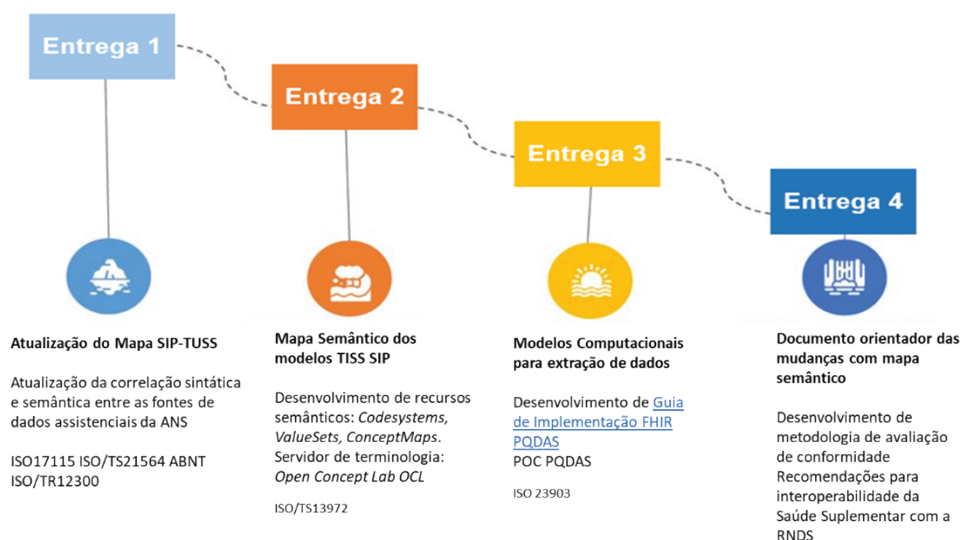
Dentre os objetivos específicos do PQDAS, destaca-se o de:

*“promover a **Interoperabilidade entre os modelos de informação da ANS e os dos Sistema Único de Saúde, visando integrar as informações de produção assistencial da ANS à Rede Nacional de Dados em Saúde - RNDS, de forma a construir um repositório único, longitudinal, dos eventos de saúde de cada cidadão brasileiro, independente de local ou fonte pagadora, que possa apoiar a continuidade dos cuidados e a gestão integrada de saúde**”.*

A interoperabilidade a ser buscada pelo projeto possibilitará uma visão unívoca e longitudinal dos eventos assistenciais de todos os cidadãos brasileiros, independentemente do tipo de financiamento (SUS, suplementar ou privado), pelos próprios cidadãos, profissionais de saúde, gestores de saúde, pesquisadores e os demais usuários das informações de saúde, apoiando a atenção integral da assistência, a coordenação e a continuidade do cuidado.

O projeto foi marcado por 4 entregas, representadas na figura 4.2 a seguir:

■ **Figura 4.2 - ESTÁGIOS DO PROJETO PQDAS NO TRIÊNIO 2021-2023**



Fonte: Elaboração Hospital Alemão Oswaldo Cruz (janeiro, 2023)

Na entrega 1, destaca-se como produto a atualização da Tabela de “Compatibilização entre os procedimentos da Terminologia Unificada da Saúde Suplementar - TUSS e os itens do SIP”¹, conhecida como “Tabela DE-PARA SIP-TUSS”. A Tabela faz uma correspondência entre os itens assistenciais de envio obrigatório ao Sistema de Informações de Produtos - SIP e os códigos de procedimentos e eventos da tabela nº 22 da TUSS (considerando os conceitos e as definições dos itens assistenciais informados ao SIP, constantes no Anexo da RN nº 551/2022. Está disponível no site da ANS em SIP - Manual de Orientação e Outros Documentos — Agência Nacional de Saúde Suplementar (www.gov.br). A partir da publicação da atualização da Tabela DE-PARA SIP-TUSS no site da ANS em junho de 2023, as operadoras foram orientadas a atualizar as parametrizações para envio dos dados de produção assistencial ao SIP corretamente.

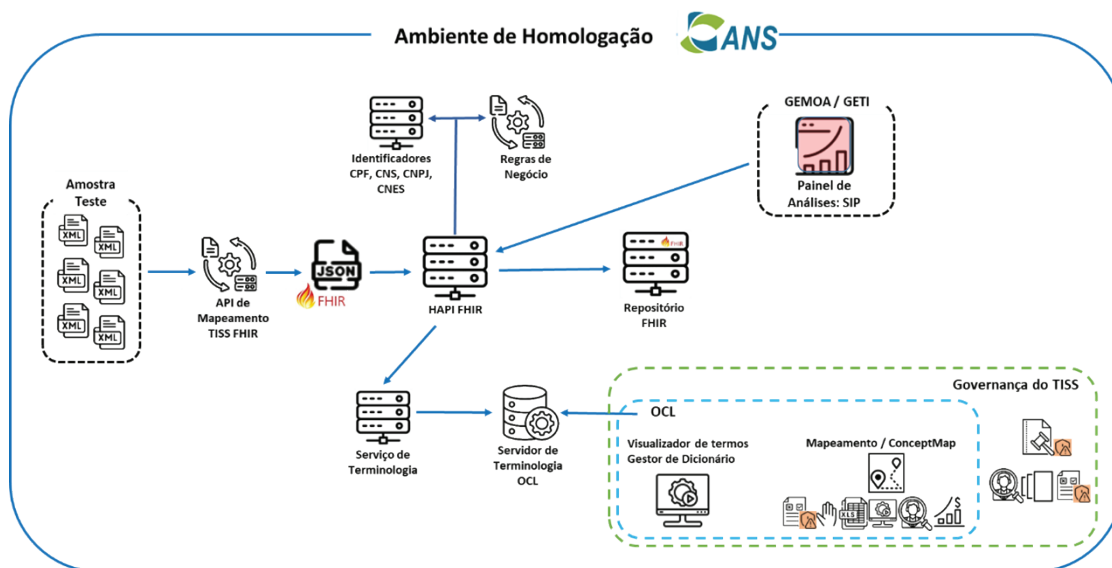
A última versão da tabela datava de 2016 e sua revisão representa um ganho significativo na qualidade das informações assistenciais recepcionadas pela ANS, que servem de base para estudos e análises setoriais, bem como para a produção do Mapa Assistencial da Saúde Suplementar e do programa de Mapeamento do Risco Assistencial realizado pela ANS.

Na entrega 2, foi feita a correlação sintática e semântica entre o SIP e a TUSS, o que gerou como produto um mapa semântico dos modelos da Troca de Informações em Saúde Suplementar - TISS e SIP, a partir da mensagem operadora-ANS do componente de conteúdo e estrutura do TISS. Destaca-se o trabalho realizado de qualificação da Terminologia de Procedimentos e Eventos em Saúde - e, no qual foi feita uma categorização que buscou classificar os procedimentos em capítulos, grupos e subgrupos que permitem analisar os eventos de saúde dos beneficiários dos planos de saúde, construir mapas assistenciais que reflitam a qualidade e não somente a produção assistencial, seguindo boas práticas em padrões terminológicos internacionais.

1

No escopo das entregas 3 e 4, a ANS publicou o Guia de Implementação FHIR PQDAS – ANS² primeiro guia canônico de referência nacional para implementação da padronização de informações em saúde com dados de pagamento, no padrão *Fast Healthcare Interoperability Resources* - FHIR®. Foi realizada, ainda, uma prova de conceito, que, em linhas gerais, testou a interoperabilidade no processamento de lotes de guias TISS em XML, utilizando o padrão FHIR, para analisar a viabilidade da integração dos dados da saúde suplementar à Rede Nacional de Dados em Saúde - RNDS.

■ **Figura 4.3 - AMBIENTE DE HOMOLOGAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO DO PROJETO PQDAS - 2023**



Fonte: Elaboração Hospital Alemão Oswaldo Cruz (dezembro, 2023)

O projeto foi concluído pelo Hospital Alemão Oswaldo Cruz, em dezembro de 2023, com as seguintes recomendações:

- i. adotar o padrão FHIR para promover uma troca de dados mais fluida e coerente entre os sistemas de saúde suplementar e o SUS;
- ii. necessidade de um modelo comum de dados (base unificada), dada a necessidade de haver padronização, integração e interoperabilidade dos dados;
- iii. desenvolvimento do BR Core FHIR para atender as necessidades específicas do Brasil, com governança participativa e sustentabilidade;
- iv. implementar uma Acelerador FHIR como uma estratégia para acelerar a adoção deste padrão; e
- v. estabelecer um comitê de coordenação intersetorial e grupos de trabalho para supervisionar a implementação, garantindo que as especificações do FHIR sejam adaptadas para atender aos requisitos e casos de uso da saúde suplementar brasileira.

As recomendações feitas pelo Projeto PQDAS visam orientar o processo de transição, de forma gradativa, das informações assistenciais da saúde suplementar à Rede Nacional de Dados em Saúde para construção de um sistema de saúde brasileiro mais integrado e interoperável, que possibilite que o cuidado ao paciente seja otimizado e que os recursos sejam utilizados de forma mais eficaz.

Plano de Recuperação Assistencial e Regime Especial de Direção Técnica

As operadoras que apresentam anormalidades administrativas graves de natureza assistencial, que coloquem em risco a continuidade ou a qualidade do atendimento à saúde dos beneficiários podem elaborar um Plano de Recuperação Assistencial-PRASS, com prazos, métricas e objetivos previamente definidos, que sejam passíveis de acompanhamento pela agência, executados e gerenciados pelo próprio regulado, no prazo máximo de 12 meses. Caso já tenham providenciado os ajustes, podem apresentar resposta comprobatória em substituição ao PRASS. Ambas medidas, Plano de Recuperação Assistencial e resposta comprobatória, são simples, de baixo custo para a União e de relevante interesse público.

Ao longo de 2023 foram realizadas 34 novas análises de operadoras, com indícios de anormalidades administrativas graves de natureza assistencial, que foram encaminhadas em função dos resultados do monitoramento do risco assistencial. Foram apresentados e aprovados 18 Planos de Recuperação Assistenciais.

Para as operadoras que não conseguem reverter o quadro de anormalidades administrativas graves de natureza assistencial há a indicação de instauração de regime especial de direção técnica, no qual um agente é designado pela ANS para atuação como Diretor Técnico na operadora. A direção técnica poderá ser instaurada, de pronto, quando a situação requerer um acompanhamento mais próximo da ANS, de forma urgente. Em 2023 foram instaurados 6 regimes especiais de direção técnica.

Cabe acrescentar que para as operadoras com um quadro de agravamento do risco assistencial, em uma situação considerada irreversível, é indicada a retirada ordenada do mercado quando, então, a ANS busca uma possibilidade de não interromper a cobertura assistencial, inicialmente sob a forma da alienação da carteira e transferência do grupo de beneficiários para outra operadora. Não havendo êxito nessa etapa, a ANS concede um prazo para que os beneficiários exerçam a portabilidade especial de carências, possibilitando a mudança de operadora sem cumprimento de novos prazos de carência. Em 2023 foi indicada a retirada ordenada do mercado de uma operadora.

Visita Técnico-Assistencial

Em 2023, foram realizadas 7 visitas técnico-assistenciais para verificar a regularidade da prestação dos serviços assistenciais pelas operadoras, conforme pode ser observado no quadro 4.9 a seguir.

■ Quadro 4.9 - MEDIDAS ADMINISTRATIVAS ADOTADAS EM 2023

| Medida | Quantidade de Operadoras | Total de Beneficiários Tutelados | Média de Beneficiários Tutelados por Operadora |
|-----------------------------------|--------------------------|----------------------------------|--|
| Resposta Comprobatória | 15 | 489.793 | 27.652 |
| Plano de Recuperação Assistencial | 18 | 999.550 | 55.530 |
| Direção Técnica | 6 | 918.320 | 153.053 |
| Visita Técnico-Assistencial | 7 | 897.748 | 128.249 |
| Retirada Ordenada do Mercado | 1 | 8.120 | 8.120 |

Fonte: Gerência de Direção Técnica (janeiro, 2024)

Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde

O Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde é a lista básica de coberturas obrigatórias no âmbito da saúde suplementar, estabelecendo as tecnologias em saúde disponíveis, entre terapias, exames, procedimentos e cirurgias, que atendem às doenças listadas na Classificação Internacional de Doenças da Organização Mundial da Saúde -OMS. Também faz parte do Rol as Diretrizes de Utilização – DUT, que estabelecem os critérios a serem observados para que sejam asseguradas as coberturas de alguns procedimentos e eventos em saúde elencados no Rol.

O Rol é continuamente atualizado, ampliando regularmente o arsenal de intervenções em saúde, de modo a acompanhar as mudanças na medicina e nas necessidades da população. Seu processo de atualização vem sendo constantemente aprimorado, tornando-o mais acessível e célere, bem como garantindo extensa participação social, entre audiências, consultas públicas e reuniões mensais da Comissão de Atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde Suplementar – Cosaúde.

O processo de atualização do rol pode ser iniciado por solicitação do público externo, por demanda interna da própria ANS ou, ainda, em razão de decisão de incorporação de tecnologia em saúde no SUS proferida pelo Ministério da Saúde em virtude de recomendação da Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde – Conitec.

Os pedidos de atualização do Rol realizados pelo público externo devem ser submetidos à análise da ANS através do preenchimento e envio de um formulário eletrônico padronizado, o Formulário FormRol, acessível a partir do sítio institucional da Agência.

A análise técnica das propostas de atualização do Rol é baseada nos métodos de Avaliação de Tecnologias em Saúde – ATS, considerando suas evidências científicas relativas à eficácia, efetividade, acurácia e segurança, avaliação econômica e de impacto orçamentário, disponibilidade de rede prestadora para a realização do atendimento, além da verificação de se tratar de tecnologia aprovada pelos conselhos profissionais quanto ao uso proposto. É um trabalho técnico necessário para garantir que as incorporações tragam ganhos coletivos e resultados clínicos relevantes para os pacientes.

O processo de revisão, que levava dois anos para ser concluído, hoje tem prazo de análise de, no máximo, 9 meses. Tecnologias para o tratamento de câncer são analisadas em até 6 meses. E aquelas tecnologias que já tiverem sido aprovadas para incorporação no SUS, mas ainda não constem do Rol, são incorporadas pela ANS em, no máximo, 2 meses, à exceção daquelas com exclusão de cobertura estabelecidas em Lei, como é o caso dos medicamentos orais que não sejam destinados ao tratamento de câncer.

Rol Dinâmico em números

Em 2023, o Rol foi atualizado por meio da publicação de 15 resoluções normativas, nas quais foram incluídos 31 itens, entre procedimentos, medicamentos, novas indicações e ampliações de uso. Das 31 alterações promovidas, 17 tiveram como origem propostas de atualização do Rol encaminhadas pela sociedade por meio do FormRol, 11 foram efetuadas em razão da inclusão de coberturas no SUS pelo Ministério da Saúde e 3 foram realizadas a partir de demandas internas identificadas pela própria ANS em decorrência de alterações legislativas ou como desdobramentos necessários de incorporações FormRol.

Atualizações do Rol - FormRol

No período de janeiro a dezembro de 2023, foram submetidas pela sociedade 63 propostas de atualização do Rol, sendo 27 delas elegíveis para análise técnica. As propostas elegíveis foram debatidas com os atores da saúde suplementar em 14 Reuniões Técnicas da Cosauúde (sendo 1 extraordinária), com posterior disponibilização para ampla contribuição da sociedade por meio de 11 consultas públicas e 10 audiências públicas.

Após análise do total de 16.476 contribuições recebidas no âmbito das consultas públicas e das contribuições de 325 participantes nas audiências públicas, 17 coberturas foram acrescentadas ao Rol, sendo 13 relativas a medicamentos e 4 referentes a procedimentos como terapias e cirurgias.

■ Quadro 4.10 – ATUALIZAÇÕES DO ROL EM 2023, ORIGEM FORMROL

| RN 571, de 08/02/2023 | | |
|-----------------------|--------------------------|---|
| Tipo de tecnologia | Nome da tecnologia | Indicação de uso |
| Medicamento | Dupilumabe | Pacientes adultos com dermatite atópica grave que tenham indicação de tratamento sistêmico, que apresentem falha, intolerância ou contraindicação à ciclosporina e que atendam a pelo menos um dos seguintes critérios: SCORAD superior a 50; EASI superior a 21; DLQI superior a 10. |
| Medicamento | Zanubrutinibe | Linfoma Células do Manto recidivado ou refratário. |
| RN 577, de 05/05/2023 | | |
| Tipo de tecnologia | Nome da tecnologia | Indicação de uso |
| Medicamento | Olaparibe e Bevacizumabe | Carcinoma epitelial avançado de ovário. |
| Medicamento | Darolutamida | Câncer de próstata metastático hormônio-sensível em combinação com docetaxel. |
| RN 578, de 29/05/2023 | | |
| Tipo de tecnologia | Nome da tecnologia | Indicação de uso |
| Medicamento | Mesilato de lenvatinibe | Câncer diferenciado da tireoide (CDT [papilífero, folicular ou célula de Hürthle]) localmente avançado ou metastático (múltiplas lesões), progressivo, refratário a radioiodoterapia (RIT). |

RN 582, de 05/07/2023

| Tipo de tecnologia | Nome da tecnologia | Indicação de uso |
|---------------------------|---|---------------------------------|
| Procedimento | Fotovaporização de Próstata a Laser por via endoscópica | Hiperplasia Prostática Benigna. |

RN 583, de 05/07/2023

| Tipo de tecnologia | Nome da tecnologia | Indicação de uso |
|---------------------------|---------------------------|---|
| Medicamento | Levomolato cabozantinibe | Carcinoma diferenciado tireoide avançado refratário radioiodoterapia. |

RN 584, de 07/08/2023

| Tipo de tecnologia | Nome da tecnologia | Indicação de uso |
|---------------------------|---|---|
| Medicamento | Ofatumumabe | Pacientes adultos com esclerose múltipla recorrente que falharam ou possuem contraindicação ao uso de natalizumabe. |
| Procedimento | Radioterapia de Intensidade Modulada - IMRT | Tumores de pulmão. |
| Procedimento | Radioterapia de Intensidade Modulada - IMRT | Tumores de mediastino. |
| Procedimento | Radioterapia de Intensidade Modulada - IMRT | Tumores de esôfago. |

RN 586, de 30/08/2023

| Tipo de tecnologia | Nome da tecnologia | Indicação de uso |
|---------------------------|---------------------------|---|
| Medicamento | Lanadelumabe | Profilaxia de longo prazo em pacientes com angiodema hereditário com deficiência do inibidor de C1. |

RN 588, de 02/10/2023

| Tipo de tecnologia | Nome da tecnologia | Indicação de uso |
|---------------------------|---|--|
| Medicamento | Encorafenibe e Binimetinibe em associação | Tratamento adultos melanoma irresssecável ou metastático com mutação BRAF V600. |
| Medicamento | Lenvatinibe em associação ao pembrolizumabe | Tratamento adultas câncer endometrial avançado com progressão da doença após terapia prévia à base de platina em qualquer cenário proficientes reparo incompatibilidade DNA pMMR não candidatas cirurgia curativa ou radioterapia. |

RN 589, de 07/11/2023

| Tipo de tecnologia | Nome da tecnologia | Indicação de uso |
|--------------------|--|--|
| Medicamento | Encorafenibe em associação ao Cetuximabe | Tratamento adultos segunda linha com câncer colorretal metastático e com mutação BRAF V600E. |

RN 591, de 08/12/2023

| Tipo de tecnologia | Nome da tecnologia | Indicação de uso |
|--------------------|--------------------|--|
| Medicamento | Ustequinumabe | Tratamento adultos retocolite ulcerativa moderada a grave após falha refratariedade recidiva ou intolerância a terapia com anti-TNFs. |
| Medicamento | Pomalidomida | Tratamento de pacientes adultos com mieloma múltiplo recidivado refratário após pelo menos uma terapia anterior, incluindo lenalidomida. |

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (fevereiro, 2024)

Atualizações do Rol - Incorporações das recomendações da Conitec no SUS

Ao longo do ano, 11 itens foram incorporados ao rol após a recomendação positiva de inclusão no SUS pela Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde – Conitec. As alterações promovidas envolvem incorporações de novas tecnologias, indicações de uso e alterações de diretrizes de utilização.

■ Quadro 4.11 - ATUALIZAÇÕES DO ROL EM 2023, ORIGEM CONITEC

RN 571, de 08/02/2023

| Tipo de atualização | Tipo de tecnologia | Nome da tecnologia | Indicação de uso |
|---------------------|--------------------|--|--|
| Inclusão | Medicamento | Romozosumabe | Tratamento de mulheres com osteoporose na pós menopausa, a partir de 70 anos, que apresentam risco muito alto de fratura por fragilidade e que falharam (apresentaram duas ou mais fraturas) com o padrão de tratamento medicamentoso, conforme protocolo estabelecido pelo Ministério da Saúde. |
| Inclusão | Medicamento | Onasemnogeno abeparvoveque | Tratamento de pacientes pediátricos até 6 meses de idade com Atrofia Muscular Espinhal (AME) do tipo I que estejam fora de ventilação invasiva acima de 16 horas por dia. |
| Inclusão | Procedimento | Ensaio para dosagem da liberação de Interferon Gama (com diretriz de utilização) | Pacientes com doenças inflamatórias imunomediadas e os receptores de transplante de órgãos sólidos. |

RN 575, de 08/03/2023

| Tipo de atualização | Tipo de tecnologia | Nome da tecnologia | Indicação de uso |
|----------------------------|---------------------------|---|---|
| Inclusão | Procedimento diagnóstico | Triagem neonatal por espectrometria de massas em tandem (MS/MS) em sangue seco, colhido em papel-filtro | Detecção da deficiência de acil-CoA desidrogenase de cadeia média (MCADD). |
| Inclusão | Medicamento | Alfaepoetina | Tratamento de pacientes com síndrome mielodisplásica de baixo risco (SMD-BR). |

RN 581, de 04/07/2023

| Tipo de atualização | Tipo de tecnologia | Nome da tecnologia | Indicação de uso |
|----------------------------|---------------------------|--|---|
| Inclusão | Procedimento diagnóstico | Monitorização residencial da pressão arterial (MRPA) | Diagnóstico de hipertensão arterial sistêmica em adultos com suspeita da doença, considerando ao menos uma medida da pressão arterial em consultório. |
| Inclusão | Medicamento | Carboximaltose férrica | Tratamento de pacientes adultos com anemia por deficiência de ferro e intolerância ou contraindicação aos sais orais de ferro. |
| Inclusão | Medicamento | Alfagalsidase | Tratamento da doença de Fabry clássica em pacientes a partir dos sete anos de idade. |

RN 587, de 26/09/2023

| Tipo de atualização | Tipo de tecnologia | Nome da tecnologia | Indicação de uso |
|----------------------------|---------------------------|---------------------------|---|
| Inclusão | Medicamento | Rituximabe | Terapia de indução de remissão dos pacientes com diagnóstico recente em idade fértil e para casos de recidiva de vasculites associadas aos anticorpos anticitoplasma de neutrófilos, classificados como granulomatose com poliangeíte (GPA) ou poliangeíte microscópica (MPA), ativa e grave. |

RN 592, de 11/12/2023

| Tipo de atualização | Tipo de tecnologia | Nome da tecnologia | Indicação de uso |
|----------------------------|---------------------------|---------------------------|--|
| Inclusão | Medicamento | Ácido zoledrônico | Tratamento de pacientes com osteoporose com intolerância ou dificuldades de deglutição dos bisfosfonatos orais. |
| Inclusão | Medicamento | Emicizumabe | Tratamento profilático de pacientes com hemofilia A, moderada ou grave, e anticorpos inibidores do Fator VIII, sem restrição de faixa etária, conforme Protocolo do Ministério da Saúde. |

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (fevereiro, 2024)

Atualizações do Rol - Incorporações relativas a demandas internas

Em 2023, a ANS promoveu atualizações de coberturas a partir de demandas internas, conforme evidenciado no quadro 4.12 a seguir.

■ Quadro 4.12 – ATUALIZAÇÕES DO ROL 2023 – ORIGEM DEMANDA INTERNA

| RN 576, de 21/03/2023 | | | |
|-----------------------|--------------------|---|--|
| Tipo de atualização | Tipo de tecnologia | Nome da tecnologia | Indicação de uso |
| Alteração de DUT | Procedimento | Cirurgia de esterilização feminina (Laqueadura tubária/Laqueadura tubária laparoscópica) e masculina (Vasectomia) | Altera as DUTs 11 e 12 para regulamentar a cobertura obrigatória da cirurgia de esterilização feminina (Laqueadura tubária/Laqueadura tubária laparoscópica) e masculina (Vasectomia), em decorrência da alteração da Lei nº 9.263/1996, pela Lei nº 14.443/2022, com base no artigo 38 da RN nº 555/2022. |
| RN 577, de 05/05/2023 | | | |
| Tipo de atualização | Tipo de tecnologia | Nome da tecnologia | Indicação de uso |
| Inclusão | Procedimento | Teste de deficiência de recombinação homóloga, HRD (com diretriz de utilização) | Diagnóstico de elegibilidade de pacientes com indicação de uso de medicação em que a bula ou a diretriz de utilização determine a análise de deficiência de recombinação homóloga para o início do tratamento. |

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (fevereiro, 2024)

COSAÚDE

A Comissão de Atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde Suplementar – Cosaúde, tem por função assessorar a ANS na definição da amplitude das coberturas no setor, sendo um importante mecanismo de participação social dirigida, com relevante papel consultivo no rito processual de atualização do Rol.

Os membros da comissão são indicados pelos órgãos, entidades e setores que compõem a Câmara de Saúde Suplementar – CAMSS, além de contar com a participação de representantes dos conselhos profissionais da área da saúde.

De janeiro a dezembro de 2023, foram realizadas 14 reuniões técnicas em que foram apresentadas e debatidas propostas de atualização do rol e análises das contribuições de consultas e audiências públicas para 28 tecnologias. Foram promovidas, também, 2 reuniões administrativas no âmbito da Cosaúde, com o intuito de organizar as atividades e a agenda da Comissão.

As reuniões técnicas e administrativas da Cosaúde foram realizadas no formato online, no canal da ANS no Youtube, e as suas gravações permanecem disponíveis no site da Agência.

Participação social ampliada

Em 2023, a participação social prevista no inciso IX do art. 3º da RN 555/2022 contou com a realização de 11 consultas públicas relacionadas à revisão da lista de coberturas dos planos de saúde, conforme quadro 4.13 a seguir:

■ Quadro 4.13 – CONSULTAS PÚBLICAS DE ATUALIZAÇÃO DO ROL EM 2023

| Nº | TEMA | INÍCIO | FIM | TECNOLOGIAS | CONTRIBUIÇÕES |
|-----|--|--------|------------|-------------|---------------|
| 107 | Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde | 02/03 | 21/03 | 2 | 2.719 |
| 108 | Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde | 05/04 | 24/04 | 3 | 792 |
| 109 | Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde | 05/05 | 24/05 | 2 | 343 |
| 110 | Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde | 01/06 | 20/06 | 3 | 974 |
| 112 | Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde | 15/06 | 04/07 | 2 | 4.500 |
| 113 | Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde | 07/07 | 26/07 | 2 | 351 |
| 114 | Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde | 10/08 | 29/08 | 2 | 138 |
| 117 | Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde | 04/09 | 23/09 | 2 | 1.381 |
| 118 | Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde | 05/10 | 24/10 | 5 | 4.813 |
| 122 | Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde | 13/12 | 01/01/2024 | 1 | 465 |
| 123 | Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde | 21/12 | 09/01/2024 | 1 | 10 |

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (fevereiro, 2024)

A ANS promoveu, também, 10 audiências públicas para avaliação das recomendações de não incorporação de tecnologias. As audiências públicas também foram amplamente divulgadas e realizadas no formato online, sendo transmitidas pelo canal da ANS no Youtube.

Os relatórios finais com os resultados das consultas e audiências públicas são incluídos no site da ANS para consulta. No caso das audiências, as gravações também são disponibilizadas ao público.

Audiência Pública sobre Transtornos Globais de Desenvolvimento

Em 11 de outubro, foi realizada a Audiência Pública nº 36 para discutir de maneira abrangente a assistência aos beneficiários da saúde suplementar com Transtornos Globais de Desenvolvimento dentre eles o Transtorno do Espectro Autista

O evento teve por finalidade colher contribuições da sociedade com vistas ao aprimoramento da atuação da ANS em relação ao tema e contou com apresentações de especialistas e convidados indicados pela Cosaúde, além de representantes dos conselhos profissionais da área da saúde.

A Audiência Pública contou com 246 participantes e oportunizou a manifestação de valiosas contribuições orais e escritas sobre o tema.

A audiência ocorreu de forma remota, pela plataforma Teams, com transmissão ao vivo pelo YouTube. A gravação completa está disponível no canal da agência, com mais de 2,7 mil visualizações.

Seminário Parâmetros de Avaliação Econômica no Processo de Atualização do Rol

Com o objetivo de inaugurar o debate sobre o panorama e os desafios da avaliação econômica na saúde suplementar, a ANS promoveu, em 09 de agosto, o Seminário sobre Parâmetros de Avaliação Econômica no Processo de Atualização do Rol.

O evento abordou o tema a partir das perspectivas de especialistas de diferentes segmentos do setor e contou com a participação de gestores da ANS e do Ministério da Saúde, pesquisadores de Núcleos de Avaliação de Tecnologias em Saúde e membros da Comissão de Atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde Suplementar - Cosaúde.

Foram discutidas questões sobre o panorama da avaliação econômica em saúde no Brasil e no mundo, os desafios metodológicos da avaliação econômica na saúde suplementar, além de experiências com avaliação econômica na saúde suplementar.

O evento reuniu cerca de 130 pessoas no Rio de Janeiro e teve mais de 150 acessos simultâneos no canal da Agência no Youtube, que transmitiu o encontro ao vivo. A gravação completa está disponível no canal, com mais de 2,8 mil visualizações.

Painel de Informações do Rol

Em agosto de 2023, a ANS lançou o Painel de Informações do Rol, uma ferramenta interativa destinada a divulgar os dados econômicos de todas as incorporações realizadas a partir de 2022 e utilizados no processo de atualização do Rol.

A ferramenta permite que a sociedade acompanhe de maneira prática e simplificada os resultados das análises econômicas de tecnologias submetidas ao processo de atualização do Rol, com dados relativos às tecnologias incorporadas e não incorporadas pela ANS, incluindo informações sobre os impactos orçamentários estimados para cada tecnologia em diferentes cenários.

As informações detalham o tipo de análise realizada, como custo-utilidade, custo-efetividade, custo-minimização, entre outros, e incluem os desfechos adotados, como Anos de Vida Ajustados pela Qualidade e Anos de Vida Ganhos, por exemplo. Dessa forma, o Painel de Informações do Rol possibilita o uso dos dados em estudos a longo prazo, inclusive para o monitoramento das incorporações efetuadas.

A criação dessa ferramenta representa um marco significativo na ampliação da visibilidade das ações e práticas da ANS, conferindo maior transparência e fornecendo subsídios para o aprimoramento dos métodos e análises econômicas relacionadas às novas tecnologias em saúde.

Novos formulários no FormRol

Para atender ao disposto na Resolução Normativa nº 555/2022, a ANS lançou, em julho de 2023, a nova versão do FormRol, com disponibilização de mais quatro tipos de formulários eletrônicos, a partir de 01/10/2023, viabilizando a apresentação de propostas de inclusão, alteração e exclusão de diretrizes de utilização e, ainda, de desincorporação (exclusão) de tecnologia em saúde já listada no Rol.

Parcerias técnicas para atualização do Rol

De acordo com a regulamentação em vigor, a análise técnica das propostas de atualização do Rol pode ser subsidiada por estudos elaborados por entidades públicas ou privadas especializadas em ATS, com notório conhecimento no setor. Sendo assim, foi dada à Agência a prerrogativa de se valer de parcerias, para fins de pesquisas especializadas e estudos técnicos que forneçam subsídios para a tomada de decisão no processo de atualização do Rol.

Nesse sentido, em 2023, a ANS contou com a colaboração do Hospital Sírio-Libanês – HSL, da Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, da Fundação Oswaldo Cruz – Fiocruz e do Hospital de Clínicas de Porto Alegre na avaliação de tecnologias em saúde e na transmissão de conhecimentos.

Por meio dessas parcerias, ao longo do ano foram elaborados 34 relatórios de análise crítica de propostas de atualização do rol, 25 relatórios de análise de contribuições de consultas públicas de recomendações de incorporação de tecnologias no rol, além de 15 tutorias clínicas e metodológicas. Mais que a elaboração de documentos de análise, cada ação tem por princípio a discussão metodológica e o aprofundamento das informações relacionadas a cada tecnologia e respectivo dossiê submetido para avaliação.

Parcerias institucionais

A ANS desempenha um papel efetivo nos fóruns nacionais e internacionais de Avaliação de Tecnologias em Saúde - ATS. Além de ser membro da Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no Sistema Único de Saúde - Conitec e da Rede Brasileira de Avaliação de Tecnologias em Saúde - REBRATS, a ANS também integra redes internacionais de ATS, incluindo a Rede de Avaliação de Tecnologias em Saúde das Américas e a Rede Internacional de Agências para Avaliação de Tecnologias em Saúde - INAHTA

Em 2023, a ANS teve participação ativa nas reuniões técnicas da Conitec, assim como nas do Comitê Gestor da REBRATS. A agência também participou ativamente do IV Congresso da REBRATS, coordenando mesas redondas e realizando a avaliação dos trabalhos submetidos para o eixo de ATS e a sustentabilidade dos sistemas de saúde e, ainda, integrou o comitê organizador do Congresso de 2023 da INAHTA realizado na Austrália.

Monitoramento da Garantia de Atendimento

O acompanhamento de avaliação da garantia de atendimento avalia as operadoras a partir das reclamações registradas pelos beneficiários nos canais da ANS. O objetivo do monitoramento é estimular as empresas a qualificarem o atendimento prestado aos consumidores. A partir do resultado apurado, as operadoras reiteradamente com pior desempenho são avaliadas e para aquelas que apresentam risco à assistência à saúde são identificados os planos que terão o ingresso de novos beneficiários vedado temporariamente.

A adoção da medida administrativa de suspensão da comercialização de produtos pela ANS para fins do acompanhamento e avaliação da garantia de atendimento tem o objetivo de impedir a entrada de novos beneficiários em um plano que apresenta risco à oferta ou à continuidade do atendimento. Neste sentido, os planos suspensos só podem voltar a ser comercializados quando forem comprovadas melhorias. A cada trimestre, a listagem de planos é reavaliada, e as operadoras que deixarem de apresentar risco à assistência à saúde são liberadas, pelo monitoramento, para oferecer os planos para novas comercializações.

Em 2023, foram apurados 4 ciclos de monitoramento, cujo resultado apresentamos a seguir no quadro 4.14:

■ Quadro 4.14 - HISTÓRICO DO MONITORAMENTO DA GARANTIA DE ATENDIMENTO POR CICLO

| Ciclo | Período | Operadoras com planos suspensos no período | Planos suspensos no período |
|-------------|-------------------------|--|-----------------------------|
| 4º TRI 2022 | 01/10/2022 a 31/12/2022 | 10 | 42 |
| 1º TRI 2023 | 01/01/2023 a 31/03/2023 | 13 | 54 |
| 2º TRI 2023 | 01/04/2023 a 30/06/2023 | 12 | 52 |
| 3º TRI 2023 | 01/07/2023 a 30/09/2023 | 3 | 25 |

Fonte: Gerência de Acompanhamento das Redes Assistenciais (janeiro, 2024)

Estudo dos Vazios Assistenciais

Estudos relacionados à disponibilidade de prestadores na saúde suplementar têm sido constantemente desenvolvidos pela ANS com o objetivo de avaliar a adequação da rede assistencial das operadoras.

Tendo em vista a importância acerca da estrutura das redes assistenciais dos planos de saúde, a Agenda Regulatória em vigor, definida para o período 2023-2025, incluiu, em seu escopo, a atualização do estudo sobre os vazios assistenciais publicado em 2015.

Neste sentido, o presente estudo propõe-se a avaliar a disponibilidade de rede e os vazios assistenciais no setor privado de saúde no país por meio de 4 vertentes: cadastro nacional de estabelecimentos, contratação de serviços pelas operadoras de planos de saúde, utilização de serviços pelos beneficiários e interseção entre os estudos.

Assim, no ano de 2023, de acordo com o calendário definido, foram realizadas as seguintes etapas do projeto:

- Delineamento do escopo do projeto e da metodologia dos estudos
- Reuniões com o Grupo de Trabalho
- Realização do estudo - Regiões de Saúde
- Requerimentos para extração dos dados à Gerência competente
- Homologação dos dados extraídos

Alteração da Rede Hospitalar

A ANS assumiu o compromisso de rediscutir o Aperfeiçoamento dos Critérios para Alteração de Rede Hospitalar, na Agenda Regulatória 2019-2022 - Tema 12 Aperfeiçoamento de Medidas Regulatórias Referentes às Características dos Contratos e Produtos.

Tendo sido concluídas todas as etapas necessárias à construção de um normativo, incluindo a ampla participação social na discussão dos critérios propostos, em 14 de agosto de 2023, na 593ª Reunião Ordinária de Diretoria Colegiada, foi aprovada a minuta de Resolução Normativa que dispunha sobre os critérios para as alterações na rede assistencial hospitalar das operadoras, seja por redimensionamento de rede por redução ou por substituição.

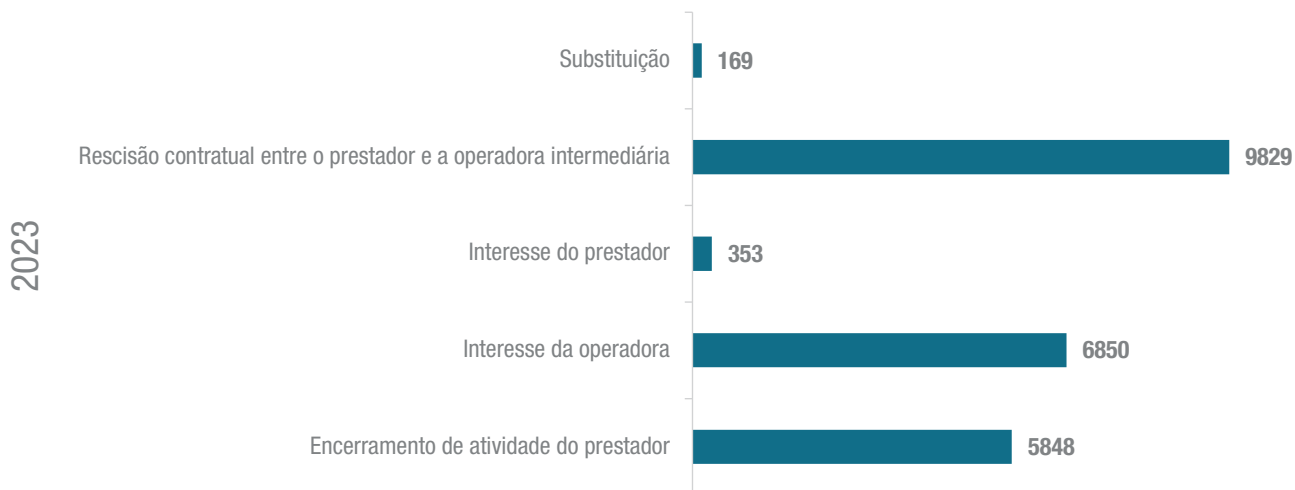
Assim, foi publicada, no Diário Oficial da União, a Resolução Normativa ANS nº 585/2023, trazendo as novas regras para a alteração de rede hospitalar dos planos de saúde. O referido normativo entra em vigor a partir de 01 de março de 2024.

Solicitações de Alteração de Rede Hospitalar

As exclusões de prestadores hospitalares, por redimensionamento ou substituição, devem ser solicitadas à ANS por meio eletrônico, através do sistema web Solicitação de Alteração de Rede Hospitalar.

Abaixo, no gráfico 4.6, observa-se o quantitativo de alterações de rede hospitalar, motivadas por interesse da operadora, interesse do prestador, encerramento das atividades do prestador, rescisão contratual entre o prestador e a operadora intermediária e substituição de entidades hospitalares, realizadas na rede assistencial das operadoras, no ano de 2023.

■ Gráfico 4.6 - DISTRIBUIÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DE ALTERAÇÃO DE REDE HOSPITALAR



Fonte: Sistema de Alteração de Rede Hospitalar (dezembro, 2023)

Monitoramento das Solicitações de Alteração da Rede Hospitalar das Operadoras

De acordo com os critérios técnicos vigentes, é verificado o cumprimento regulatório das solicitações de alteração de rede hospitalar e, sendo identificadas condutas que caracterizem infração às normas sobre rede assistencial hospitalar vigentes, as operadoras poderão incorrer nas infrações descritas na Resolução Normativa nº 489/2022.

No ano de 2023, foram revisitados 78 processos para os quais foram lavrados Auto de Representação assim como 38 processos para os quais oportunizamos à operadora a regularização do cadastro de prestadores, a fim de analisarmos a defesa das operadoras quanto aos problemas apurados e dar o devido encaminhamento final a estes processos, seja arquivando-os ou sugerindo a aplicação das penalidades cabíveis pela Diretoria competente.

Demandas do Sistema Integrado de Fiscalização SIF – Rede Hospitalar e Não-hospitalar

Demandas SIF sobre Rede Hospitalar

No ano de 2023, foram analisadas as manifestações encaminhadas pelas operadoras, em sede de defesa, dos 704 processos que apuraram às 1.587 queixas de descredenciamento de rede hospitalar, realizadas por beneficiários, em 2019.

Tais processos foram arquivados, caso a operadora tenha conseguido afastar o indício de infração denunciado ou a operadora foi representada por redimensionar prestador hospitalar sem autorização do órgão regulador.

Além disso, foram abertos outros 135 processos referente ao mesmo tema.

Ainda em 2023, foi priorizada a análise dos 156 processos específicos de apuração da operadora AMIL, referentes às queixas protocolizadas em 2020 e 2021. Tal priorização foi devida ao aumento observado no número de reclamações à época.

Demandas SIF sobre Rede Não Hospitalar

No ano de 2023, foram analisados 206 processos referentes a 371 prestadores. Destes, 39 foram arquivados, pois a operadora conseguiu afastar o indício de infração e 28 foram encaminhados à DIFIS para aplicação de penalidade.

Notificação por Inadimplência

O aprimoramento das regras relativas à inadimplência tema regulatório previsto na Agenda Regulatória da ANS 2019/2022, prorrogada versa sobre um assunto recorrente em diversas demandas recebidas por esta Agência Reguladora, a possibilidade de

utilizar outras formas de notificação ao beneficiário, além das já previstas na Súmula Normativa nº 28/2015.

A Resolução Normativa nº 593/2023 para regulamentação da notificação por inadimplência foi aprovada na 599ª Reunião Ordinária de Diretoria Colegiada, realizada em 18 de dezembro de 2023 e entrará em vigor no dia 1º de abril de 2024.

Transferência de Carteiras

O tema regulatório Transferência de Carteiras foi pactuado na Agenda Regulatória da ANS 2019-2022 e tem o objetivo de atualizar e aperfeiçoar a regulamentação que dispõe sobre a alienação da carteira das operadoras de planos de assistência à saúde, atualmente disposta na Resolução Normativa nº 112/2005.

No ano de 2023, foram realizadas reuniões entre as diretorias da ANS para discutir a minuta da nova resolução normativa de Transferência de Carteira.

Simplificação da situação do produto

Esse projeto tem o objetivo de aprimorar o processo de alteração de registro de produtos permitindo que as próprias operadoras façam o pedido de suspensão e reativação de comercialização, de cancelamento de registro e de alteração de nome de seus planos de saúde, por meio de um sistema próprio.

O projeto foi iniciado com a verificação de inconsistências na base de histórico do registro de planos de saúde por parte da equipe de sustentação. Entretanto, o projeto de desenvolvimento do sistema foi paralisado em agosto de 2023 para priorização do novo sistema de Rede em virtude da aprovação do normativo de critérios de Rede. Paralelamente, foi elaborado, no ano de 2023, os documentos de ARR e AIR, que estão em processo de revisão e irão subsidiar a elaboração de uma minuta de resolução normativa.

Empoderamento do Beneficiário / Acesso a Planos Privados de Assistência à Saúde

Encontra-se em desenvolvimento o projeto “Acesso a Planos Privados de Assistência à Saúde”, presente no eixo “Equilíbrio da Saúde Suplementar” da Agenda Regulatória da ANS. O projeto Acesso a Planos de Saúde teve o objetivo de examinar as eventuais dificuldades, e suas principais causas, ao acesso a planos de saúde por consumidores.

Como é de conhecimento geral, os planos individuais ou familiares são alvo de uma maior intervenção regulatória por parte da ANS e por consequência se tornam menos atrativos para as operadoras de planos de saúde, que consideram cerceadas suas ações na gestão destes planos, preferindo dirigir seus esforços comerciais aos planos coletivos, que lhes permitem uma gestão mais flexível.

Por outro lado, os critérios de elegibilidade, impostos pela atual regulamentação, para adesão a contratos de planos coletivos, demonstra-se como um entrave para muitos consumidores que querem e teriam condições financeiras de aderir a planos deste tipo de contratação.

Esse projeto abre caminho para a discussão de ações cujo propósito seja a revisão de políticas regulatórias e a elaboração de normas com o intuito de facilitar a contratação de planos por pessoas naturais e aumentar a oferta de planos de saúde.

Tendo em vista as diretrizes comuns entre o projeto de Acesso e o projeto de Open Health, a dificuldade de conduzir ambos os projetos paralelamente e a prioridade inerente ao projeto de Open Health, buscou-se aproveitar as iniciativas, os incentivos, a participação e as contribuições de um grupo interministerial para avançar o quanto possível nos objetivos comuns com o projeto de Acesso a Planos de Saúde.

Inicialmente proposto pelo Ministério de Economia, o projeto de Open Health tem o objetivo de facilitar a acessibilidade dos beneficiários aos planos de saúde e aos serviços disponibilizados pela ANS para acessar informações que garantam a melhor opção de escolha de planos.

Para o alcance dos objetivos do projeto, serão utilizadas as ferramentas e iniciativas já desenvolvidas pela ANS, como o Guia de Planos da ANS e o Plano de Dados Abertos, com foco em seus respectivos aprimoramentos. No entanto, o aperfeiçoamento do sistema do Guia de Planos da ANS demanda tempo e recursos (humanos, tecnológicos e financeiros) que devem ser estimados pela área de Tecnologia da Informação e dependem de investimentos.

Todas as informações detalhadas sobre o andamento do projeto de Open Health estão disponíveis na página no Ministério da Saúde, no link: <https://www.gov.br/saude/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/relatorios/2022> onde podem ser encontrados, na íntegra, os seguintes relatórios:

- Relatório - Open Health - HAOC - O conceito de Open Health à luz da RNDS (Estudo Preliminar);
- Relatório - AIR Projeto Open Health - Critérios para a análise intermediária;

- Relatório - Análise de UX - Portabilidade de planos: análise de UX; e
- Relatório Final do Grupo de Trabalho - Aprimoramento do Setor de Saúde Suplementar - mediante compartilhamento de dados de usuários e provedores de serviços de saúde.

A partir dos estudos elaborados no projeto de Open Health, foi proposta a continuidade de condução e tratamento do tema na nova Agenda Regulatória da ANS 2023-2025 por meio do desenvolvimento e aprimoramento do sistema do Guia ANS de Planos de Saúde, visando atingir os seguintes objetivos:

- O compartilhamento de dados cadastrais da saúde suplementar entre as Operadoras, de acordo com o consentimento do usuário;
- A melhoria da experiência do usuário no uso do Guia de Planos com a contratação direta de planos pelo sistema da ANS;
- A diminuição do custo de transação para os beneficiários, que deixarão de ter que solicitar informações para a operadora de origem e encaminhá-las para a operadora de destino;
- A padronização da jornada de portabilidade para o beneficiário, que ficará menos suscetível a informações errôneas das operadoras sobre o processo;
- O aumento da segurança no processo de contratação/portabilidade e a facilidade de acompanhar o processo na ANS;
- Incentivo a ampliação da oferta e melhoria da qualidade dos planos a partir do estímulo à concorrência;
- O aumento da transparência sobre a oferta de planos e suas características;
- O aumento da comparabilidade entre planos com características semelhantes.

O Guia ANS de Planos de Saúde, como uma das principais ferramentas utilizadas pelos beneficiários para escolher um novo plano para contratar ou realizar a portabilidade de carências, é também um importante instrumento para dimensionar o alcance da regulamentação vigente, monitorar o interesse dos beneficiários na contratação e no instituto da portabilidade de carências além de ser uma forma de conhecer os entraves que os consumidores vivenciam ao tentar acessar um plano de saúde.

Reajuste dos contratos individuais 2023

Na 590ª Reunião Ordinária de Diretoria Colegiada, ocorrida em 12/06/2023, a ANS definiu que os planos de saúde individuais ou familiares regulamentados teriam como índice máximo a ser aplicado aos contratos no período de maio de 2023 a abril de 2024, o percentual de 9,63%. Os reajustes dos últimos dois anos anteriores, 2021 (-8,19%) e 2022 (15,5%), foram marcados por variações de despesas assistenciais extremadas, resultantes do choque que se processou com a pandemia por covid-19. Já o valor apurado em 2023 sugere uma mitigação das perturbações exógenas da pandemia, restando os elementos que classicamente influenciam variações de despesas na indústria dos seguros saúde no mundo e não diferentes no Brasil, fartamente descritos em extensa literatura na economia da saúde e, desse modo, apontando para um comportamento que tende a padrões esperados.

Para chegar ao percentual de 2023, a ANS utilizou a metodologia de cálculo que vem sendo aplicada desde 2019, que combina a variação das despesas assistenciais com o Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA descontado o subitem Plano de Saúde. Os dados utilizados no cálculo são públicos e estão disponíveis para consulta no endereço eletrônico: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/consumidor/reajuste-variacao-de-mensalidade/reajuste-anual-de-planos-individuais-familiares-1/metodologia-de-calculo>.

Visitas Técnicas de Monitoramento Econômico-Financeiro e Atuarial dos Produtos

De forma resumida, a visita técnica de monitoramento econômico-financeiro e atuarial dos produtos consiste em medida administrativa realizada nas instalações da operadora de planos de assistência à saúde e tem como objetivo monitorar e averiguar a confiabilidade das informações enviadas à ANS relacionadas à formação de preço dos produtos de assistência à saúde e dados de variação de custos nos planos individuais/familiares e coletivos, à evolução dos preços de produtos ou planos de assistência à saúde, prestadores de serviços e insumos, aos dados econômico-financeiros e assistenciais dos produtos oferecidos e mantidos pelas operadoras de planos de assistência à saúde e aos reajustes das contraprestações pecuniárias dos planos de assistência à saúde.

Até dezembro de 2023, a contar de 2021, foram realizadas visitas técnicas em 7 operadoras. Todas as visitas ocorreram de forma remota, sendo três finalizadas, três em análise final e uma notificada.

Painel de Reajustes de Planos Coletivos - Painel RPC

A ANS disponibiliza um Painel de Reajustes de Planos Coletivos em seu portal eletrônico. Trata-se de um painel dinâmico com dados sobre reajustes aplicados aos contratos coletivos de assistência médica empresariais e por adesão e que representa mais uma importante iniciativa da ANS para ampliar a transparência de dados do setor de planos de saúde, facilitando o acesso à sociedade e promovendo mais concorrência no mercado.

As consultas podem ser feitas de forma agrupada ou individualizada por operadora. Também é possível selecionar mês e ano; tipo de contratação (empresarial, adesão ou ambos); porte do contrato ou da operadora; modalidade da operadora (autogestão, cooperativas médicas, filantropia, medicina de grupo e seguradoras).

Os reajustes apresentados no painel refletem os índices informados pelas operadoras e correspondem aos reajustes efetivamente praticados nesses contratos coletivos. As informações podem ser acessadas em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoj-ZDQ5MTczOTgtM2M1NS00TAOLWJhYTctNzQ5MzBIOTU2ZWQyIiwidCI6IjlkYmE0ODBjLTRmYTctNDJmNC1iYmEzLTBmYjEzNzVmYmU1ZiJ9>.

Com publicação anual, o Painel RPC foi atualizado e consta com a última edição de novembro/2023.

ARR dos Mecanismos de Regulação Financeira

Foi inserido na Agenda Regulatória da ANS para o período 2023-2025 o tema Mecanismo de Regulação Financeira (coparticipação e franquia), em especial no que se refere aos seus limites financeiros e suas vedações.

Mais precisamente avaliou-se que seria oportuno realizar uma Avaliação de Resultado Regulatório, haja vista que a principal norma sobre o tema, a Resolução CONSU nº 08, está em vigor desde 1998. Na ARR foram abordados aspectos legais e infralegais sobre coparticipação e franquia, assim como seus principais conceitos, que devem nortear as discussões sobre o tema.

Foi citada a Resolução Normativa nº 433/2018, que pretendia realizar ampla normatização sobre o tema, mas que acabou por ser revogada logo após sua promulgação.

Notou-se que esses mecanismos de regulação estão mais presentes no mercado, com cada vez mais produtos sendo comercializados com coparticipação e/ou franquia. Da mesma forma, atualmente mais da metade dos beneficiários do segmento médico-hospitalar estão vinculados a contratos com algum tipo de fator moderador. Foram citados diversos casos concretos que chegaram ao conhecimento da agência.

Por fim, concluiu-se que a atual regulamentação carece de limites, porquanto a Resolução CONSU nº 08/1998 não os define objetivamente.

Também se entendeu que alguns procedimentos deveriam ser isentos da incidência de coparticipação/franquia já que, por sua natureza, esses procedimentos afastariam o risco moral, fenômeno econômico que justifica a existência dos fatores moderadores.

A ARR foi aprovada na 599ª Reunião da Diretoria Colegiada da ANS realizada em 18/12/2023.

Avaliação Econômico-Financeira dos Produtos

Também consta da Agenda Regulatória da ANS para o período 2023-2025, na seção de Estudos Preliminares, a “avaliação econômico-financeira dos produtos”.

O estudo foi dividido nos seguintes tópicos:

- Cláusulas contratuais que tratam do tema;
- Agrupamento de contratos coletivos; e
- Rescisão contratual.

Foi verificado que a atual regulamentação possui ineficiências que merecem atenção da ANS, especialmente no que tange ao equilíbrio contratual e à transparência do reajuste dos contratos coletivos.

Assim, conclui-se que deve ser dado início a processo de revisão das respectivas normas, com a devida participação social que oportunize aos agentes econômicos, consumidores e usuários em geral possam participar no processo.

4.2.2 HABILITAÇÃO, MONITORAMENTO SOCIETÁRIO E ECONÔMICO-FINANCEIRO

AUTORIZAÇÃO DE FUNCIONAMENTO

Em 2023, a ANS recebeu 44 pedidos de registro de pessoas jurídicas e concedeu autorização de funcionamento para 31 novos entes regulados, conforme distribuição no quadro 4.15 abaixo:

■ Quadro 4.15 – AUTORIZAÇÃO DE FUNCIONAMENTO

| Modalidade Operacional | Quantitativo |
|-------------------------------|--------------|
| Administradores de benefícios | 12 |
| Medicinas de Grupo | 10 |
| Odontologia de Grupo | 6 |
| Autogestão | 2 |
| Filantrópica | 1 |

Fonte: Sistema de Consulta de Cadastro de Operadoras – CADOP (janeiro/2024)

No mesmo período foram canceladas 44 operadoras.

SIMPLIFICAÇÃO DE PROCESSOS DE ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

Visando agilizar e simplificar os processos de atualização cadastral, a ANS disponibilizou gradativamente o Sistema de Cadastro das Operadoras – CADOP para todas as modalidades de operadoras.

O CADOP é uma ferramenta para atualizar e armazenar os dados cadastrais das operadoras de planos de saúde e administradoras de benefícios. Todas as alterações dos dados cadastrais listados na RN nº 543/2022 precisam ser informados à ANS no prazo de até 30 dias, a contar da ocorrência da alteração.

O sistema possibilita que o próprio ente regulado altere seus dados, de acordo com os critérios regulamentados em normativos, que podem ser dependentes ou não de validação pela ANS.

Todas as modalidades de operadoras já estão com acesso ao sistema CADOP.

Em 2023 foram validadas pouco mais de 1300 atualizações de dados cadastrais feitas pelas operadoras, com comunicação à área de cobrança para conciliação das taxas devidas.

Como parte do projeto de transformação digital iniciado pela ANS em 2015, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados utilizando a tecnologia como meio para alcançar melhores experiências, a ANS assinou, em junho de 2023, três contratos com startups escolhidas na primeira rodada da seleção pública intitulada “Soluções de Inteligência Artificial para o Poder Público”, promovida pela Financiadora de Estudos e Projetos (Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (e Escola Nacional de Administração Pública A iniciativa tem o objetivo de impactar a qualidade e o custo dos serviços públicos prestados ao cidadão.

Um dos projetos é o “Assistente de alteração de dados cadastrais dos regulados”, projeto que busca qualificar e agilizar a atuação da fiscalização e regulação econômico-financeira da ANS nas operadoras de planos de saúde. Espera-se que, com um sistema ainda mais intuitivo e com o uso de inteligência artificial, o processo de atualização cadastral seja mais célere, possibilitando um olhar ainda mais amplo sobre as demandas regulatórias.

APRIMORAMENTO MOVIMENTAÇÃO DE ATIVOS GARANTIDORES

Com a publicação da RN nº 573/2023, que alterou a RN nº 519/2022, a Autorização Prévia Anual – APA, as operadoras ficaram dispensadas da necessidade de solicitar adesão à APA. Desde então, a própria ANS avalia a regularidade da operadora e concede ou suspende de ofício. Dessa forma, a Agência aprimorou o processo da APA, que propicia maior autonomia, agilidade e eficiência na gestão de recursos financeiros destinados à cobertura das provisões técnicas, o que pode resultar em uma melhoria do resultado. Ao final de 2022, 465 operadoras (41% das operadoras ativas) possuíam APA ativa, ou seja, com o

benefício da livre movimentação de seus ativos garantidores, que perfazem mais de 80% dos ativos garantidores do setor. Essas operadoras detêm mais de 70% dos vínculos de beneficiários em planos médico-hospitalares.

Para as operadoras que não possuem APA, a solicitação de movimentação/resgate de ativos financeiros é feita individualmente, da mesma forma como ocorre com os imóveis. Em 2023, houve um total de 704 Notas Técnicas relacionadas a movimentação ou resgate de ativos garantidores financeiros, sendo 596 relacionadas a APA e 108 a operadoras sem APA; além de 51 relacionadas a processos de vinculação e desvinculação de imóveis.

FATORES REDUZIDOS DE CAPITAL REGULATÓRIO

Em 2023, as operadoras enviaram pela primeira vez o Relatório dos Procedimentos Previamente Acordados – PPA que devem ser executados para verificação do cumprimento dos requisitos sobre adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de planos de assistência à saúde, previstos na RN nº 518/2022. A partir do envio desse PPA, as operadoras podem solicitar a adoção de fatores reduzidos no cálculo do Capital Regulatório (reduzindo, em média, 15% do total de exigência de capital regulatório), caso o Auditor ateste o cumprimento de todos os requisitos necessários. Além disso, a RN nº 507/2022 também prevê a adoção desses fatores reduzidos para operadoras acreditadas que cumpram todos os requisitos. Ao final de 2023, havia 74 operadoras com fator reduzido aprovado, sendo 8 acreditadas. Houve um total de 105 Notas Técnicas durante o ano relacionadas a aplicação de fatores reduzidos.

DIVULGAÇÃO DE DADOS DO SETOR

No segundo trimestre de 2023, a ANS unificou 3 painéis de dados (Anuário da Saúde Suplementar, Prisma Econômico-Financeiro da Saúde Suplementar e Painel Contábil da Saúde Suplementar) em um único: o Painel Econômico-Financeiro da Saúde Suplementar, aprimorando a lógica de disponibilização dos dados e acrescentando novos dados, como os eventos por forma de pagamento. Ademais, passou a fazer webinar para divulgação dos dados econômico-financeiros de cada trimestre.

ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO REGULAR

O processo de acompanhamento econômico-financeiro – rotina regulamentada pela Resolução Normativa nº 532/2022 – visa assegurar que a oferta de planos privados de assistência à saúde seja feita por operadoras solventes.

No ano de 2023, foi dada continuidade as ações organizadas em ciclos de acompanhamento, permitindo a adoção de fluxos de trabalho com dinâmicas mais compatíveis com a gravidade de cada situação e o risco de descontinuidade do atendimento aos beneficiários.

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

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

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

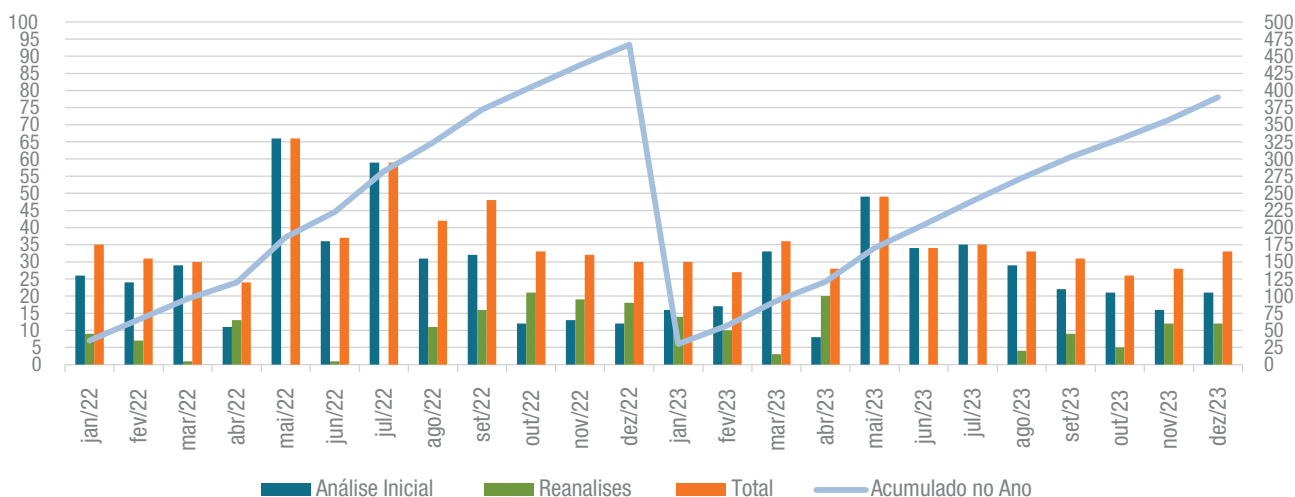
Adicionalmente, com base nas informações econômico-financeiras do 2º trimestre, após a seleção de operadoras que irão compor o novo ciclo direcionado, é implantando também um ciclo complementar, composto pelas operadoras que têm sido sucessivamente notificadas por desconformidades menos graves, mas que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

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

Na execução das ações acima descritas, em 2023 foram elaboradas 390 análises econômico-financeiras, contemplando 301 operadoras, que totalizavam cerca de 52,7 milhões de beneficiários vinculados, correspondente a 63,7% do mercado regulado.

Cabe ressaltar que, do universo de 962 operadoras em acompanhamento regular em 31 de dezembro de 2023, 240 operadoras foram analisadas em 2023, o que representa 24,9% das operadoras e 64,4% dos beneficiários, conforme pode ser verificado no gráfico 4.7.

■ Gráfico 4.7 – EVOLUÇÃO DAS ANÁLISES – 2022-2023



Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras (janeiro/2024).

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

A realização de visitas técnicas em um pequeno número de operadoras se justifica no elevado custo, não só em relação aos gastos específicos com viagens de servidores, mas, principalmente, em relação à produção de análises e o impacto na abrangência do acompanhamento regular. Uma visita técnica implica em uma análise preliminar a partir das informações disponíveis, a visita propriamente com duração de três a quatro dias (incluindo o tempo com os deslocamentos) envolvendo dois ou três servidores e a posterior elaboração da nota técnica descrevendo os procedimentos realizados, as constatações e a real situação econômico-financeira da operadora. O esforço dispendido com uma visita técnica equivale, aproximadamente, a análise de seis a dez operadoras exclusivamente com base nas informações recebidas remotamente.

No ano de 2023, foram realizadas 5 visitas técnicas em operadoras, sendo uma remanescente do ciclo de visitas técnicas de 2022, três do ciclo de 2023 e uma extraordinária.

Referente aos processos de controle societário no ano de 2023, foram 39 atos societários analisados.

ACOMPANHAMENTO ESPECIAL E REGIMES DE RESOLUÇÃO

Em 31/12/2023, havia 61 operadoras em Procedimentos de Adequação Econômico-Financeira -PAEF, isto é, um conjunto de medidas e ações que visam a, em espaço de tempo determinado, corrigir, de forma gradual, anormalidades econômico-financeiras detectadas no funcionamento de operadoras de planos privados de assistência à saúde, conforme Resolução Normativa nº 523/2022, que possuíam cerca de 4,9 milhões de beneficiários naquela data.

Durante o ano de 2023 houve o ingresso de 40 operadoras em PAEFs. No período, 11 operadoras tiveram seus processos de PAEFs encerrados, sendo que 6 retornaram ao acompanhamento regular, em 1 foi instaurada direção fiscal e 4 operadoras foram direcionadas ao cancelamento compulsório de registro.

Em 2023, mesmo com um maior ingresso de operadoras em PAEF, manteve-se o foco nos intervalos de análise dessas operadoras de forma a possibilitar uma atuação mais preventiva na garantia da higidez do mercado regulado.

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

Em princípio, a direção fiscal, regulamentada pela RN nº 522/2022, deve ser aplicada em operadoras nas quais a ANS avalie capacidade de recuperação, em uma análise preliminar, apesar das graves anormalidades administrativas e econômico-financeiras detectadas que levaram à instauração desse regime. Em 31/12/2023 havia 24 operadoras em direção fiscal, que possuíam cerca de 1 milhão de beneficiários.

Destaque positivo deve ser dado ao índice de recuperabilidade de operadoras em direção fiscal. Enquanto no período entre 2000 e 2010 apenas 21% das operadoras cujas direções fiscais foram encerradas foram capazes de comprovar sua recuperação

econômico-financeira, ao passo que 79% foram retiradas ordenadamente do mercado regulado, seja pelo cancelamento compulsório de registro, seja pela decretação da liquidação extrajudicial, no período entre 2016 e 2023 o percentual de operadoras em direção fiscal que se recuperaram foi de 52% , enquanto 22% tiveram seus registros perante a ANS cancelados compulsoriamente e 26% foram liquidadas extrajudicialmente , conforme pode ser visto na tabela 4.5.

■ **Tabela 4.5 – DESFECHOS DAS DIREÇÕES FISCAIS**

| Desfechos | 2000 - 2010 | | 2011 | | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | 2022 | | 2023 | | Total | |
|--------------------------|-------------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|----------|-----|----------|-----|------------|-----|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Levantamento | 53 | 21% | 24 | 48% | 15 | 27% | 14 | 24% | 2 | 6% | 4 | 14% | 4 | 40% | 10 | 56% | 7 | 64% | 3 | 30% | 13 | 68% | 7 | 54% | 1 | 20% | 2 | 40% | 159 | 28% |
| Cancelamento de Registro | 81 | 33% | 13 | 26% | 20 | 36% | 24 | 41% | 23 | 70% | 7 | 25% | 1 | 10% | 6 | 33% | 4 | 36% | 3 | 30% | 1 | 5% | 3 | 23% | 1 | 20% | 1 | 20% | 188 | 33% |
| Liquidação | 114 | 46% | 13 | 26% | 20 | 36% | 21 | 36% | 8 | 24% | 17 | 61% | 5 | 50% | 2 | 11% | 0 | 0% | 4 | 40% | 5 | 26% | 3 | 23% | 3 | 60% | 2 | 40% | 217 | 38% |
| Total | 248 | | 50 | | 55 | | 59 | | 33 | | 28 | | 10 | | 18 | | 11 | | 10 | | 19 | | 13 | | 5 | | 5 | | 564 | |

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras (dezembro/2023)

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

Em 2010 e em 2011 atingiu-se uma média anual de cerca de R\$ 3,7 milhões em adiantamentos de recursos para tal finalidade, enquanto entre 2012 e 2023 o montante total adiantado pela ANS para o pagamento de honorários de diretores fiscais foi de cerca de R\$ 2,6 milhões, ou seja, uma média anual em torno de R\$ 217 mil, o que resulta em uma redução estimada, sem correção, da ordem de R\$ 42 milhões nos últimos 12 anos, se comparados aos quantitativos médios despendidos entre 2010 e 2011, conforme pode ser verificado na tabela 4.6.

■ **Tabela 4.6 – ADIANTAMENTOS DE RECURSOS (R\$)**

| Ano | Direção Fiscal | Liquidação | Total |
|------|----------------|---------------|---------------|
| 2010 | 3.730.096,21 | 10.411.966,42 | 14.142.062,63 |
| 2011 | 3.585.011,60 | 10.385.309,32 | 13.970.320,92 |
| 2012 | 800.678,17 | 7.159.079,09 | 7.959.757,26 |

| Ano | Direção Fiscal | Liquidação | Total |
|------|----------------|--------------|--------------|
| 2013 | 349.010,52 | 5.882.765,05 | 6.231.775,57 |
| 2014 | 313.853,07 | 7.135.857,85 | 7.449.710,92 |
| 2015 | 338.341,34 | 5.738.257,42 | 6.076.598,76 |
| 2016 | 92.112,23 | 4.685.724,80 | 4.777.837,03 |
| 2017 | 120.303,23 | 3.743.359,71 | 3.863.662,94 |
| 2018 | 48.507,64 | 2.586.059,74 | 2.634.567,38 |
| 2019 | 65.387,80 | 2.199.910,51 | 2.265.298,31 |
| 2020 | 215.026,95 | 2.153.493,48 | 2.368.520,43 |
| 2021 | 85.529,92 | 1.766.139,01 | 1.851.668,93 |
| 2022 | 0,00 | 1.646.071,67 | 1.646.071,67 |
| 2023 | 188.648,09 | 1.689.633,81 | 1.878.281,90 |

Fonte: Gerência de Finanças (dezembro/2023)

No que se refere ao processo de liquidação extrajudicial, manteve-se o foco no acompanhamento periódico perante o Poder Judiciário das tramitações dos pedidos de falência e de insolvência civil objetivando o encerramento dos processos liquidatários. Como resultado, entre 2002 e 2011 foram encerradas 78 liquidações extrajudiciais (média anual de cerca de 8 processos liquidatários encerrados) e entre 2012 e 2022 foram encerrados 169 processos liquidatários (média anual de cerca de 15 processos liquidatários).

Em 2023 foram decretadas 6 novas liquidações extrajudiciais, sendo que ao longo do ano 12 processos liquidatários foram concluídos, encerrando o ano com 21 liquidações extrajudiciais em curso. Vale ressaltar que havia 86 liquidações extrajudiciais em andamento em 2014.

Manteve-se maior eficiência na condução das liquidações extrajudiciais, contribuindo para a redução dos adiantamentos de recursos públicos realizados para suportar os processamentos das liquidações extrajudiciais.

Em 2010 e em 2011 atingiu-se uma média anual de cerca de R\$ 10,4 milhões em adiantamentos de recursos destinados às liquidações extrajudiciais enquanto, entre 2012 e 2023, a média anual foi de cerca de R\$ 3,9 milhões. Comparando-se o período entre 2012 e 2023 aos quantitativos médios despendidos entre 2010 e 2011, verifica-se uma redução estimada, sem correção, da ordem de R\$ 78 milhões no período.

Portanto, se comparados aos quantitativos anuais médios despendidos entre 2010 e 2011 com adiantamentos de recursos públicos para o pagamento de honorários de diretores fiscais e de despesas imprescindíveis e inadiáveis ao processamento de liquidações extrajudiciais estima-se uma redução, sem correção, entre 2012 e 2023 de cerca de R\$ 120 milhões.

Quanto ao tempo médio dos cancelamentos a pedido de registro perante a ANS, manteve-se o foco na sua redução. Em 2023 foram realizados 17 cancelamentos de registro a pedido, mas o tempo médio para a sua efetivação, a partir do cumprimento dos pressupostos legais pela operadora, foi de cerca de 40 dias em decorrência de instruções processuais equivocadas de certas operadoras, conforme pode ser verificado no quadro 4.16.

■ Quadro 4.16 – TEMPO MÉDIO DE CANCELAMENTO DE REGISTRO A PEDIDO

| Ano | Média entre as datas de cumprimento dos pressupostos legais e do cancelamento (em dias) |
|------|---|
| 2012 | 286,8 |
| 2013 | 1.653,80 |
| 2014 | 141,1 |
| 2015 | 81,7 |
| 2016 | 90,4 |
| 2017 | 114,4 |
| 2018 | 70,4 |
| 2019 | 69,4 |
| 2020 | 38,9 |
| 2021 | 30,5 |
| 2022 | 29,8 |
| 2023 | 39,5 |

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras (dezembro/2023)

Além disso, buscou-se reduzir os intervalos de análise das operadoras em processo de cancelamento compulsório de registro, simultaneamente à concessão de prazos adicionais, quando possível, para que tais operadoras pudessem quitar integralmente seus débitos como os respectivos prestadores de serviços assistenciais, sendo que em dezembro de 2023 o tempo médio para a efetivação do cancelamento compulsório de registro foi de 74 dias.

4.2.3 DESENVOLVIMENTO SETORIAL

Programa de Acreditação de Operadoras

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

A figura 4.4, a seguir, apresenta o tempo de validade de cada um dos três níveis de acreditação de operadoras.

Figura 4.4 – ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS – NÍVEIS

| | |
|---|---|
|  | Nível I: Validade de 3 anos |
|  | Nível II: Validade de 2 anos |
|  | Nível III: Validade de 2 anos |

Fonte: Gerência de Comunicação Social (dezembro, 2022)

- Operadoras Acreditadas

Ao longo do ano de 2023, 9 operadoras de planos de saúde foram acreditadas, totalizando 28 operadoras com creditações vigentes, sendo 23 no Nível I e 5 no Nível II, conforme demonstra o quadro 4.17, a seguir.

Podemos destacar que o Nível I de Acreditação (selo ouro), o que apresenta mais exigências de qualificação, concentra a maior parte das creditações. Nenhuma operadora esteve acreditada no Nível III no ano.

Quadro 4.17 – TOTAL DE OPERADORAS ACREDITADAS, POR NÍVEL, 2021 A 2023

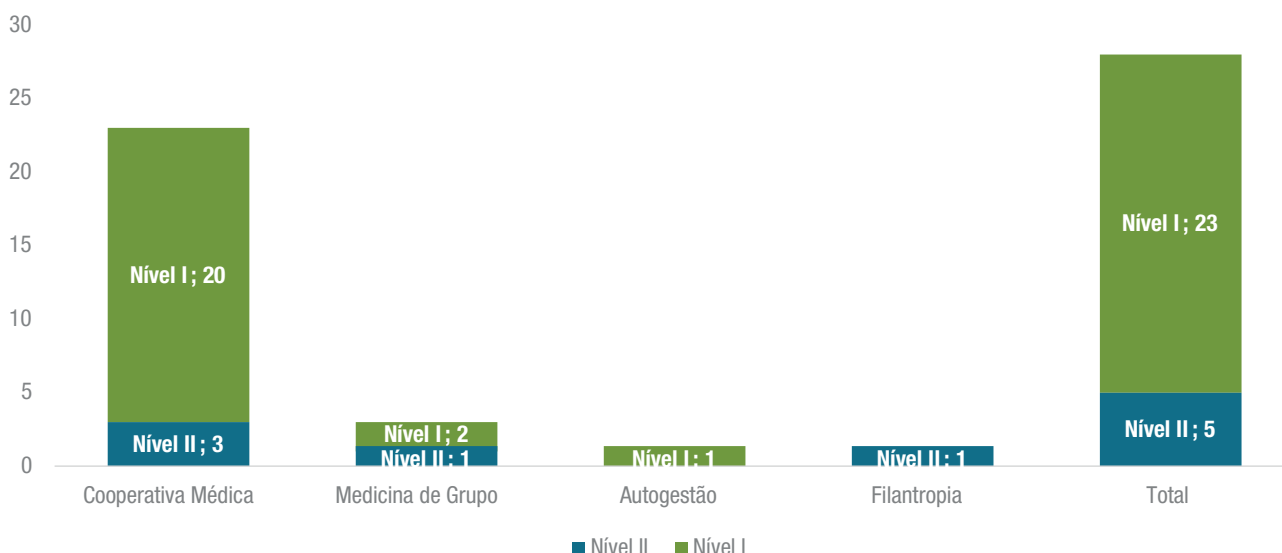
| Nível | Acreditações vigentes | | |
|--|-----------------------|-----------|-----------|
| | 2023 | 2022 | 2021 |
| Nível I – Ouro | 23 | 31 | 63 |
| Nível II – Prata | 5 | 5 | 8 |
| Nível III – Bronze | 0 | 0 | 1 |
| Total de Operadoras Acreditadas | 28* | 36 | 72 |

Fonte: Gerência de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial (janeiro, 2024)

Nota: *sendo 9 realizadas em 2023

Dentre as modalidades de operadoras de planos de saúde, as Cooperativas Médicas representaram a maior participação, sendo 23 das 28 operadoras acreditadas, conforme gráfico 4.8, abaixo.

■ Gráfico 4.8 - DISTRIBUIÇÃO DAS OPERADORAS ACREDITADAS MODALIDADE E NÍVEL DE ACREDITAÇÃO, 2023



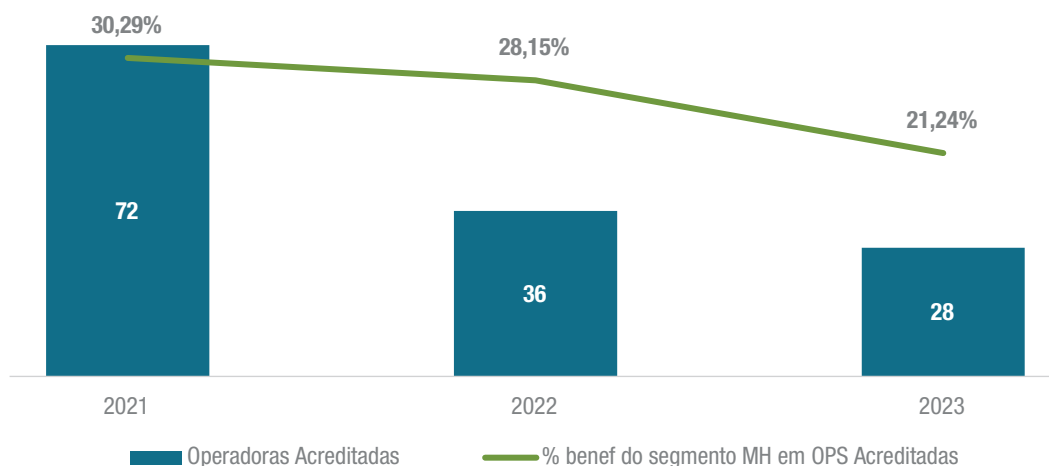
Fonte: Sistema de Informação de Beneficiários - SIB (dezembro, 2023)

As 28 operadoras acreditadas representam 4,13% das operadoras médico-hospitalares, as quais concentram 21,24% dos cerca de 51 milhões de beneficiários com assistência médica.

Cabe também destacar que o aperfeiçoamento das regras na metodologia de acreditação, a partir do ano de 2020, tornou o programa mais difícil e robusto e a crise sanitária, que aconteceu no mesmo período em que se iniciou a transição das atuais regras, ocasionou uma queda no total de operadoras acreditadas.

O gráfico 4.9, a seguir, apresenta o total de operadoras acreditadas de 2021 a 2023, e, conseqüentemente, a participação do número de beneficiários nestas operadoras.

■ Gráfico 4.9 – OPERADORAS ACREDITADAS E BENEFICIÁRIOS COM ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR NESTAS OPERADORAS, 2021 A 2023



Fonte: Sistema de Informação de Beneficiários - SIB (dezembro, 2023)

A lista de operadoras acreditadas pode ser consultada na página do Programa de Acreditação Operadoras, no portal da ANS: Acreditação de Operadoras — Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- Manual da Acreditação

Para ampliar ainda mais a capacidade de entendimento das regras regulatórias e promover a gestão do conhecimento, a ANS divulgou, em seu portal, em dezembro de 2023, o Manual do Programa de Acreditação de Operadoras, um compilado da Resolução Normativa nº 507/2022, diagramado de forma esquematizada, didática e explicativa, que facilita o entendimento do programa e dá transparência para a metodologia. O Manual pode ser consultado em www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/Manual_de_Acreditao_r06.pdf.

- Análise do Resultado Regulatório - ARR da Acreditação para o segmento odontológico

Com o intuito de aperfeiçoar a ação regulatória, o Programa de Acreditação de Operadoras passou também por uma Análise do Resultado Regulatório - ARR focada no segmento exclusivamente odontológico. Embora o programa vigente aplique-se a todas as modalidades de operadoras, observou-se como resultado das análises técnicas que apenas operadoras do segmento médico-hospitalar conseguiram se submeter ao processo de acreditação, posto que cabia a observância de algumas especificidades do segmento. O resultado da avaliação recomendou a manutenção do ato normativo com a realização de alterações específicas para aperfeiçoar os critérios de acreditação para o segmento de operadoras exclusivamente odontológicas. As notas de ARR e dispensa de AIR para o novo normativo foram aprovadas na 598ª reunião da Diretoria Colegiada da ANS ocorrida em 27/11/2023, e estão disponibilizadas no portal da ANS.

Programa de Qualificação de Operadoras

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar - IDSS

- Resultados IDSS 2023 (ano-base 2022)

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

Os resultados do desempenho das operadoras são divulgados anualmente, de forma transparente para toda a sociedade, reduzindo a assimetria de informação, uma das principais falhas de mercado do setor. A obtenção de dados para o IDSS ocorre no ano seguinte ao ano-base avaliado e a data de corte é 30 abril de cada ano.

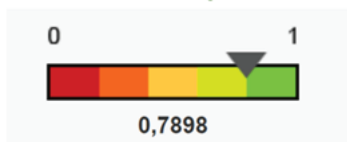
Em 22/12/2023, foram divulgados os resultados do IDSS ano-base 2022 para 896 operadoras ativas, com 78.616.588 beneficiários, que representava a média de beneficiários vinculados a planos de saúde para o ano-base avaliado³.

Destas, 670 operadoras eram do segmento médico-hospitalar – MH e representavam 62.492.806 beneficiários deste segmento e 226 operadoras eram do segmento exclusivamente odontológico - OD e representavam 16.123.782 deste segmento⁴.

O resultado do IDSS geral do setor foi de 0,7898, obtido pela média ponderada do IDSS de todas as operadoras avaliadas, considerando o número de beneficiários no ano-base, conforme figura 4.5 a seguir.

■ Figura 4.5 – IDSS GERAL DO SETOR – ANO-BASE 2022

IDSS do setor 2023 (Ano-base 2022)



Fonte: Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS 2023, ano-base 2022 (dezembro, 2023)

O detalhamento dos resultados do IDSS de cada operadora, por dimensão, indicador e faixa avaliativa, está disponível para consulta em <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans>.

O Relatório do IDSS 2023, ano-base 2022, está disponível para consulta em https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/Relatorio_Final_IDSS_2023_anobase_2022_.pdf.

- Painel Dinâmico

O Painel Dinâmico do IDSS foi publicado em 22/12/2023 e apresenta, pela primeira vez, os resultados dos últimos 5 (cinco) anos, por indicador e por operadora. Podem ser conferidos também os resultados do IDSS Geral do setor, desagregado por segmento, modalidade e porte. Os resultados são exibidos em gráficos dinâmicos e tabelas, e estão disponíveis para consulta. Confira o painel clicando aqui.

³ A apuração do número de beneficiários é feita para a competência do ano-base avaliado, neste caso, 2022. No PQO, calcula-se a média de beneficiários de uma operadora do ano avaliado, que é a soma mensal de todos os vínculos em cada produto, dividido por 12. Vale ressaltar que se um indivíduo possuir mais de um vínculo em uma mesma operadora ou em mais de uma operadora, será computado duas vezes. Mas trata-se de uma diferença pouco significativa.

⁴ Para a competência de dezembro de 2022, na Sala de Situação, o setor contava com um total de 80.321.210 vínculos (50.130.564 com cobertura médico-hospitalar e 30.190.646 com cobertura OD). Essa diferença se deve ao fato de o PQO utilizar a média anual de vínculos da operadora. A sala de situação, por sua vez, apresenta o número de beneficiários de um mês específico por cobertura assistencial do produto. Assim, os beneficiários com cobertura OD pertencentes à operadora do segmento MH, são computados conjuntamente com os beneficiários das operadoras do segmento exclusivamente OD.

Publicação das Fichas Técnicas dos anos-base 2023 e 2024

Foram publicadas, em agosto de 2023, as fichas técnicas de 34 indicadores do ano-base 2023, contendo o método de cálculo, critério de pontuação, referências, metas, metodologias estatísticas e fontes de dados, e aprovadas pela Diretoria Colegiada da ANS em 14/08/2023 (593ª reunião da DICOL).

Destaca-se, ainda, que também foram publicadas em dezembro de 2023, com antecedência, de modo a dar previsibilidade ao setor, as fichas dos 34 indicadores do ano-base 2024, aprovadas pelos diretores (599ª reunião da DICOL).

Os documentos foram disponibilizados no endereço eletrônico da ANS na Internet, na área do Programa de Qualificação de Operadoras. Consulte aqui: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/dados-do-programa-de-qualificacao-de-operadoras>.

Oficinas do Programa de Qualificação de Operadoras

A ANS também realizou três oficinas virtuais sobre o Programa de Qualificação de Operadoras, com o objetivo de orientar as operadoras sobre as fichas técnicas dos indicadores do ano-base 2022, e esclarecer dúvidas sobre o envio dos dados do Padrão TISS para cálculo do IDSS. As oficinas ocorreram em 28/03/2023 e 29/03/2023.

Além disso, a ANS participou de oficinas realizadas pelas entidades representativas de operadoras, ao longo do primeiro trimestre de 2023.

As gravações das oficinas realizadas pela Agência o documento contendo as respostas às dúvidas dos participantes pode ser acessado pelo link a seguir: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans>.

Monitoramento da divulgação de informações

A ANS realiza, anualmente o monitoramento da divulgação de informações do IDSS nos portais das operadoras. O objetivo é dar transparência à toda sociedade dos resultados do desempenho das operadoras, no ano avaliado. O prazo para as operadoras divulgarem as informações de seu desempenho do ano-base 2022 no próprio portal foi até 23/01/2023. Na ocasião, foram monitoradas 902 operadoras. No caso daquelas que não responderam ao monitoramento, e não divulgaram a informação, foram abertos processos administrativos para apuração.

Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários

A ANS incentiva as operadoras de planos de saúde a realizarem, anualmente, de forma voluntária, pesquisas de satisfação junto a seus beneficiários seguindo o estabelecido no Documento Técnico da Pesquisa de Satisfação, elaborado pela Agência, e disponibilizado no portal da ANS. [Clique aqui](#) e consulte o documento.

Em 2023, foram recepcionadas 273 pesquisas realizadas pelas operadoras, das quais 268 cumpriram os critérios preconizados pela ANS, representando 68,8% dos beneficiários do setor, ou aproximadamente 54,1 milhões de beneficiários. Esse total corresponde à soma da média anual de vínculos de beneficiários das operadoras no ano base avaliado, neste caso, o ano-base 2022⁵. [Clique aqui](#) e veja a lista para as pesquisas realizadas no portal da ANS.

Programa de Qualificação de Prestadores de Serviço de Saúde – Qualiss

- Disponibilização de novo Atributo de Qualificação na Ferramenta de Busca no Qualiss:

O Qualiss tem como objetivo induzir a melhoria da qualidade dos prestadores de serviços de saúde, aumentando a disponibilidade e transparência de informações sobre a qualificação de hospitais, clínicas e laboratórios.

O buscador Qualiss é uma ferramenta disponibilizada no portal da ANS, que permite ao usuário identificar prestadores de serviços de saúde com atributos de qualificação, tais como Acreditação, Núcleo de Segurança do Paciente, Notificação de Eventos Adversos e Qualidade Monitorada. No ano de 2023, esta ferramenta foi aprimorada, com a inclusão de mais um atributo de qualificação “Outras Certificações”, a fim de disponibilizar as informações dos prestadores que possuem certificados intermediários de acreditação reconhecidos pela International Society for Quality in Health Care - ISQUA (ONA 1, ONA 2, ACSA nível avançado, ACSA nível ótimo). O Buscador Qualiss está disponível para consulta em: <http://ans.gov.br/qualiss-pesquisa/pages/pesquisa.xhtml>.

⁵ A apuração do número de beneficiários é feita para a competência do ano-base avaliado, neste caso, 2022. A média de beneficiários de uma operadora é a soma mensal de todos os vínculos em cada produto, dividido por 12. Vale ressaltar que se um indivíduo possuir mais de um vínculo em uma mesma operadora ou em mais de uma operadora, será computado duas vezes. Mas trata-se de uma diferença pouco significativa.

Figura 4.6 – BUSCADOR QUALISS

Hospitais, Clínicas-Hospitais Dia e Laboratórios

Preencha pelo menos um dos campos abaixo:

Tipo: Seleção o tipo

UF: Seleção a UF

Município: Seleção o Município

Nome:

CNPJ:

CNES:

Programa: Seleção o Programa

Atributo: Seleção o Atributo de Qualificação

- Seleção o Atributo de Qualificação
- ACREDITAÇÃO
- NOTÍCIA
- OUTRAS CERTIFICAÇÕES
- PROJETOS DE INDUÇÃO DE QUALIDADE
- QUALIDADE MONITORADA

Versão 2.0.0

Fonte: Gerência de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial (maio, 2023)

Programa de Monitoramento da Qualidade Hospitalar – PM QUALISS Hospitalar

Desde 2022, a ANS vem implementando o Programa de Monitoramento da Qualidade Hospitalar na Saúde Suplementar - PM Qualiss – Hospitalar, que tem como objetivo incentivar a melhoria da qualidade dos serviços por meio do monitoramento e avaliação do desempenho e qualidade assistencial dos prestadores de serviços hospitalares, utilizando-se de indicadores assistenciais.

Para o ciclo avaliativo de 2023, foram elegíveis os hospitais gerais que atuam na saúde suplementar, acreditados de acordo com os critérios estabelecidos pelo Programa Qualiss ou Certificados em níveis intermediários (ex: Acreditação ONA nível 1 e nível 2).

Durante o ano de 2023, ingressaram 44 novos hospitais, totalizando 177 hospitais participantes no Programa. Os hospitais reportam os dados dos 14 indicadores do painel geral no Sistema de Indicadores Hospitalares – SIHOSP, que foi concebido como uma ferramenta tecnológica para a coleta e o processamento dos resultados do Programa, além da possibilidade de benchmarking entre os hospitais.

Os resultados do ciclo avaliativo de 2023 serão divulgados no primeiro semestre de 2024.

Para a primeira rodada de divulgação dos resultados, a ANS irá priorizar 6, dentre os 14 indicadores do painel geral, a saber: Proporção de reinternações em até 30 dias da saída hospitalar; Taxa de parada cardiorrespiratória em unidade de internação; Tempo médio de internação; Taxa de infecção de corrente sanguínea associada a um cateter venoso central; Taxa de infecção do trato urinário associada a um cateter vesical de demora e Incidência de quedas com dano.

Os hospitais que reportarem os 6 indicadores de forma efetiva, ou seja, em todas as 12 competências do ano de 2023, terão seus resultados divulgados no portal da ANS. A cada ano, a ANS incluirá mais indicadores para serem disponibilizados para a sociedade.

Para que seja possível a divulgação dos resultados deste ciclo, iniciou-se a construção de uma ferramenta tecnológica que permite processar os resultados de acordo com a metodologia de comparabilidade criada para este fim. Adicionalmente, para que os resultados sejam disponibilizados de maneira fácil e interativa para o cidadão, também vem sendo desenvolvido um painel dinâmico em Power Bi. O painel apresentará os resultados dos indicadores do Painel Geral do Programa por Hospital, por indicador e por faixa de desempenho.

Durante o ano, foram realizados dois eventos, os quais contaram com a presença dos hospitais que ingressaram no PM Qualiss Hospitalar:

1. Webinar de Boas-Vindas aos Hospitais Participantes – Ano-Base 2023, em maio; e
2. Oficina de Divulgação dos Resultados do Programa de Monitoramento da Qualidade Hospitalar, em dezembro.

Participação no Comitê de Segurança do Paciente

A ANS tem representação da Comissão Nacional de Prevenção e Controle de Infecções relacionadas à Assistência à Saúde.

Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde

O Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde, instituído pela Resolução Normativa nº 440/2018, é um processo voluntário que visa incentivar as operadoras de planos de saúde a desenvolverem um cuidado cada vez mais

qualificado aos seus beneficiários, através da adoção de boas práticas para organização de redes de atenção ou linhas de cuidado específicas, certificadas por entidades acreditadoras em Saúde reconhecidas pela ANS.

Certificação de Boas Práticas em Atenção Primária à Saúde - APS

A Resolução Normativa nº 506/2022, alterada pela Resolução Normativa nº 572/2023, é a norma vigente da Certificação de Boas Práticas em Atenção Primária à Saúde. Essa certificação propõe a reorganização da porta de entrada do setor de saúde suplementar, com vista à indução da mudança do modelo de atenção e ao modelo de remuneração para geração de valor. Para tanto, baseia-se nos principais pilares de estruturação dos cuidados primários em saúde: porta de entrada do sistema, primeiro contato – acolhimento; longitudinalidade do cuidado; alta coordenação do cuidado; integralidade do cuidado; heterogeneidade das demandas; centralidade na família e orientação ao paciente e à comunidade.

As operadoras de planos privados de saúde podem voluntariamente participar do Programa de certificação, que possui três níveis e é realizada por entidades acreditadoras e homologadas pela ANS.

Nível I – Para toda a carteira de beneficiários da operadora, independente da faixa etária e da condição de Saúde. Certificação Plena em APS – Validade de 3 anos.

Nível II – Contempla adultos e idosos; crianças e adolescentes; e pré-natal e puerpério. Certificação Intermediária em APS – Validade de 2 anos.

Nível III- Contempla adultos e idosos. Certificação Básica em APS – Validade de 2 anos.

Em 2023, foram certificadas duas operadoras com nível II, uma autogestão e uma cooperativa médica. Das seis operadoras certificadas em APS, cinco são cooperativas médicas e uma autogestão, conforme pode ser observado na figura 4.7.

Figura 4.7 - RELAÇÃO DE OPERADORAS COM CERTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE EM 2023

Operadoras certificadas

| Registro ANS nº | Operadora de Plano de Saúde | Nível de Certificação e normativo | Prazo de Validade da Certificação | Entidade Acreditadora |
|-----------------|---|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| 303356 | Unimed Litoral Cooperativa de Trabalho Médico Ltda | Nível I (RN 440/2018) | De 14/05/2021 até 13/05/2024 | A4 QUALITY |
| 354295 | Unimed Chapecó - Cooperativa de Trabalho Médico da Região Oeste Catarinense | Nível I (RN 440/2018) | De 02/12/2021 até 01/12/2024 | A4 QUALITY |
| 384577 | Unimed Uberlândia Cooperativa Regional Trabalho Médico | Nível III (RN 440/2018) | De 15/12/2021 até 30/12/2023 | DNV - GL |
| 320862 | Unimed de Paranavai Cooperativa de Trabalho Médico | Nível II (RN 440/2018) | De 24/03/2022 até 23/03/2024 | A4 Quality |
| 417505 | Cemig Saúde | Nível II (RN 506/2022) | De 07/07/2023 até 06/07/2025 | A4 Quality |
| 354066 | Unimed Uberaba Cooperativa de Trabalho Médico LTDA | Nível II (RN 506/2022) | De 13/12/2023 até 12/12/2025 | DNV - GL |

Fonte: Gerência de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial (janeiro, 2024)



Projeto Cuidado Integral à Saúde

O Projeto Cuidado Integral à Saúde, projeto-piloto da ANS desenvolvido em colaboração com o Institute for HealthCare Improvement - IHI, Sociedade Brasileira de Medicina de Família e Comunidade – SBMFC e Hospital Alemão Oswaldo Cruz – HAOC faz parte da Certificação de Boas Práticas em Atenção Primária e se constitui como fase preparatória para a solicitação da certificação pelas operadoras de planos de saúde.

A primeira edição do projeto teve duração de 36 meses, com vigência entre 2021 e 2024, e contou, inicialmente, com a participação de 20 binômios (Operadoras/Prestadores de Serviços de Atenção Primária à Saúde - APS), sendo que 15 deles participaram ativamente até a conclusão da primeira edição, realizando, ao longo do ano de 2023, as seguintes atividades:

- A. Sessão de Aprendizagem Presencial, realizada em São Paulo nos dias 8 e 9 de março, com a participação de 127 pessoas, incluindo membros representantes das Instituições gestoras do projeto (HAOC, SBMFC, IHI e ANS), coordenados pelo HAOC.
- B. Sessões de Aprendizagens virtual, no período de abril 2023 até janeiro 2024 (dez sessões), coordenadas pelo IHI.
- C. Curso sobre Saúde Mental em APS no período de 04/05/2023 a 26/10/2023, com carga horária de 63 horas, coordenado pelo HAOC.

Certificação de Boas Práticas em Atenção Oncológica – OncoRede

A atenção oncológica é complexa, demanda esforços de diversos atores sociais e governamentais, bem como desenvolvimento de políticas intersetoriais, considerando aspectos econômicos, políticos, sociais, epidemiológicos, voltados a níveis micro, meso e macro organizacional.

O enfrentamento do câncer deve prever ações desde a prevenção dos principais fatores de risco, rastreamento populacional para alguns tipos de câncer, diagnóstico precoce da doença, tratamento adequado e oportuno, reabilitação, cuidados paliativos introduzidos precocemente até cuidados de fim de vida.

Dessa forma, a ANS assume grande responsabilidade na indução de melhoria da qualidade de serviços de saúde na saúde suplementar ao propor uma Certificação de Boas Práticas em Atenção Oncológica – OncoRede.

Foram definidas cinco linhas de cuidado na atenção oncológica a serem priorizadas na certificação: câncer de mama, de próstata, de colo do útero, colorretal e de pulmão.

A priorização teve como critério as maiores incidências e relevância para a saúde no Brasil, em particular, no setor suplementar.

A Certificação de Boas Práticas em Atenção Oncológica – OncoRede está em fase de conclusão da minuta de normativo a ser apreciada pela Diretoria Colegiada da ANS e disponibilizada para a participação social, por meio de consulta pública.

Elaboração de Nota Técnica de Dispensa de AIR

Dando continuidade ao projeto de elaboração da Certificação de Boas Práticas em Atenção Oncológica – OncoRede, ao longo do ano de 2023, foi elaborada a Nota Técnica para a dispensa de Análise de Impacto Regulatório, aprovada na 593ª Reunião Ordinária de Diretoria Colegiada da ANS, em 14/08/2023.

Programa de Promoção de Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças - PROMOPREV

A ANS, ao longo de sua trajetória de regulação, tem estimulado a adoção de boas práticas em atenção à saúde e, desde 2004, tem induzido as operadoras de planos de saúde a adotarem ações de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças - PROMOPREV, com vistas a implementar um modelo de atenção integrado e coordenado.

Seminário Nacional de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças

Foi realizado, em 11/04/2023, o Seminário Nacional de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças - PROMOPREV, em São Paulo. O encontro marcou o retorno dos eventos de PROMOPREV ao calendário da Agência após a pandemia de Covid-19 e teve lotação máxima, com mais de 500 participantes. Um dos principais objetivos da ANS com este seminário foi estimular o setor a desenvolver programas de PROMOPREV, e colocar a prevenção de riscos e doenças como protagonista no cuidado à saúde dos beneficiários de planos de saúde.

Leia mais sobre o evento em <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sobre-ans/seminario-nacional-de-promoprev-debate-qualidade-de-vida>.



Fonte: Gerência de Comunicação Social (abril, 2023)

Programas Inscritos na ANS

As operadoras de planos de saúde que desenvolvem programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças deverão obrigatoriamente informá-los à ANS por meio do Formulário de Inscrição. Caso a operadora deseje a aprovação do programa pela ANS, deverá preencher o Formulário de Cadastramento.

Programas Aprovados pela ANS

Os programas aprovados são analisados pela Agência de acordo com critérios pré-estabelecidos. Esta aprovação proporciona benefícios regulatórios para as operadoras, tais como pontuação no Programa de Qualificação de Operadoras e no Programa de Monitoramento do Risco Assistencial.

As iniciativas de PROMOPREV aprovadas pela ANS em 2023 contemplam programas relacionados principalmente a(o): alimentação saudável; acompanhamento de crescimento e desenvolvimento infantil; atenção ao pré-natal, parto e puerpério; incentivo ao parto normal; sobrepeso/obesidade; diabetes, hipertensão, terceira idade; depressão e câncer, que englobam as áreas de saúde da criança, saúde do adolescente, do homem, da mulher, do idoso, saúde mental, saúde bucal e saúde dos portadores de necessidade especial.

Atualmente existem 671 programas aprovados pela ANS e 625 inscritos, conforme quadro 4.18 a seguir.

■ Quadro 4.18 – PROGRAMAS PROMOPREV

| Programas | Total |
|--|-------|
| Aprovados em 2023 | 46 |
| Monitorados em 2023 | 584 |
| Inscritos em 2023 (Não passam por aprovação da ANS – Informados) | 59 |

Fonte: Gerência de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial (janeiro, 2024)

A lista de programas aprovados e inscritos na ANS pode ser consultada na página dos Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças - PROMOPREV, no portal da ANS: https://www.ans.gov.br/index.php?option=com_promoprev&view=consulta

Ressalta-se que o benefício regulatório econômico-financeiro, referente ao desconto na margem de solvência, para operadoras com programas aprovados, foi encerrado em 31/12/2022, em razão das mudanças empreendidas pelas novas regras de capital regulatório.

Análise de Resultado Regulatório - ARR do PROMOPREV

Após doze anos de vigência do arcabouço normativo de PROMOPREV, iniciou-se em 2023 a realização da Análise de Resultado Regulatório do PROMOPREV, por meio de consulta ao setor sobre os resultados do programa, para subsidiar a análise do impacto do Programa.

Considerando a relevância do PROMOPREV para o setor de saúde suplementar e a necessidade de aperfeiçoá-lo e qualificá-lo, no final de dezembro de 2023 foram solicitados indicadores de saúde, segundo área de atenção e linha de cuidado, às operadoras de planos de assistência à saúde com programas aprovados (671). Esse material subsidiará a análise dos resultados regulatórios.

Tomada Pública de Subsídios sobre linhas de cuidado prioritárias na Saúde Suplementar

Considerando a finalidade institucional e suas competências, a ANS iniciou, em dezembro, uma Tomada Pública de Subsídios a fim de receber propostas de forma estruturada sobre linhas de cuidado consideradas prioritárias contendo: fluxos; protocolos clínicos, Diretrizes Terapêuticas e Indicadores de Saúde.

A ANS solicitou que as propostas fossem orientadas de acordo com os diferentes níveis de atenção, tais como: atenção primária à saúde; atenção especializada, atenção hospitalar, atenção domiciliar e de acordo com toda a continuidade do cuidado abrangendo toda a jornada do paciente na rede: Promoção da Saúde; Prevenção de Riscos e Saúde; Rastreamento; Diagnóstico; Tratamento; Reabilitação; Cuidados Paliativos; e Cuidados de Fim de Vida.

As linhas definidas como prioritárias são: Doenças Cardiovasculares, Doenças Metabólicas, Doenças Cardiorrespiratórias, Doenças Renais, Doenças Mentais, Doenças Oncológicas, Doenças Osteomusculares e Doenças Bucais.

Com isso, deseja-se contribuir para a reorganização do cuidado em saúde com vistas à melhoria da qualidade assistencial no setor.

A ANS definiu a data de 31/05/2024 como limite para as propostas, que serão analisadas pela Comissão de Seleção, composta pelas equipes responsáveis pelos Programas de Indução da Qualidade, com a participação de, pelo menos, um representante de cada diretoria e da presidência da ANS, além de especialistas nas áreas prioritárias, convidados pela Agência junto à Associação Médica Brasileira - AMB.

Acordo de Cooperação Técnica ANS e Associação Brasileira de Recursos Humanos – ABRH

Em 15/12/2022, foi assinado acordo de cooperação técnica entre a Associação Brasileira de Recursos Humanos - ABRH - BRASIL e a ANS, com o intuito de promover boas práticas em saúde corporativa, a fim de fomentar a gestão da saúde, por parte das empresas empregadoras, a seus colaboradores e dependentes.

Ademais, este acordo tem como propósito de incrementar as ações de saúde corporativa por meio de medidas de caráter investigativo, educativo, de comunicação, de inovação voltadas à saúde integral do trabalhador, inclusive com ações de promoção da saúde e prevenção de riscos, agravos e doenças no âmbito da saúde suplementar.

As atividades desenvolvidas no âmbito desse acordo, no ano de 2023, foram:

A. Reuniões quinzenais para alinhamento:

Representantes da ANS e ABRH reuniram-se para checagem do andamento das atividades. Nestes encontros quinzenais foram definidos ajustes no cronograma inicialmente pactuado e realizados alinhamentos relevantes para a melhor execução do plano de trabalho.

B. Tratativas para o Manual de Boas Práticas em Saúde Corporativa:

Foram selecionados os autores para os três volumes.

Reunião com os autores do livro no dia 19/12/2023, contando com a participação de representantes da ANS e da ABRH. Ficou definido com os autores a elaboração de três volumes a serem concluídos nos próximos anos.

C. Participação nos eventos:

- CONARH SAÚDE, realizado em 31/05/2023;

-CONARH BRASIL, realizado em agosto/2023; e

- PES WEBINAR ANS & ABRH, realizado em novembro de 2023, com apresentação de temas específicos da ANS voltados ao público contratante de planos coletivos empresariais.

INCENTIVOS REGULATÓRIOS ECONÔMICO-FINANCEIROS PARA PROGRAMAS DE INDUÇÃO DA QUALIDADE À SAÚDE

Com o intuito de obter subsídios qualificados para a elaboração de nova proposta referente aos incentivos regulatórios para Programas de Indução da Qualidade da Atenção à Saúde. Em 2022, os estudos e discussões foram iniciados, a fim de propor a regulamentação desses incentivos. Assim, ao longo de 2023, foi aberta uma consulta ao setor por meio de uma participação social dirigida - PSD e de uma coleta de subsídios.

A proposta tinha como objetivo desenvolver novo incentivo ao Programa de Promoção à Saúde e Prevenção de Doenças – PROMOPREV em razão de sua descontinuidade a partir das mudanças empreendidas pelas novas regras de capital regulatório aprovadas pela Agência, além de buscar expandir os incentivos a outros Programas de Indução à Qualidade, em particular a Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde.

A PSD ocorreu por meio de um encontro presencial realizado em 24 de abril de 2023, denominado - Encontro “Incentivos Regulatórios Econômico-Financeiros para Programas de Indução de Qualidade da Atenção à Saúde”, envolvendo representantes da Câmara de Saúde Suplementar - CAMSS e demais integrantes do setor. Já a coleta de subsídios se deu entre 23 de abril e 30 de junho de 2023, a partir da solicitação de informações e contribuições e um conjunto mínimo de dados preestabelecidos, de forma voluntária, a todas as operadoras com Programas de Indução da Qualidade da Atenção à Saúde aprovados.

Das 272 operadoras com programas aprovados em abril de 2023, ou certificadas em APS, 77 (cerca de 28,30%) efetivamente enviaram algum tipo de dado para análise. Entre as operadoras participantes, o número total de dados enviados em conformidade com os critérios solicitados foi de 30 (11,02%). Uma operadora apresentou uma contribuição por escrito. A partir dos dados coletados, foi feita análise e consolidação das contribuições recebidas até novembro de 2023. Após a consolidação, a ANS está elaborando relatório consubstanciado sobre o tema, com previsão de finalização para o primeiro semestre de 2024.

MOVIMENTO PARTO ADEQUADO

O Parto Adequado é uma iniciativa inovadora da ANS, iniciada em 2015, que visa implementar modelos de atenção efetivos e seguros na atenção ao parto e nascimento com a adoção de boas práticas, considerando a atuação de equipes multiprofissionais, a saúde baseada em evidências científicas e as condições socioculturais e afetivas da gestante e família. Seu início teve como uma das principais motivações, a redução da proporção de cesarianas sem indicação clínica no setor suplementar.

O Movimento Parto Adequado vem se desenvolvendo com diversas estratégias ao longo de quase uma década, assim como vem ganhando visibilidade, novos parceiros e protocolos clínicos para que as mulheres e seus bebês tenham garantidos os devidos cuidados ao longo da gestação. Mesmo com toda a trajetória desse Programa, segundo dados do IDSS ano-base 2022, 81,78% dos partos realizados ocorreram via cesariana. Considerando este contexto, as ações foram expandidas com a Fase 3 do Parto Adequado, sob o lema “Construindo um Movimento para a Saúde, Segurança e Equidade na Gestação e no Parto”, com medidas para disseminar estratégias de melhoria da qualidade da atenção a parto e nascimento em maior escala. Assim, ao longo do ano de 2023, foram desenvolvidas as seguintes iniciativas:

Certificação de Boas Práticas na Linha de Cuidado Materna e Neonatal - CBP-Parto Adequado

Após cerca de três anos de desenvolvimento, em fevereiro de 2023, foi publicada a Certificação de Boas Práticas na Linha de Cuidado Materna e Neonatal - CBP-Parto Adequado, que conecta a maior abrangência do Movimento Parto Adequado prevista na Fase 3 ao Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde, instituído pela Resolução Normativa nº 506/2022, alterada pela Resolução Normativa nº 572/2023.

O Manual do CBP-Parto Adequado foi elaborado integrando todo o histórico e experiências acumuladas com as diversas estratégias de indução à qualificação do cuidado materno e neonatal aprendidas ao longo de quase uma década do Parto Adequado e com a metodologia de certificação de operadoras estabelecida pelo PCBP, que desde dezembro de 2018 conta com a Certificação em Atenção Primária à Saúde – APS.

Relatório “Parto Adequado – Estratégias de Qualificação da Jornada da Gestante: a trajetória de 2015 a 2023”

Em novembro de 2023, foi publicado o relatório “Parto Adequado – Estratégias de Qualificação da Jornada da Gestante: a trajetória de 2015 a 2023”, reunindo as lições obtidas na operacionalização do Parto Adequado, e abordando temas como as boas práticas recomendadas no pré-natal, parto e puerpério, direcionadas para operadoras e hospitais, incluindo protocolos assistenciais; ações regulatórias realizadas e um estudo sobre custos assistenciais. Além da divulgação da experiência do Parto Adequado, a publicação pretende, em especial, compartilhar e difundir o aprendizado e estimular que mais operadoras e hospitais adotem as boas práticas na atenção à saúde materna e neonatal.

O relatório está disponível para consulta em: https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sobre-ans/ans-divulga-relatorio-sobre-parto-adequado/Parto_Adequado_Estratgias_de_Qualificao_da_Jornada_da_Gestante_r14.pdf.

Painel de Indicadores da Atenção Materna e Neonatal

O painel, que foi publicado pela primeira vez em 2019, é composto por um conjunto de indicadores que contribuem para a realização de pesquisas e para a diminuição da assimetria de informações no setor sobre o tema parto e nascimento. Em novembro de 2023, o Painel foi atualizado, relançado e encontra-se disponível no portal da ANS. Os dados para a geração dos indicadores são extraídos do Sistema de Informações sobre Nascidos Vivos – SINASC/MS, do Padrão de Troca de Informações em Saúde Suplementar – TISS/ANS e das bases de dados da Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

Além da atualização dos resultados, a forma de apresentação das informações foi totalmente reformulada na nova versão, sendo a principal delas o fato dos resultados dos indicadores passarem a ser mostrados como gráficos de tendência. A nova versão também possibilita exportar dados, copiar gráficos e mostrar os resultados em forma de tabela além de ter sido atualizado o Glossário. Os Indicadores da Atenção Materna e Neonatal podem ser consultados por operadora de planos de saúde e por hospital/maternidade, aplicando-se diferentes filtros, como por unidade da federação, por exemplo.

O painel está disponível para consulta no seguinte link: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizjYyNTg2YTQtMTFh-Ni00NWMzLWlwODAtMGJhM2NjYjYjNzZkliwidCI6IjkiYmE0ODBlTRmYtctNDJmNC1iYmEzLTBmYjEzNzVmYmU1ZiJ9>.

Campanhas de Comunicação

Para divulgar de forma ampla para toda a sociedade as boas práticas na atenção materna e neonatal, foram realizadas, em 2023, 8 ações de comunicação sobre o Parto Adequado nas mídias sociais da ANS (Facebook, LinkedIn, Instagram e Twitter), com um total de 23 peças.

PROGRAMA MODELOS DE REMUNERAÇÃO BASEADOS EM VALOR

Novos selecionados para participação no Programa

O programa Modelos de Remuneração Baseados em Valor tem como objetivo induzir a adoção, pelas operadoras, de alternativas para a forma de remunerar os prestadores de serviço em substituição ao Fee For Service exclusivo, desde que os novos modelos sejam centrados na perspectiva da melhoria da qualidade dos serviços prestados e não se baseiem exclusivamente na redução dos custos.

Assim, de modo a dar continuidade às ações, foi lançado o 2º edital de Modelos de Remuneração Baseados em Valor, para selecionar e acompanhar projetos piloto com modelos inovadores e baseados em valor de remuneração de operadoras a prestadores de serviços saúde. O 2º edital foi lançado no final de 2022 e a seleção dos participantes ocorreu em 2023.

Foram selecionados 20 projetos de 18 operadoras, com divulgação dos selecionados no portal da ANS em dezembro de 2023. Do total, 16 projetos foram de operadoras do segmento médico-hospitalar e quatro de saúde bucal, de operadoras de ambos os segmentos (médico-hospitalares e exclusivamente odontológicas). O propósito é oferecer aos participantes monitoramento, apoio técnico, visitas técnicas de suporte, além da realização de reuniões e seminários para troca de experiências, com a participação de especialistas no tema.

A lista dos projetos selecionados está disponível em: https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/operadoras/Lista_operadoras_selecionadas_Modelos_de_Remuneracao_Baseados_em_valor1.pdf.

CHAMAMENTO PÚBLICO PARA ACORDO DE COOPERAÇÃO PARA APOIAR O PROGRAMA MODELOS DE REMUNERAÇÃO BASEADO EM VALOR

Entre 18 de dezembro de 2023 e 31 de janeiro de 2024, foram disponibilizadas inscrições para um chamamento público a fim de firmar parceria com entidades jurídicas de direito público ou organizações da sociedade civil para a celebração de cooperação técnica para apoiar a ANS no desenvolvimento do Programa Modelos de Remuneração Baseados em Valor.

Esse chamamento tem como objetivo possibilitar a candidatura de uma variedade de instituições interessadas em parceria com a ANS sobre o tema em questão, propiciando imparcialidade na escolha dos parceiros.

O edital do chamamento foi disponibilizado em: https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/gestaosaude/Edital_de_Chamamento_Publico_para_Acordo_de_Cooperacao_r06.pdf.

Aprimoramento da qualidade cadastral do Sistema de Informações de Beneficiários - SIB

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

Em 2023, como preparação para a Campanha de Qualidade Cadastral em 2024, foi realizada a reformulação de todo o conteúdo do site da ANS relacionado ao tema que pode ser conferido em <https://www.gov.br/ans/pt-br/sib-de-qualidade>. No esteio desta ação foram produzidos 12 vídeos foram lançados juntamente com a campanha. Os vídeos estão disponíveis no Youtube da ANS em: https://www.youtube.com/playlist?list=PLiEVRl51iPY_u9WNjfkH5e9k0SeYtUy5Y.

A ANS continua atuando com medidas permanentes de estímulo à qualificação das informações de beneficiários. Os resultados alcançados podem ser verificados nos dados apresentados na tabela 4.7. O monitoramento da qualidade dos dados de 2022 demonstrou uma discreta piora em relação ao item "sem identificação de beneficiário titular", o que imediatamente foi convertido em ação por parte da equipe responsável.

■ Tabela 4.7 – QUALIDADE CADASTRAL DO SIB

| Problema no registro | Qtd de registros com o problema | | | | | | % de redução do problema 2018-out 23 |
|--|---------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---|
| | Dez de 2018 | Dez de 2019 | Dez de 2020 | Dez de 2021 | Dez de 2022 | Out de 2023 | |
| Sem plano informado | 151.628 | 108.799 | 80.819 | 59.581 | 47.629 | 32.451 | 78,60% |
| Sem informação sobre a relação de dependência | 81.641 | 65.659 | 53.675 | 43.674 | 39.562 | 31.036 | 61,98% |
| Sem informação sobre o contratante do plano coletivo | 407.250 | 294.682 | 140.237 | 112.352 | 96.364 | 108.737 | 73,30% |
| Sem data de nascimento informada | 1.241 | 993 | 715 | 651 | 461 | 424 | 65,83% |
| Sem o nome da mãe informado | 326.291 | 224.140 | 164.245 | 135.160 | 119.600 | 101.094 | 69,02% |
| Sem CPF informado | 6.552.541 | 4.533.452 | 3.394.100 | 2.566.188 | 2.016.418 | 1.572.131 | 76,01% |
| Sem CNS informado | 4.990.879 | 3.972.071 | 3.415.537 | 3.153.688 | 2.734.052 | 2.885.026 | 42,194% |
| Data de nascimento divergente entre o informado e dados do CPF | 862.131 | 738.634 | 709.127 | 658.357 | 610.914 | 580.000 | 32,72% |
| TOTAL DE BENEFICIÁRIOS | 71.678.961 | 73.130.171 | 74.759.094 | 78.383.486 | 81.615.670 | 83.448.616 | |

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários – SIB/ANS (novembro, 2023)

Aprimoramento do Padrão de Troca de Informações da Saúde Suplementar -TISS e da Terminologia Unificada da Saúde Suplementar -TUSS

O Padrão de Troca de Informações da Saúde Suplementar - TISS é o padrão obrigatório para troca de informações na saúde suplementar, dos dados de atenção à saúde dos beneficiários de planos privado de assistência à saúde, entre os agentes definidos na Resolução Normativa nº 501/2022.

Em setembro de 2020, entrou em vigor a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, que estabelece os requisitos e regras para o tratamento dos dados pessoais e dados pessoais sensíveis – como são os dados trocados entre as operadoras e prestadores de serviço de atenção à saúde, por intermédio do Padrão TISS. Em julho de 2021, uma nova versão do Padrão TISS foi publicada com um prazo de implementação de um ano, em resposta à necessidade de conformidade com a LGPD. A ANS acompanhou essa versão por meio do COPISS. Também realizou o acompanhamento e análise dos dados incorporados, resultando na decisão de adiar o início da vigência. O prazo inicialmente estabelecido para 01/08/2022 foi alterado para 01/03/2023.

Assim, o ano de 2023 caracterizou-se pelo início de vigência da nova versão do Padrão. Em relação ao envio dos dados pelas operadoras à ANS, este início se deu em 01/05/2023 e, durante o ano, foi percebido um aumento gradual do envio de dados nessa versão.

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

Em 2023, foi dada continuidade aos esforços de atualização da TUSS, com a publicação de sete novas versões, em janeiro, fevereiro, março, maio, julho, setembro e novembro.

Uma outra ação relacionada ao Padrão TISS e desenvolvida durante o ano de 2023 foi a retomada do projeto de desenvolvimento da solução para o envio das informações do Conjunto Mínimo de Dados para a Rede Nacional de Dados em Saúde – RNDS. Os

perfis do Conjunto Mínimo de Dados na RNDS foram adequados para receber os dados da saúde suplementar, tendo em vista suas particularidades. A ANS mantém sua participação no Comitê Gestor de Saúde Digital - CGSD, do Ministério da Saúde, e nos subcomitês e grupos, no âmbito do CGSD, para os seguintes temas: LGPD, Governança de Modelos de Informação/Modelos Computacionais e Federalização da RNDS, Ontologia Brasileira de Medicamentos, além do grupo técnico para discussão e desenvolvimento do Modelo de Informação do Sumário de Alta Obstétrico.

Dados Abertos

Na execução do Plano de dados abertos do biênio 2021-2023, a ANS publicou, em 2023, dois novos conjuntos de dados abertos e aprimorou 19 conjuntos que já estavam disponíveis no Portal de Dados Abertos (<https://dados.gov.br/dados/organizacoes/visualizar/agencia-nacional-de-saude-suplementar>).

Destaca-se, ainda, a realização de iniciativas de aproximação com a sociedade como:

- O Webinário de Dados Abertos, evento ao vivo promovido na plataforma do Youtube da ANS nos dias 10 e 11 de maio de 2023, e
- A pesquisa sobre Dados Abertos em maio de 2023, por meio da qual foram coletadas solicitações e sugestões de abertura e aprimoramento dos Dados Abertos da ANS para subsidiar o planejamento do próximo Plano de Dados Abertos.

O Plano de dados abertos da ANS e os cronogramas de abertura de bases, elaboração e sustentação; e de Promoção, Fomento, Uso e Reuso das Bases estão disponíveis na página de Dados Abertos no site da Agência: <https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/perfil-do-setor/dados-abertos-1/dados-abertos>

Panorama da Saúde Suplementar – nova publicação institucional

Em janeiro de 2023, a ANS iniciou a elaboração de uma nova publicação institucional, denominada Panorama da Saúde Suplementar, com a finalidade de consolidar, em um único boletim, informações robustas sobre o setor saúde suplementar. A nova publicação, além de contribuir para reduzir a assimetria de informações, também se propõe a oferecer subsídios para a tomada de decisões, mais informadas e qualificadas, pelos diversos atores que compõem o setor.

A produção do novo boletim contou com a participação das cinco Diretorias da ANS, e da Presidência. Os dados foram extraídos das bases de dados de envio obrigatório alimentadas pelas operadoras de planos de saúde, bem como das bases nacionais custodiadas pela Agência.

Em 31/07/2023 foi publicada a 1ª Edição do Boletim, sendo amplamente divulgada pela Agência em seu site na internet, e em todas as suas redes sociais. O novo boletim passou a veicular, periodicamente, dados e informações do setor atualizados a cada trimestre. A 2ª Edição do Panorama da Saúde Suplementar foi publicada em 26/10/2023, e a 3ª Edição em 27/12/2023. A previsão para a publicação da 4ª Edição, com dados do último trimestre de 2023, é para abril de 2024.

Ressarcimento ao Sistema Único de Saúde

O ressarcimento ao Sistema Único de Saúde - SUS é previsto no art. 32, da Lei nº 9.656/1998, e tem por objetivo devolver aos cofres públicos os valores correspondentes aos atendimentos prestados a beneficiários de planos de saúde no SUS. A atividade de promover o ressarcimento ao SUS encontra-se inserida no contexto de regulação das relações privadas e de mediação dos impactos oriundos dessa interação no sistema público de saúde, de modo que seja concretizada a finalidade institucional da Agência.

No ano de 2023, a Agência manteve a regularidade no intervalo de um ano entre a realização do atendimento no SUS e a respectiva notificação à operadora, para apresentação de defesa ou pagamento. Assim, ao longo do ano de 2023, a ANS publicou quatro Avisos de Beneficiários Identificados - ABIs (93º ao 96º), relativamente aos atendimentos prestados no SUS aos beneficiários de planos de saúde durante as competências de janeiro a dezembro de 2022. O calendário de notificações não sofreu interrupções e pôde ser cumprido conforme o planejamento divulgado pela agência em seu endereço eletrônico.

O quadro 4.19 apresenta uma comparação do quantitativo de ABIs por ano e total de atendimentos notificados de 2021 a 2023. É importante destacar que com o represamento de atendimentos durante o período pandêmico, parte da demanda não atendida à época veio sendo atendida posteriormente, o que levou ao aumento dos atendimentos registrados em AIH e APAC no SUS nos últimos anos, refletindo também sobre o número de atendimentos identificados no âmbito do ressarcimento. Além disso, a ANS vem recorrentemente investindo esforços na melhoria do processo de *record linkage* (combinação de registros de um mesmo indivíduo em duas bases de dados distintas) no aumento da qualidade nos dados de beneficiários e planos e nos filtros aplicados na identificação. Assim, a evolução positiva observada não deve ser relacionada a uma eventual falha regulatória ou um comportamento predatório do mercado.

Quadro 4.19 – AVISOS DE BENEFICIÁRIOS IDENTIFICADOS POR ANO E TOTAL DE ATENDIMENTOS NOTIFICADOS

| Ano | ABIs | Competências | Atendimentos identificados | | | Média atendimentos por ABI | | |
|------|--------------------|---------------------|----------------------------|---------|---------|----------------------------|--------|---------|
| | | | AIH | APAC | Total | AIH | APAC | Total |
| 2021 | 85º a 88º (4 ABIs) | jan/2020 - dez/2020 | 156.837 | 290.480 | 447.317 | 39.209 | 72.620 | 111.829 |
| 2022 | 89º a 92º (4 ABIs) | jan/2021 - dez/2021 | 191.423 | 302.363 | 493.786 | 47.855 | 75.590 | 123.845 |
| 2023 | 93º a 96º (4 ABIs) | jan/2022 - dez/2022 | 203.304 | 314.619 | 517.923 | 50.826 | 78.654 | 129.480 |

Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2024)

A estabilização do lapso temporal entre o evento e sua identificação (1 ano) contribui para a realização de análises epidemiológicas e de utilização de serviços, proporcionando análises comparativas com o SUS e identificação de situações sentinela com maior agilidade para que enseje ações regulatórias e de integração com o SUS mais efetivas.

No ano de 2023, identificou-se que os atendimentos hospitalares realizados no SUS em beneficiários de planos de saúde apresentavam a maior proporção nas internações por transplantes (4,52% do SUS) e com finalidades diagnósticas (4% do SUS). As internações clínicas e cirúrgicas foram as mais volumosas, mas representaram 1,58% e 1,75% das ocorridas no SUS respectivamente, trazendo a média geral para 1,68%, conforme pode ser observado no quadro 4.20.

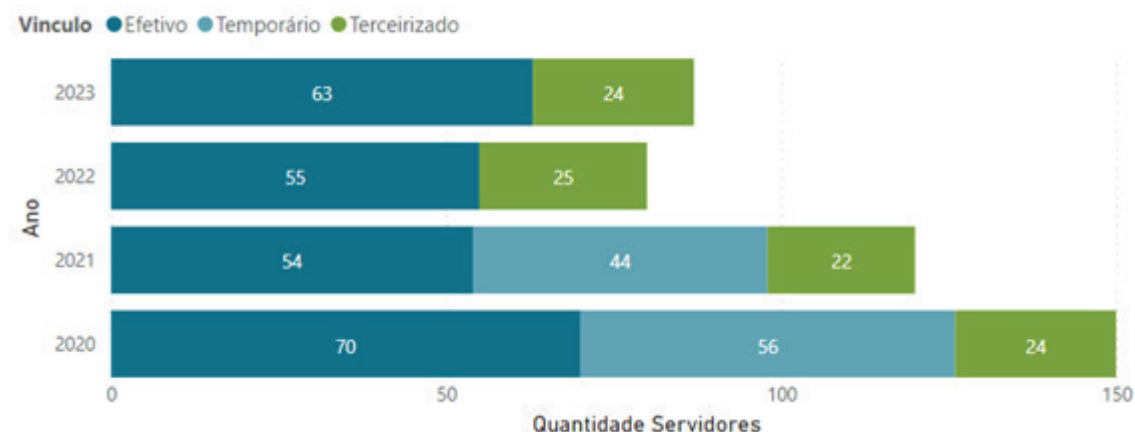
Quadro 4.20 – INTERNAÇÕES IDENTIFICADAS NO RESSARCIMENTO AO SUS SEGUNDO GRUPOS DIAGNÓSTICOS – 93º AO 96º ABIS

| Grupo de Procedimentos | SUS | ReSUS | % |
|--------------------------|-------------------|----------------|--------------|
| Finalidades Diagnósticas | 26.763 | 1.070 | 4,00% |
| Clínicos | 6.782.768 | 107.360 | 1,58% |
| Cirúrgicos | 5.233.726 | 91.569 | 1,75% |
| Transplantes | 73.046 | 3.305 | 4,52% |
| Total | 12.116.303 | 203.304 | 1,68% |

Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2024).

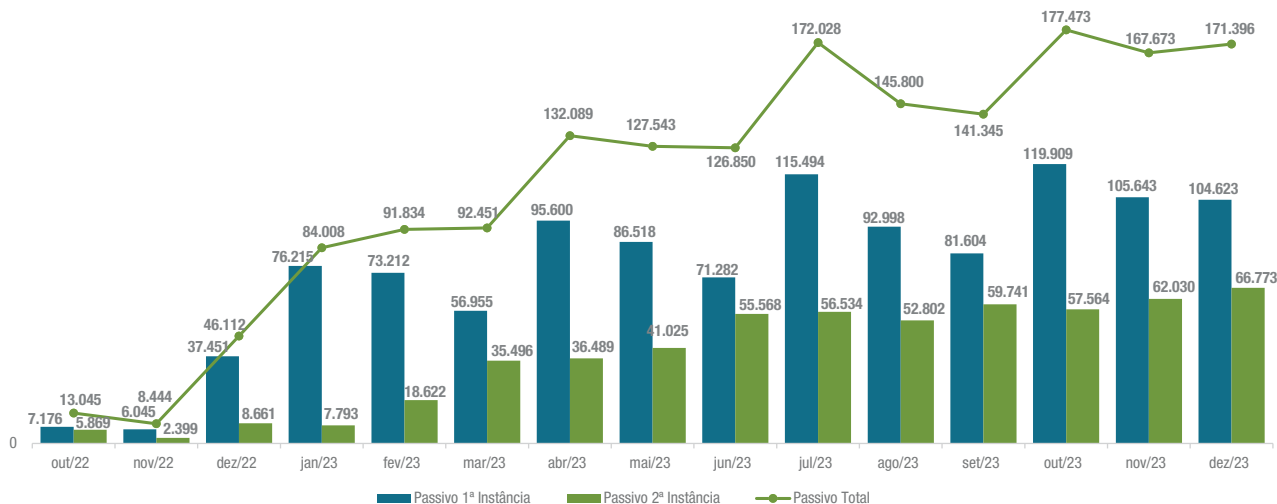
O ano de 2023 registrou ainda a diminuição substancial do tamanho da força de trabalho da equipe responsável pelas análises, por conta do término do contrato de trabalho temporário, findados em novembro de 2022, conforme pode ser visualizado no gráfico 4.10. Tal situação reflete em alguns números de produtividade do setor em relação aos anos anteriores, principalmente quando tratamos do passivo de análise.

Gráfico 4.10 – COMPOSIÇÃO EQUIPE AO LONGO DOS ANOS



Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2024)

Gráfico 4.11 – EVOLUÇÃO DO PASSIVO DE RESSARCIMENTO AO SUS EM 2023



Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2024)

Em relação ao andamento dos processos administrativos do Ressarcimento ao SUS, verifica-se que a produtividade e o repasse alcançados em 2023 foram compatíveis com o volume de novas identificações, bem como de impugnações e recursos apresentados pelas operadoras, e ainda com a composição da equipe dedicada ao trabalho de análise de impugnações e recursos, o que acarretou o aumento do passivo, conforme já apresentado anteriormente.

Ressalte-se que a melhoria dos filtros e da qualidade dos dados remetidos às operadoras também contribuiu para que não houvesse um aumento desproporcional de questionamentos administrativos ao ressarcimento. O quantitativo de novas impugnações e recursos, por ano e ABI, comparativamente de 2021 a 2023 é mostrado a seguir, no quadro 4.21.

Observe-se que no momento da compilação dos dados para este relatório, ainda se encontrava em aberto o prazo de impugnações do ABI 96, último lançado em 2023, portanto a taxa de impugnação apresentada ainda está abaixo da esperada. Quanto aos recursos, como o andamento dos processos administrativos teve seu ritmo reduzido devido à redução da equipe de análise, tem-se que a não emissão completa de decisões de primeira instância acarreta maior demora na abertura de prazos de recurso, afetando também a taxa de recurso nos últimos 2 anos.

Quadro 4.21 – IMPUGNAÇÕES E RECURSOS POR ANO E ABI

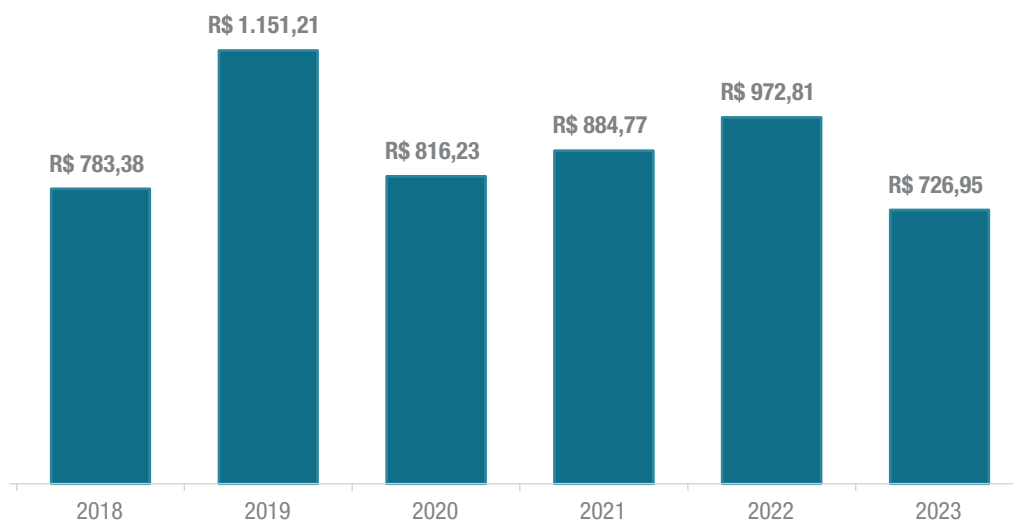
| Ano dos ABIs | ABIs | Competências | Atendimentos identificados | Impugnações | Taxa de Impugnação | Recursos | Taxa de Recurso | Total de Petições |
|--------------|--------------------|---------------------|----------------------------|-------------|--------------------|----------|-----------------|-------------------|
| 2021 | 85º a 88º (4 ABIs) | jan/2020 - dez/2020 | 447.317 | 225.535 | 50% | 106.361 | 24% | 331.896 |
| 2022 | 89º a 92º (4 ABIs) | jan/2021 - dez/2021 | 493.786 | 238.606 | 48% | 86.716 | 18% | 325.322 |
| 2023 | 93º a 96º (4 ABIs) | jan/2022 - dez/2022 | 517.923 | 180.194 | 35% | 14.400 | 3% | 194.594 |

Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2024)

Nota: No momento da extração destes dados, os prazos do ABI 96 ainda estavam abertos para impugnação, e de outros ABIs para recursos.

Em relação ao valor repassado ao Fundo Nacional de Saúde - FNS em 2023, apresentado no gráfico 4.12, o ressarcimento ao SUS realizou o envio do total de aproximadamente R\$ 727.000.000,00 (setecentos e vinte sete milhões de reais).

■ Gráfico 4.12 – VALOR ANUAL REPASSADO AO FUNDO NACIONAL DE SAÚDE EM MILHÕES DE REAIS



Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2024)

Refere-se, por fim, que a relativa estabilização observada no montante anualmente repassado ao FNS nos últimos anos pode ser atribuída à regularização da notificação em um padrão de quatro ABIs anuais, bem como à celeridade alcançada no processamento administrativo. No entanto, a capacidade de repasse seria maior, caso se mantivesse o número ideal de servidores trabalhando nas análises de impugnações e recursos, o que manteria o passivo em menor patamar, e consequentemente a cobrança ocorrendo de forma mais célere.

É importante esclarecer também que o resultado de 2023 foi impactado pelo saneamento de casos mais antigos, que se encontravam dependentes de solução, adicionando volume de atendimentos aptos a serem cobrados ao conjunto novo de notificações cujas impugnações e recursos foram analisados no ano. Com a solução destes casos, nos próximos anos o cenário tende a uma estabilização em patamar ainda menor do que o observado em 2023.

Contratualização com Prestadores

As atribuições conferidas pela legislação à ANS conferem-lhe a prerrogativa para atuar diretamente em face das operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive no que concerne ao seu relacionamento com os prestadores de serviços de saúde. A ANS apura a regularidade da formalização contratual prevista nas Resoluções Normativas nº 503 e 512/2022.

Também apura o descumprimento das RNs nº 500, 501 e 505/2022, relativas respectivamente ao Sistema de Informações de Beneficiários - SIB/ANS, ao Padrão obrigatório para Troca de Informações na Saúde Suplementar - Padrão TISS e ao Programa de Qualificação de Operadoras (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS). Os processos administrativos instaurados durante o ano de 2023, que apuram o não cumprimento de obrigações periódicas em relação ao TISS, SIB e IDSS baseiam-se nos processos oriundos do monitoramento realizado pela área técnica.

■ Quadro 4.22 – PROCESSOS TRAMITADOS NO PERÍODO 2023

| Processos administrativos | Jan 23 | Fev 23 | Mar 23 | Abr 23 | Mai 23 | Jun 23 | Jul 23 | Ago 23 | Set 23 | Out 23 | Nov 23 | Dez 23 | Total |
|---------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Entrada | 33 | 15 | 42 | 25 | 28 | 36 | 86 | 55 | 35 | 30 | 39 | 40 | 464 |
| Saída (-) | 05 | 52 | 84 | 43 | 41 | 17 | 23 | 28 | 27 | 35 | 50 | 33 | 438 |

Fonte: Gerência de Análise Setorial e Contratualização com Prestadores (janeiro, 2024)

■ Quadro 4.23 - REPRESENTAÇÕES LAVRADAS – 2023

| Tipo | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Total |
|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Representação – Contratualização | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 7 |
| Representação – IDSS | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 28 | 1 | 0 | 1 | 35 |
| Representação – SIB | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 0 | 11 |
| Representação – TISS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Total | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 0 | 2 | 28 | 5 | 8 | 1 | 54 |

Fonte: Gerência de análise setorial e contratualização com prestadores

Grupo de Trabalho de Relacionamento com Prestadores de Serviço de Saúde

A Agência Nacional de Saúde Suplementar realizou em 28/02, no Rio de Janeiro, a primeira reunião do Grupo de Trabalho - GT de Relacionamento com Prestadores de Serviço de Saúde no âmbito do Comitê de Padronização das Informações em Saúde Suplementar - COPISS. Instituído pela Portaria nº 1/DIDES, de 17 de janeiro de 2023, o GT reúne diversas entidades, entre elas, representantes de prestadores de serviço de saúde, de órgãos de defesa do consumidor e de entidades representativas das operadoras. Uma iniciativa de promover discussões que permitam, entre outros fatores, a sustentabilidade da saúde suplementar.

Em 24/08, também no Rio de Janeiro, ocorreu mais uma reunião. Os encontros do GT são fundamentais para o debate de temas relacionados a contratos e qualidade assistencial, considerando a ampla gama de assuntos relevantes para debater sobre o setor.

Transparência das informações RN N° 509/15

Em relação à transparência das informações no mercado da saúde suplementar de que trata a RN nº 509/22, está em fase de desenvolvimento a Análise de Impacto Regulatório - AIR sobre as premissas originalmente adotadas e os resultados alcançados com a regulação editada, com foco nos componentes cadastrais e informação disponibilizadas aos contratantes de planos. A temática consta da Agenda Regulatória de 2023-25 da ANS (tema: “Transparência e qualidade de dados e informações do setor” - descrição: “aprimorar as regras afetas a disponibilização de dados e informações da saúde suplementar”).

O primeiro resultado já alcançado, fruto do desenvolvimento da AIR, foi a implementação em outubro de 2023 do Espaço do Contratante no site da ANS, visando à redução da assimetria de informação, problema regulatório não diagnosticado à época da edição da norma, que era a dificuldade de a ANS estabelecer uma comunicação direta e eficaz com os “contratantes de planos de saúde coletivos”, que atualmente representam mais de 80% do setor, abrindo a oportunidade de a ANS enfrentar a situação e alcançar um incremento na transparência do setor.

O espaço será desenvolvido em três etapas, sendo a primeira etapa já concluída com a criação do canal e compilação de informações já existentes no site da ANS, mas que a princípio estavam dispersas nos demais espaços (operadoras, consumidores e prestadores de serviços). Estes três espaços e demais seções do site da ANS trazem bastante informações úteis aos contratantes, agora sistematizadas num espaço exclusivo para acesso dos contratantes de planos de saúde coletivos.

Confira o Espaço do Contratante, [clikando aqui](#).

4.2.4 FISCALIZAÇÃO E ARTICULAÇÃO COM A SOCIEDADE

A ANS é responsável por fiscalizar as operadoras de planos de saúde no que concerne à apuração de indícios de infração à saúde suplementar, aplicando penalidades, quando as provas dos autos assim indicarem; fomentar, em fase pré-processual, a resolução de conflitos junto aos beneficiários; bem como induzir as operadoras à mudança de comportamento regulatório mais abrangente.

A Central de Relacionamento da ANS é o ambiente em que o beneficiário, ou seu interlocutor, apresenta demandas de reclamação ou de informação perante o órgão regulador. A ANS também se articula com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC e com a sociedade civil, inclusive por meio de ações de cooperação técnica, visando a eficácia da proteção e defesa do consumidor de serviços de assistência suplementar à saúde.

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

Como expressão objetiva dessa visão moderna de atuação de um órgão regulador, aponta-se a Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, instrumento completamente eletrônico, de natureza pré-processual, utilizado para intermediar os conflitos existentes entre beneficiários e operadoras de planos de saúde, e que apresenta índice de resolutividade em torno de 90%. É importante destacar que, resolvido o conflito, não há que se falar em abertura de processo administrativo sancionador.

A NIP, representada na figura 4.8, é considerada um dos instrumentos mais importantes na relação com os beneficiários de planos de saúde e, correlacionada com o volume de atendimentos, sua relevância evidencia esse retorno direto à sociedade. A ANS se destaca por dar tratamento individualizado às demandas de casos concretos dos beneficiários, aproximando-os do órgão regulador.

■ **Figura 4.8 - NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIAÇÃO PRELIMINAR E DEMANDAS DE INFORMAÇÃO**



Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização – SIF Consulta (fevereiro, 2024)

■ **Tabela 4.8 - DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO CADASTRADAS ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE-2017-2023**

| Demanda | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-------------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Reclamações | 90.507 | 98.361 | 132.775 | 152.197 | 189.538 | 239.536 | 354.410 |
| Varição (%) | - | 8,7% | 35,0% | 14,6% | 24,5% | 26,4% | 48,0% |

Fonte: SIF Consulta - Atualização: jan/2024

Nota: soma das demandas ingressadas por meio da NIP (353.169) e por outros meios, como aquelas derivadas de representações de outras Diretorias, conforme art. 25 da RN 483/2022.

Objetivamente, nos últimos anos mais pessoas estão procurando a ANS para resolução de problemas, o que se verifica da tabela acima. Ocorre que esse crescimento exponencial afeta outros dados e informações sobre a atividade fiscalizatória da ANS.

Pontua-se, preliminarmente à exposição dos dados e informações sobre a atividade fiscalizatória, a adoção de diversas medidas de gestão que visam o melhor aproveitando da força de trabalho existente, contudo há notório limite, sendo a carência de servidores um ponto sensível que precisa ser mitigado com os instrumentos possíveis, inclusive com a reposição e o acréscimo de pessoal para realização das atividades essenciais da Agência, que justificaram os pedidos de realização de concurso público para o quadro efetivo da ANS e de contratação de servidores temporários à luz da Lei nº 8.745/1993.

Cumprir destacar que também foram feitos aperfeiçoamentos na seara da fiscalização planejada. Por fim, em um espectro mais amplo estão em andamento estudos mais abrangentes com potencial reforma normativa, de forma a buscar a equalização ou redução de problemas na origem das reclamações e impactos na atividade fiscalizatória. Dentro desse contexto de estudos,

repensar o modelo vigente consta do planejamento estratégico para o ano 2024, cujas etapas deliberativas e de participação social se desenvolvem de acordo com a legislação vigente aplicável às Agências Reguladoras.

A tabela 4.9 apresenta o tempo médio de classificação de uma demanda no âmbito da NIP.

Tabela 4.9 – TEMPO MÉDIO DE CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA NIP ASSISTENCIAL E NÃO ASSISTENCIAL 2022-2023

| Natureza da NIP | 2022 | 2023 | Varição (%) |
|------------------|------|------|-------------|
| Assistencial | 116 | 185 | 59,5% |
| Não Assistencial | 181 | 227 | 25,4% |

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2024)

Nota 1: São consideradas somente demandas NIP, aptas a classificação conforme normatização vigente.

Nota 2: Para o cálculo do indicador utilizou-se a Data de classificação das demandas menos a data de registro da reclamação, não havendo desconto do período normativo de resposta da operadora e do beneficiário.

Nota 3: Para evitar a influência de outliers (valores extremos alheios a distribuição dos dados) que ocorre na média, optou por usar a medida de posição mediana para o indicador.

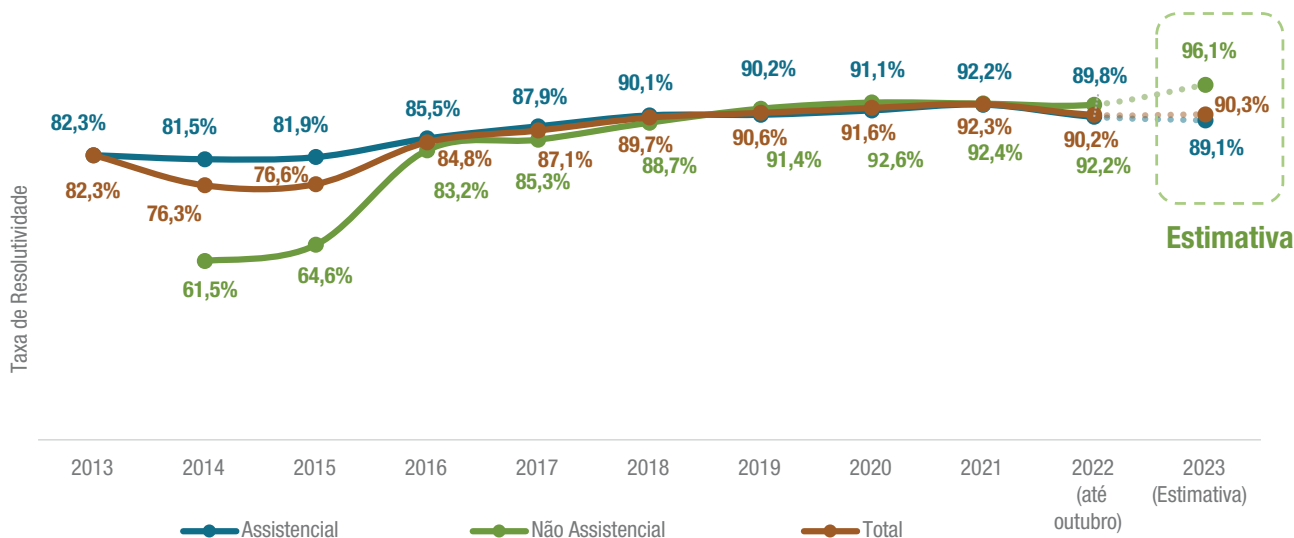
Ainda em fase pré-processual, o gráfico 4.13 representa a evolução da taxa de resolutividade de demandas da NIP em atualização à informação comumente prestada nos Relatórios Anuais de Gestão da ANS.

Importante destacar que não foi possível aferir a taxa de resolutividade, nos termos da ficha técnica aplicável, de nenhum período do ano base 2023, por conta do aumento significativo no número de reclamações recepcionadas na ANS que repercute na capacidade operacional/recursos humanos de análises das demandas e, conseqüentemente, no cálculo deste indicador e de outros.

Desse modo, em atenção ao princípio da transparência e comparabilidade, opta-se em mostrar neste relatório a sua continuidade em relação à última informação prestada no relatório referente ao ano base 2022, ainda que não expresse as informações reais sobre o ano de 2023.

Não obstante, com objetivo de reduzir a assimetria de informação, buscou-se fazer uma aproximação do resultado deste indicador para o ano de 2023. Assim, estimou-se a taxa de resolutividade a partir da composição das demandas inativas e analisadas do período, ponderadas pela previsão das futuras classificações das reclamações ainda em andamento, tomando por base as análises NIP realizadas em 2023, independentemente do ano de entrada da demanda. Disso resultou a estimativa de uma taxa de 90,3%.

Gráfico 4.13 – RESOLUTIVIDADE DE DEMANDAS NIP - 2013 A OUTUBRO DE 2022 E RESOLUTIVIDADE ESTIMADA PARA O ANO DE 2023



Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2024)

Outro ponto que se inaugura nesse relatório em prol de uma informação mais atualizada é o levantamento do índice de inativação de demandas NIP, ou seja, o percentual de demandas em que o beneficiário no fluxo da NIP não expressou

descontentamento com o resultado da fase de mediação eletrônica, o que infere a ocorrência de composição entre as partes envolvidas. No trâmite previsto, as demandas seguem para uma análise humana na hipótese de o beneficiário expressamente indicar que o problema não foi resolvido, o que não ocorre, como regra, nas outras hipóteses. Assim, de acordo com a normatização vigente, é possível ter um termômetro sobre a quantidade de conflitos resolvidos nos curtos prazos da NIP somente pelo fato da ANS disponibilizar esse instrumento indutor e não coercitivo, sem que se necessite destacar um analista humano.

■ Quadro 4.24 – ÍNDICE DE INATIVAÇÃO DE DEMANDAS NIP

| Natureza | 2023 |
|------------------|--------|
| Assistencial | 74,80% |
| Não Assistencial | 69,70% |
| Geral | 73,90% |

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2024)

PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

O principal processo fiscalizatório da ANS se inicia na fase pré-processual da NIP. Não resolvido o conflito na fase da NIP e persistindo indício de infração a demanda segue para abertura de processo administrativo sancionador.

A figura 4.9 apresenta o resumo desse fluxo, que é o mais comum no âmbito da fiscalização da ANS, desde o recebimento das demandas de reclamação apresentadas pelos beneficiários ou seus interlocutores, até a decisão em 1ª instância do processo administrativo sancionador.

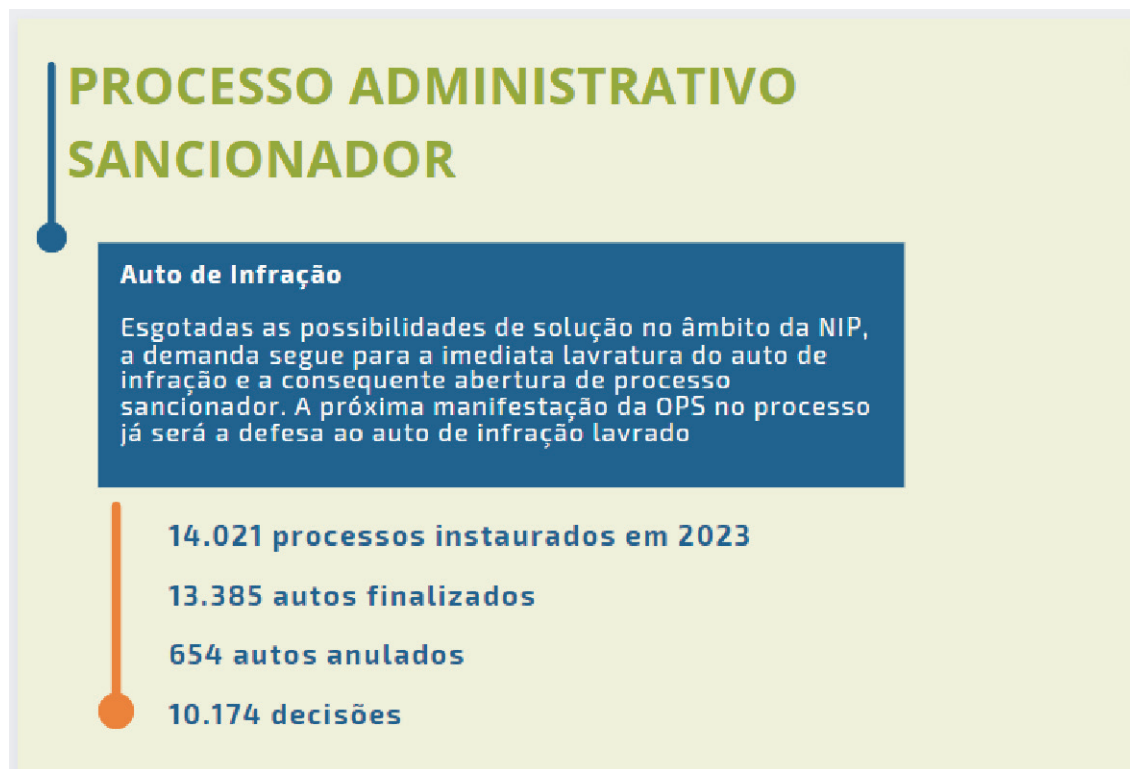
Tal como a equipe que trabalha no âmbito da NIP, a equipe de servidores que trabalham o processo sancionador tem sofrido o impacto do sucessivo aumento no número de reclamações.

■ Figura 4.9 - FLUXO DA FISCALIZAÇÃO



Fonte: Gerência-Geral de Operações Fiscalizatórias (fevereiro, 2023)

■ **Figura 4.10 – PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**



Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2024)

A tabela 4.10, a seguir, apresenta o tempo médio das fases processuais até a decisão em primeira instância.

■ **Tabela 4.10 -TEMPO MÉDIO DAS FASES PROCESSUAIS DA 1ª INSTÂNCIA (EM DIAS) 2022-2023**

| Fase | Ano | |
|--|------|------|
| | 2022 | 2023 |
| Tempo Médio de Decisão | 136 | 276 |
| Tempo Médio de Juízo de Reconsideração | 516 | 641 |
| Tempo Médio Total | 652 | 917 |

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2024)

“Nota 1: Tempo Médio de Decisão: É o tempo, em dias, entre a “data de emissão do auto” e a “data de decisão em 1º instância”, obtido através da mediana da diferença entre a “data de emissão do auto” e a “data de decisão em 1º instância” das demandas analisadas no período. Mede o tempo médio utilizado para a emissão da decisão pelos Núcleos.

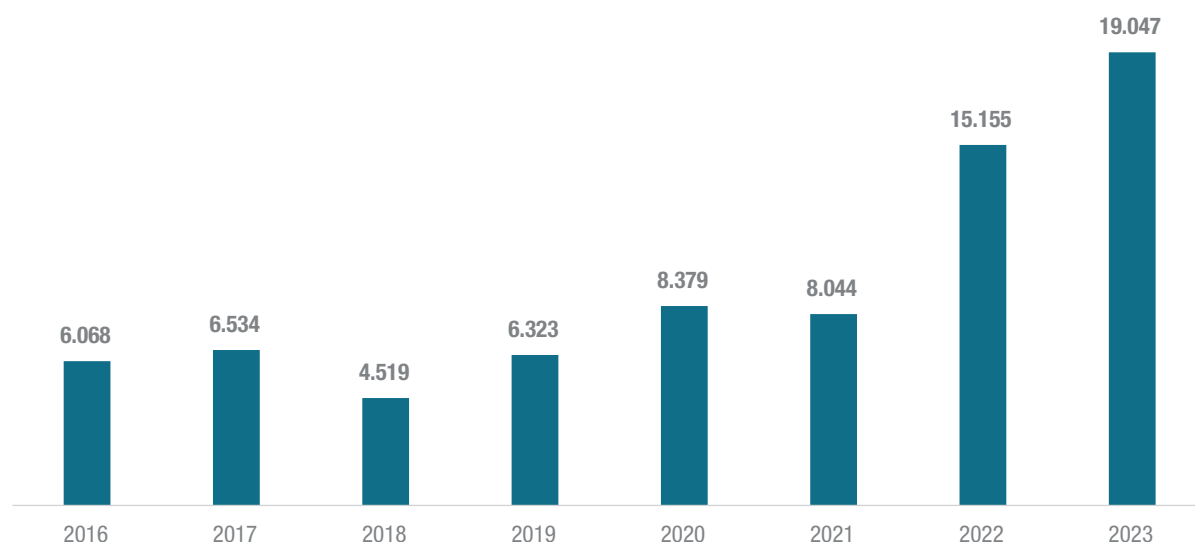
Tempo Médio de Juízo de Reconsideração: É o tempo, em dias, entre a “data de análise de recurso” e a “data de aguardando Diretoria Colegiada”, obtido através da mediana da diferença entre a “data de análise de recurso” e a “data de aguardando diretoria colegiada” das demandas analisadas no período. Avalia o tempo médio em que as demandas passaram na fase de Juízo de Reconsideração. “

Nota 2: Para evitar a influência de outliers (valores extremos alheios a distribuição dos dados) que ocorre na média, optou por usar a medida de posição mediana para o indicador.

Nota 3: optou-se por não apresentar o índice denominado “tempo médio de apuração” após avaliação de que o termo não exprimia com propriedade o que se pretendia medir e os parâmetros de medição pelo sistema não representavam apenas a etapa processual de apuração.

Quanto ao acervo de processos sancionadores em trâmite na primeira instância, a tendência de aumento no seu quantitativo reflete o aumento na entrada de reclamações.

■ Gráfico 4.14 - ACERVO DE PROCESSOS – 2016 - 2023



Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2024)

■ Tabela 4.11 - PROCESSOS INSTAURADOS – 2022-2023

| Ano do Processo | 2022 | 2023 | Varição (%) |
|-------------------------|--------|--------|-------------|
| Quantidade de processos | 15.543 | 14.021 | -9,8% |

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2024)

■ Tabela 4.12 - AUTOS FINALIZADOS E ANULADOS - 2022-2023

| Ano de Emissão do Auto | 2022 | 2023 | Varição (%) |
|------------------------|--------|--------|-------------|
| Finalizado | 14.721 | 13.385 | -9,1% |
| Anulado | 856 | 564 | -34,1% |
| Total de emissões | 15.577 | 13.949 | -10,5% |

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2024)

■ Tabela 4.13 – DECISÕES ARQUIVADAS, ANULADAS E PENALIZADAS - 2022-2023

| Ano da Decisão | 2022 | 2023 | Varição (%) |
|-----------------------|-------|--------|-------------|
| Penalizando | 5.901 | 7.055 | 19,6% |
| Aquivando ou Anulando | 2.624 | 3.119 | 18,9% |
| Total de decisões | 8.525 | 10.174 | 19,3% |

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2024)

Nas demandas decorrentes do procedimento da NIP, caso a operadora adote as providências necessárias após a data do encerramento dos prazos de Reparação Voluntária e Eficaz – RVE, e as comprove inequivocamente, fará jus a um desconto percentual de 80% sobre o valor da multa correspondente à infração apurada.

Após a notificação da operadora, em substituição à apresentação de defesa, pode-se requerer o pagamento, antecipado e à vista, do valor da multa à infração administrativa apurada, no prazo de dez dias, a contar da intimação. Neste caso, o interessado fará jus a um desconto percentual de 40% sobre o valor da multa.

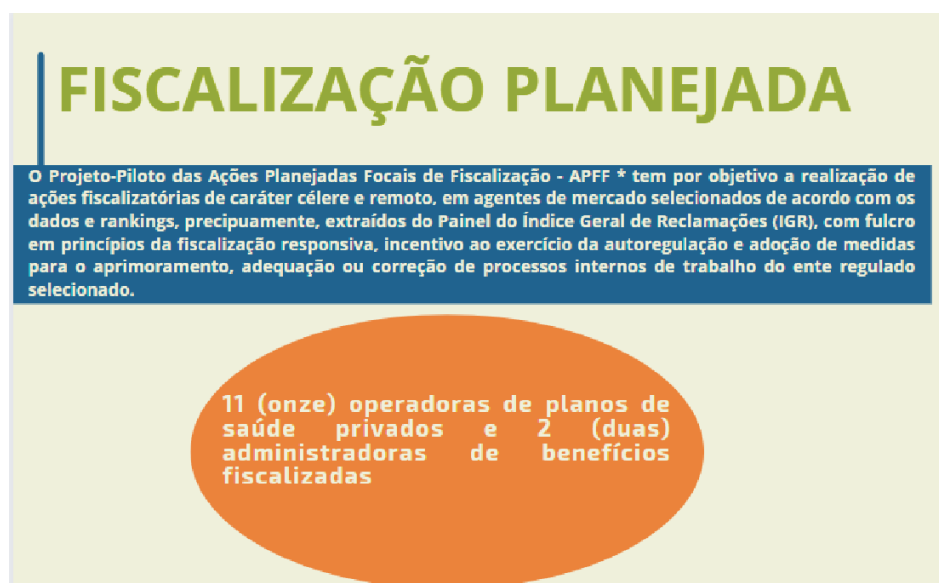
■ Tabela 4.14 - DOCUMENTOS COM DESCONTO DE 40% E 80% - 2022-2023

| Tipo de Desconto | 2022 | 2023 | Varição (%) |
|---|--------------|--------------|--------------|
| RN 388 - DECISÃO HOMOLOGAÇÃO PAGAMENTO ANTECIPADO 40% | 2.352 | 2.980 | 26,7% |
| RN 388 - DECISÃO HOMOLOGAÇÃO REPARAÇÃO POSTERIOR 80% | 53 | 77 | 45,3% |
| Total Geral | 2.405 | 3.057 | 27,1% |

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2024)

Fiscalização Planejada

■ Figura 4.11 - FISCALIZAÇÃO PLANEJADA



Fonte: Gerência de Boas Práticas (fevereiro, 2024)

A fiscalização planejada vinha sendo conduzida por meio do Programa de Intervenção Fiscalizatória.

O Programa, baseado em ciclos semestrais, iniciados a partir do segundo semestre de 2016, foi suspenso em março de 2020, em razão das medidas restritivas decorrentes da pandemia por COVID-19, e retomado de maneira regular, a partir do 12º Ciclo de Fiscalização, em agosto de 2021, após deliberação da Diretoria Colegiada da ANS - DICOL, com a possibilidade de realização de diligências híbridas – tanto no formato in loco, quanto remoto, de acordo com as especificidades do funcionamento de cada operadora selecionada.

Dessa forma, procedeu-se com o curso das ações do 12º, 13º e 14º Ciclos de Fiscalização, cujos processos ainda estão em curso, encontrando-se em fase de verificação do cumprimento das recomendações, antes ou depois de uma atuação por descumprimento.

Ocorre que a execução de novas ações do Programa foi suspensa no 15º e no 16º Ciclos de Fiscalização, mediante aprovação da DICOL, nas 586ª e 593ª reuniões ordinárias, realizadas em 20 de março de 2023 e em 14 de agosto de 2023, respectivamente. Tal suspensão ocorreu em virtude de o Indicador referência ter mostrado saturação tendo em vista, em especial, a ocorrência de exclusão de seleção de entes regulados que já estavam sendo objeto de tratamento em regimes especiais ou planos de saneamento, bem como outros critérios que contraindicava a seleção em virtude do risco de inefetividade das ações fiscalizatórias.

Ainda corroborou a decisão, o fato do indicador, excluídas as operadoras que não passaram no crivo da seleção, apontar para operadoras que não constavam na faixa mais gravosa, elemento que, notadamente, entrou em contradição com o modelo

adotado pela Intervenção Fiscalizatória, que tinha com premissa otimizar esforços, ante os recursos disponíveis, nas operadoras que efetivamente estivessem apresentando comportamento gravoso à altura da medida.

Em que pese a descontinuidade da Intervenção Fiscalizatória em 2023, supriu essa lacuna, a partir de 24 de julho de 2023, por meio do Projeto-piloto das Ações Planejadas Focais de Fiscalização executado a partir de agosto.

O objetivo do projeto piloto foi a realização de ações fiscalizatórias de caráter célere e remoto, em agentes de mercado selecionados de acordo com os dados e rankings, precipuamente, extraídos do Painel do Índice Geral de Reclamações - IGR disponibilizado no sítio institucional da ANS visando a identificação de assuntos que sejam objeto de reclamações recorrentes à ANS, para, com fulcro em princípios da fiscalização responsiva, incentivar o exercício da autorregulação, e a adoção de medidas para o aprimoramento, adequação ou correção de processos de internos de trabalho envolvidos na prestação de serviços à carteira de beneficiários.

A capacidade operacional definida foi de doze entes regulados, sendo realizada, no curso das ações, a exclusão de uma Operadora e a seleção de mais duas, o que totalizou a fiscalização planejada em 2023 de:

4 operadoras de grande porte, pelo critério das maiores médias de reclamação;

2 operadoras de médio porte com os maiores índices no IGR;

3 operadoras de grande porte pelo critério dos maiores índices no IGR;

1 administradora de benefícios, classificada pelo maior índice equivalente ao IGR, de acordo com ranqueamento realizado pela Diretoria de Fiscalização, dentre as que possuem termo de compromisso vigente com a ANS e mais de vinte mil vidas administradas;

1 administradora de benefícios sem termo de compromisso vigente, que obteve o maior número absoluto de reclamações à ANS;

2 operadoras de grande porte, selecionadas posteriormente em razão do aumento repentino e substancial do IGR e da média de reclamações à ANS.

Nesse contexto, as onze operadoras de planos privados de saúde e duas administradoras de benefícios foram fiscalizadas, com a realização de duas reuniões na forma remota, às quais se seguiu à apresentação de um plano de medidas de adequação e/ou aprimoramento, para implementação no prazo de até 60 dias.

Os próximos passos são as análises dos relatórios sobre a execução dos planos de medidas enviados à ANS pelas operadoras e o início do monitoramento da evolução das demandas de reclamação através do Painel do IGR.

Considerando-se o cenário descrito, novos ciclos da Intervenção Fiscalizatória permanecerão suspensos, a fim de que se preceda à reavaliação, em especial, dos critérios de seleção e exclusão das operadoras, sendo dada continuidade à execução da APF, a fim de levantar subsídios para uma proposta futura de ações de fiscalização com fundamento na regulação responsiva, neste momento em que a Diretoria de Fiscalização revisita as normas e modelo de fiscalização vigentes.

Termos de Compromisso de Ajustamento de Conduta – TCAC e Termos de Compromisso – TC

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

O TCAC muitas vezes é a alternativa mais eficaz para lograr a mudança de postura em prol do interesse público, consistindo na última tentativa de resolução do conflito com o beneficiário antes da aplicação da sanção administrativa, a qual no caso concreto se resumiria à cobrança de multa, mas sem a correção da conduta irregular.

Trata-se de mais uma ferramenta que viabiliza a mediação de conflitos entre operadoras e beneficiários, à semelhança ao que se objetiva com a Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, só que dentro de uma esfera processual, eis que o TCAC demanda a existência de um processo sancionador.

Já o TC é um instrumento regulatório pelo qual as agências reguladoras firmam compromissos com os entes regulados, tendo por base o interesse na implementação de práticas que consistam em vantagens para os consumidores, sendo que no caso da ANS essas vantagens servem para assegurar a manutenção da qualidade dos serviços de assistência à saúde. No âmbito da fiscalização da ANS, o Termo de Compromisso tem sido majoritariamente utilizado com o objetivo de obter informações sobre o número de vidas administradas e/ou o número de vidas expostas, com o escopo de que as ações fiscalizatórias sejam intentadas de acordo com seu porte econômico, em consagração às disposições da Lei nº 9.656/1998. Tal ação deriva da previsão do art. 29 da RN nº 500/2022 que dispensa as administradoras de benefícios do envio das informações de número de beneficiários.

■ **Figura 4.12 - TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA - TCAC E TERMO DE COMPROMISSO - TC**



Fonte: Coordenadoria de Ajustamento de Conduta - Diretoria de Fiscalização (janeiro, 2024)

Durante o ano de 2023, foram ainda fiscalizados seis Termos de Compromisso de Ajuste de Conduta - TCAC com deliberação pela Diretoria Colegiada, além da fiscalização e acompanhamento contínuo de aproximadamente 79 Termos de Compromisso - TC.

PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADANIA

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

Em 2023, foi realizada a 2ª edição do evento ANS com você, em conjunto com 12 Procons em cidades que não possuem Núcleos da ANS fisicamente instalados. A parceria tem por objetivo aproximar a ANS do consumidor por meio de órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, atualizando os funcionários dos Procons sobre as regras da saúde suplementar e auxiliando no atendimento dos cidadãos.

Em parceria com o Ministério Público do Estado do Ceará foi realizada capacitação para os servidores e agentes de atendimento ao público, no mês de janeiro. Já em setembro, os servidores da Diretoria fizeram apresentações no curso de direito do consumidor da Escola Nacional de Defesa do Consumidor e Procon Mato Grosso do Sul, na cidade de Campo Grande.

Foi também realizada pesquisa, com Ministérios Públicos estaduais, para obtenção de uma visão mais específica do fenômeno que se convencionou denominar judicialização da saúde, no que toca às operadoras privadas de planos de saúde na condição de polo passivo de ações civis públicas nos anos de 2021, 2022 e 2023.

Sobre os Acordos de Cooperação Técnica que formalizam as parcerias dentro do Programa, destaca-se a celebração com a Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON, que tem o potencial de estreitar a troca de informações com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Já no campo das renovações realizadas e novas parcerias celebradas, o Programa termina o ano com 41 Acordos de Cooperação Técnica em vigor, além da iminente assinatura com mais 9 outros parceiros.

Figura 4.13 - PARCEIROS DA CIDADANIA



Fonte: Coordenadoria de Integração Institucional da Diretoria de Fiscalização (janeiro, 2024)

APRIMORAMENTO DO SISTEMA INTEGRADO DE FISCALIZAÇÃO – SIF

Durante o ano de 2023, o SIF prosseguiu com mudanças incrementais e estruturais.

Entre as mudanças incrementais estão aperfeiçoamentos diversos nas telas de entradas de demandas; a possibilidade de interlocutores juntarem documentos no ingresso de reclamações pelo site; e das operadoras identificarem os tipos de documentos quando respondem a demandas NIP.

Em relação às mudanças estruturais, destaca-se a adoção do login exclusivo via Gov.BR, a partir de 01/09/2023, que melhora a segurança, reduz a carga de trabalho, agiliza os processos de cadastro dos usuários e aumenta a qualidade de dados. Na mesma linha de ganhos, cita-se a implementação do Módulo de Autogestão de Usuários (em fase de homologação no final do exercício de 2023), voltada ao processo de cadastro de usuários internos (inicialmente do Disque ANS).

Já o Projeto de Inteligência Artificial, iniciativa junto a Financiadora de Estudos e Projetos Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos e Escola Nacional de Administração Pública voltado a soluções nessa área para o Poder Público, avançou com a implementação de ferramentas utilizadas para realizar interface com o serviço de inteligência artificial durante a fase de prova de conceito, considerada bem sucedida, para prosseguimento no ano de 2024, quando se tem a previsão de desenvolvimento de um protótipo referente ao objeto contratado.

O Projeto SIF3 prosseguiu com alinhamento das bases de dados entre SIF2 e SIF3, incluindo os ambientes de homologação e de produção, e desenvolvimento de interfaces utilizando o Apache Kafka como ferramenta para automatizar a integração do SIF3 para o SIF2.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E AS PARTES INTERESSADAS

No ano de 2023 foram recebidas 984.294 ligações do DISQUE ANS, consideradas as atendidas e as finalizadas na URA. Esses são os canais de comunicação da sociedade com a ANS:

- Telefone: Ligação gratuita pelo Disque ANS 0800 701 9656, de qualquer cidade do Brasil, de segunda à sexta, das 8 às 20 horas (exceto feriados nacionais);
- Telefone: Ligação gratuita para atendimento de pessoas portadoras de deficiência auditiva, por meio do número 0800 021 2105, de qualquer cidade do Brasil, de segunda à sexta, das 8 às 20 horas (exceto feriados);

- Portal da ANS (formulário eletrônico): No Portal da ANS (www.ans.gov.br), em seu menu principal, há uma área intitulada “Central de Atendimento”, disponível 24 horas por dia, com formulários para envio, entre outras opções, de dúvidas, sugestões ou reclamações, de acordo com cada perfil – Consumidor, Operadora ou Prestador;
- Núcleos da ANS: Atendimento presencial, às segundas e quartas-feiras - exceto feriados -, das 8h30 às 12h e das 13h30 às 16h30. É necessário fazer o agendamento prévio pelo site da ANS.

Em um formato mais reduzido, apresenta-se o registro de reclamações recepcionadas, dessa vez em conjunto com o número de demandas de informações, que expressam o esclarecimento de dúvidas no âmbito do setor de saúde suplementar.

■ **Tabela 4.15 - DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO E INFORMAÇÃO CADASTRADAS ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE - 2022-2023**

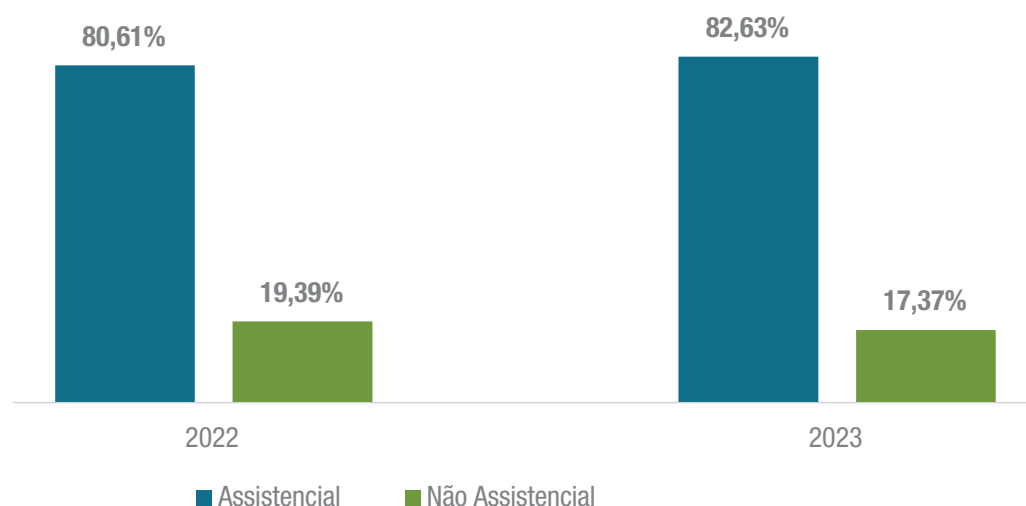
| Demanda | 2022 | 2023 | Varição (%) |
|-------------|---------|---------|-------------|
| Reclamações | 239.536 | 354.410 | 48,0% |
| Informações | 243.531 | 214.870 | -11,8% |

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2024)

Nota: Soma das demandas ingressadas por meio da NIP (353.169) e por outros meios, como as representações de outras Diretorias (art. 25 da RN 483/2022).

O gráfico 4.15 demonstra a distribuição das reclamações recebidas por sua natureza: assistencial e não-assistencial.

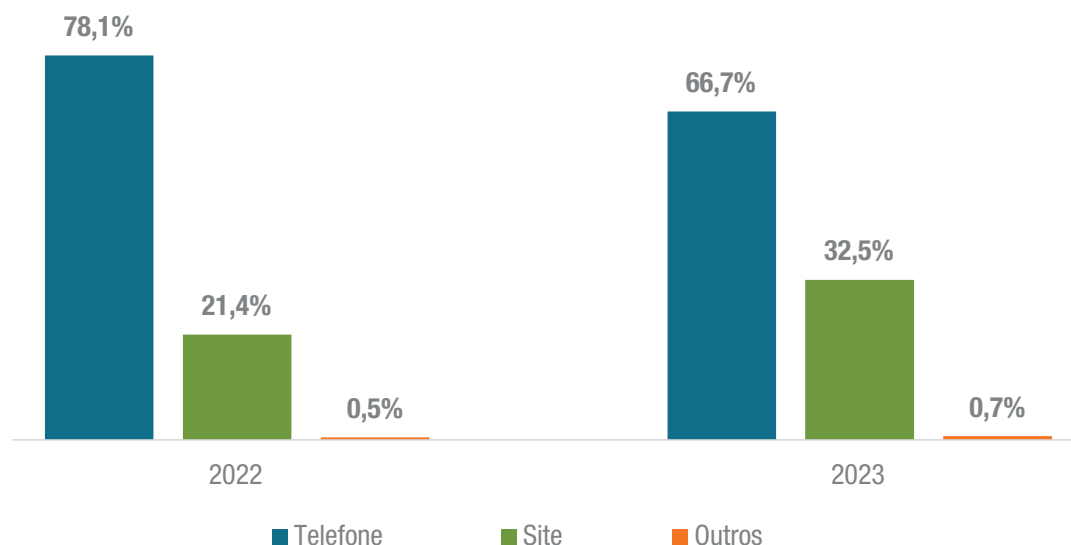
■ **Gráfico 4.15 - DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES PELA SUA NATUREZA - 2022-2023**



Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2024)

O gráfico 4.16 apresenta a distribuição do cadastro de demandas pelos meios de atendimento.

■ Gráfico 4.16 - DISTRIBUIÇÃO DO MEIO DE ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES E INFORMAÇÕES – 2022-2023



Nota: atendimentos presenciais computados na coluna 'Outros'.

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2024)

Não obstante a ligação para o DISQUE ANS seja o meio preferido de registro de reclamações, houve por mais um ano consecutivo um aumento nos registros recebidos pelo formulário eletrônico no site da ANS.

- Implantação da Gerência de Boas Práticas de Fiscalização:

Aprovada pela Diretoria Colegiada da ANS alteração regimental que propicia um incremento em prol da prevenção de infrações e fiscalização responsiva.

- Melhoria no relacionamento entre operadoras e beneficiários de planos de saúde - AIR e proposta normativa em consulta pública:

No contexto da melhoria do relacionamento entre operadoras e beneficiários foi produzido relatório de AIR e aberta consulta pública no âmbito de projeto que rediscute a Resolução Normativa nº 395, de 2016, objetivando incremento à saúde, redução da assimetria de informação e estímulo à concorrência.

- Implementação da alteração da Resolução Normativa, extinguindo a fase da classificação residual (RN nº 444/2019), dentro no processo de trabalho da NIP:

O principal foco dessa alteração foi a simplificação do fluxo da NIP, evitando a prática de atos que os estudos de acompanhamento revelaram a não pertinência de manutenção sob a ótica da comparação entre o custo e a efetividade.

- Abertura de consulta pública sobre o fator de compatibilização da penalidade aplicada em processos sancionadores, relativo ao porte econômico das operadoras:

Também foi aprovada pela Diretoria Colegiada da ANS no ano de 2023 a abertura de consulta pública em prol da revisão das faixas de proporcionalidade de multa de acordo com o porte econômico do infrator. Hoje esse critério é baseado no número de beneficiários da operadora e se pretende torná-lo mais moderno alicerçado em conjunto de critérios inspirado da norma já existente sobre proporcionalidade no âmbito da regulação prudencial.

- Adoção de medidas relacionadas a possíveis irregularidades em reembolso solicitado às operadoras de planos de saúde:

Tema de grande repercussão no ano de 2023 considerando as notícias veiculadas sobre irregularidades e fraudes em pedidos de reembolso de despesas médicas e odontológicas.

Dentro do cabia à Agência foram adotadas diversas medidas, desde a promoção de alterações no cadastro dessas demandas da ANS, até a elaboração de Entendimento e cartilha sobre o assunto.

- Intercâmbio com outras Agências Reguladoras para debater modelo e práticas envolvendo processo sancionador e fiscalização responsiva:

A ANS participou no ano de 2023 de alguns encontros com outras Agências Reguladoras, cabendo dar destaque ao 2º Encontro do Fórum das Agências Reguladoras Nacionais, ocasião em que foi divulgada carta de intenções para aprimoramentos na seara da fiscalização responsiva.

Dentro desse tema, a Diretoria Colegiada da ANS autorizou a realização de audiência pública a ser realizada em 2024 para ampliação do debate.

4.2.6 GESTÃO DE MULTAS

INFRAÇÃO ÀS NORMAS DE SAÚDE SUPLEMENTAR X APLICAÇÃO DE MULTA

A infração à legislação se configura quando a conduta realizada pela operadora é contrária às normas que regulam o setor de saúde suplementar. A aplicação de multa decorre da confirmação dessa prática, exceto nos casos em que haja um instituto que afaste a sua aplicação. Assim, a prática infrativa não se confunde com a aplicação de multa pecuniária. Havendo a confirmação formal de que houve infração, sem reparação de tal conduta por parte da operadora, é aplicada a multa pecuniária. O auto de infração representa a existência de indícios de ocorrência da prática infrativa. O juízo formal de certeza ocorre na decisão de primeira instância, em que acontece a liquidação do valor da multa. A multa se torna exigível quando há o trânsito em julgado administrativo do processo sancionador. Isto pode ocorrer devido às seguintes causas:

1. Quando a operadora não apresenta defesa ao auto de infração e solicita pagamento antecipado e à vista da multa com desconto de 40%, conforme disposto no artigo 33 da RN nº 483/2022;
2. Quando a operadora, em sua defesa ao auto de infração, comprova que realizou reparação posterior e solicita do pedido de desconto de 80%, conforme disposto no art. 34 RN nº 483/2022;
3. Quando a operadora não apresenta defesa e, também, não recorre da decisão de primeira instância. Nesse caso, o processo é encaminhado para cobrança;
4. Quando a operadora não apresenta o recurso e requer desconto de 20%, o processo é encaminhado para cobrança;
5. Quando a DICOL mantém a decisão de primeira instância, o processo é encaminhado para cobrança.

As tabelas a seguir, 4.16 e 4.17, apresentam a série histórica, em valores e percentuais, de arrecadação e por ano de aplicação da multa. Na primeira coluna, verifica-se o ano em que a multa foi aplicada. Nas demais, são informados, ano a ano, o valor arrecadado e o percentual de arrecadação.

As diferenças dos dados apresentados, em relação aos informados nos Relatórios Anuais de Gestão da ANS nos anos anteriores, não são materialmente relevantes e devem -se:

- à atualização de dados retroativos;
- à melhoria dos tratamentos de qualidade dos dados;
- à contabilização como “arrecadadas” de multas sem dados detalhados do pagamento, mas que foram retiradas da Dívida Ativa com o status “extinto por pagamento”.

Com o advento do Decreto nº 9194/2017, a ANS implementou a integração de seu sistema para permitir a remessa eletrônica dos créditos oriundos da cobrança de multa para o Sistema AGU de Inteligência Jurídica - Sapiens. Nessa linha, diante da integração, o acompanhamento da dívida encaminhada pela ANS à PGF e as demais informações passaram a ser obtidas exclusivamente por meio da interoperabilidade de sistemas, como prevê o artigo 3º, §2º, da Portaria nº 323, de 7 de maio de 2018. Ocorre que a ANS identificou um erro na integração que está impedindo a atualização de cerca de 11% de sua base de dados com as informações apresentadas pelo Sapiens Dívida. Considerando que as informações prestadas ao TCU, referentes aos créditos inscritos em dívida ativa no sistema Sapiens Dívida, são extraídas da base de dados, fez-se necessário o presente registro.

■ Tabela 4.16 - VALOR DE MULTAS APLICADAS E ARRECADADAS DE 2001 A 2023

| Ano de Publicação | Valor aplicado | "Multas aplicadas menos descontos e menos canceladas" | Anterior | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Total Arrecadado | percentual |
|-------------------|-------------------------|---|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|---------------|
| Anterior | 5.909.471.987,27 | 5.292.991.870,39 | 1.383.642.767,77 | 296.471.037,83 | 140.567.540,84 | 111.392.713,62 | 100.756.337,78 | 82.947.272,61 | 2.115.777.670,44 | 39,97% |
| 2019 | 454.304.266,98 | 359.741.917,61 | | 104.690.010,41 | 55.801.681,77 | 11.609.899,97 | 7.923.120,70 | 5.449.693,51 | 185.474.406,37 | 51,56% |
| 2020 | 575.649.690,35 | 492.566.491,56 | | | 83.219.468,29 | 40.699.404,51 | 16.647.035,18 | 9.822.549,60 | 150.388.457,58 | 30,53% |
| 2021 | 562.436.673,67 | 469.702.186,24 | | | | 99.529.703,54 | 31.258.381,40 | 15.781.071,23 | 146.569.156,16 | 31,20% |
| 2022 | 519.281.126,33 | 407.760.405,48 | | | | | 135.202.674,68 | 43.332.828,42 | 178.535.503,10 | 43,78% |
| 2023 | 577.038.086,72 | 478.088.604,29 | | | | | | 152.794.714,44 | 152.794.714,44 | 31,96% |
| Total | 8.598.181.831,32 | 7.500.227.475,57 | 1.383.642.767,77 | 401.161.048,24 | 279.588.690,90 | 263.231.721,64 | 291.787.549,74 | 310.128.129,81 | 2.929.539.908,09 | 39,06% |

Fonte: DataMart de Multas (janeiro, 2023)

Nota: Os anos anteriores compreendem o período de 2001 a 2018.

Tabela 4.17 - PERCENTUAL DE MULTAS ARRECADADAS 2023

| Ano de Publicação | Anterior | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Total Arrecadado |
|-------------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------------|
| Anterior | 26,14% | 5,60% | 2,66% | 2,10% | 1,90% | 1,57% | 39,97% |
| 2019 | | 29,10% | 15,51% | 3,23% | 2,20% | 1,51% | 51,56% |
| 2020 | | | 16,90% | 8,26% | 3,38% | 1,99% | 30,53% |
| 2021 | | | | 21,19% | 6,65% | 3,36% | 31,20% |
| 2022 | | | | | 33,16% | 10,63% | 43,78% |
| 2023 | | | | | | 31,96% | 31,96% |
| Total | 18,45% | 5,35% | 3,73% | 3,51% | 3,89% | 4,13% | 39,06% |

Fonte: DataMart de Multas (janeiro, 2023)

Nota: Os anos anteriores compreendem o período de 2001 a 2018.

Na tabela 4.18, a seguir, observa-se o valor em reais e o quantitativo de multas do exercício de 2023.

Tabela 4.18 – MULTAS REFERENTES AO EXERCÍCIO 2023

| | Aplicadas | Canceladas | Arrecadadas | Descontos concedidos | Parcelas a receber | Exigibilidade suspensa | Multas remetidas para cobrança pela PGF | Inscritas em dívida ativa | Demais situações |
|----------------------|----------------|--------------|----------------|----------------------|--------------------|------------------------|---|---------------------------|------------------|
| Valores em reais | 577.038.086,72 | 7.608.700,00 | 152.794.714,44 | 91.340.782,43 | 1.609.707,77 | 271.800,00 | 13.324.985,00 | 4.554.400,00 | 305.532.997,08 |
| quantidade de multas | 7.200 | 97 | 3.175 | 3.084 | 39 | 4 | 244 | 80 | 3.600 |

Fonte: DataMart de Multas (janeiro, 2023)

Notas explicativas:

(1) Multas aplicadas: autos de infração emitidos, devidamente ajustados pelas eventuais majorações ou reduções. Não devem ser consideradas, para tanto, as infrações que deram origem a Termos de Ajustamento de Conduta, tendo em vista a natureza do instituto e o normativo específico a ele aplicável (RN nº 372/2015)

(2) Multas canceladas: multas reconsideradas em sua totalidade, em decisões de 1ª ou 2ª instância, bem como aquelas eventualmente prescritas.

(3) Multas arrecadadas: multas aplicadas e efetivamente recebidas, livres de descontos.

(4) Descontos concedidos: aqueles decorrentes dos arts.33, § 1º e 41 da Resolução Normativa nº 388, de 2015.

(5) Parcelas a receber: previsão de arrecadação das multas parceladas.

(6) Multas com exigibilidade suspensa: são aquelas com exigibilidade suspensa em razão de decisão judicial ou de depósito judicial, conforme consulta do Sistema de Cadastro de Processos Judiciais e do Sistema de Cadastro de Dívida Ativa.

(7) Multas remetidas para cobrança pela PGF: são as multas remetidas para fins de cobrança extrajudicial ou judicial pela Procuradoria-Geral Federal, após a constituição definitiva, na forma do disposto no Decreto nº 9194, de 7 de novembro de 2017, que dispõe sobre a remessa de créditos constituídos pelas autarquias e fundações públicas federais para a Procuradoria-Geral Federal.

(8) Multas inscritas em dívida ativa: são as multas que efetivamente se encontram inscritas em dívida ativa.

(9) Multas em demais situações: são as multas em fase de cobrança e as multas em fase recursal.

■ Tabela 4.19 - DEMAIS SITUAÇÕES - MULTAS 2023

| Demais Situações | Valores | Quantidade |
|------------------|-----------------------|--------------|
| em cobrança | 44.704.885,55 | 697 |
| em fase recursal | 260.828.111,53 | 2.903 |
| total | 305.532.997,08 | 3.600 |

Fonte: Gerência de Finanças (março, 2024)

Notas explicativas:

(1) Em cobrança: são todos os processos cujas multas aplicadas estão em fase de cobrança.

(2) Em fase recursal: são processos que ainda tramitam nas instâncias administrativas desta Agência, não tendo sido encaminhados à cobrança

RISCOS DE PRESCRIÇÃO DA PRETENSÃO EXECUTÓRIA

Em relação aos riscos de prescrição da pretensão executória da Administração, destacamos que estão sendo inscritos em dívida ativa os créditos constituídos nos processos sancionadores cujas decisões administrativas finais foram proferidas nos anos de 2020 e 2021, sendo certo que, quanto às multas impostas por meio desses processos, a prescrição ocorreria, respectivamente, em 2025 e 2026, o que indica uma margem de tempo razoável para inscrição das referidas multas em dívida ativa.

Cabe mencionar, entretanto, em adição ao que consta no último relatório apresentado, que sobreveio considerável aumento do estoque de processos para inscrição em dívida ativa de créditos referentes a devedores em liquidação extrajudicial, classificados como irrecuperáveis ou de difícil recuperação, pela Lei nº 13988, de 14 de abril de 2020, em seu artigo 11, §5º. É importante registrar que tais processos de cobrança, a partir de orientação jurídica prevalecente à época, ficavam suspensos até que adviesse decretação da falência ou insolvência da operadora de plano de saúde.

Não obstante, tal estado de coisas foi substancialmente alterado pela mudança do entendimento a respeito do tema por parte da Procuradoria Geral Federal - PGF, promovida por meio da NOTA nº 00055/2022/DUSC/DEPCOB/PGF/AGU, aprovada pela Subprocuradoria-Geral de Cobrança da PGF no sentido de que não há a suspensão da cobrança de créditos de devedores em liquidação extrajudicial. Com isso, todos os processos de cobrança dos créditos situados na categoria supramencionada, até então suspensos, foram de imediato retomados, o que acarretou considerável aumento do estoque de dívida ativa da Procuradoria Federal da ANS, trazendo, inclusive, menor margem de prazo para inscrição em dívida ativa. Por óbvio, dado o novo entendimento da PGF sobre a matéria, conquanto se trate de créditos classificados como irrecuperáveis ou de difícil recuperação, nos termos do art. 11, § 5º da Lei nº 13.988/2020, a PF/ANS adotará medidas excepcionais para o devido tratamento do atual estoque de processos de forma a prevenir prejuízo para ANS.

A Procuradoria Federal junto à ANS - PROGE não tem em acervo processos sancionadores com risco atual de prescrição da ação executória. Cabe esclarecer que os créditos inscritos em dívida ativa são encaminhados eletronicamente para a Equipe Nacional de Cobrança, órgão da Procuradoria-Geral Federal-PGF, encarregado pelo ajuizamento das execuções fiscais.

Os processos administrativos de constituição de créditos de multa são encaminhados eletronicamente à Procuradoria e são submetidos a uma criteriosa triagem. O sistema eletrônico SEI permite a criação e visualização do agrupamento de processos por ano de prescrição. Os processos sancionadores com decisão administrativa final proferida antes de 2020, quando eventualmente existentes, são separados e imediatamente submetidos à análise para fins de inscrição em dívida ativa, de modo a não se ter em acervo durante o ano processos sancionadores cujo risco de prescrição seja anterior a 2025.

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

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

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

Todas essas providências adotadas pela ANS resultaram no incremento significativo da arrecadação de créditos de multa inscritos em dívida ativa nos últimos anos.

4.3 DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS

As principais ações programadas para 2023 estão previstas no Plano de Gestão Anual 2023, elaborado com o objetivo de ser um orientador das ações da ANS na busca da eficiência e da qualidade dos serviços prestados, integrando as ações programadas na Agenda Regulatória 2023-2025 e previstas nos Portfólio de Projetos Estratégicos 2021-2024. Construído com a participação de todas as unidades da ANS e alinhado às diretrizes estabelecidas no Planejamento Estratégico da Agência, apresenta de forma unificada e sintética 31 ações e projetos programadas para o ano de 2023.

■ Quadro 4.25 – PLANO ANUAL DE GESTÃO 2023

| | AÇÕES/PROJETOS | META | INSTRUMENTO | CATEGORIA | DIRETORIA |
|---|--|--|----------------|-------------|-----------|
| OBJETIVO ESTRATÉGICO 02. Promover ambiente regulatório que favoreça a concorrência e o desenvolvimento do setor de saúde suplementar | Revisar o escopo dos indicadores da Dimensão Qualidade da Atenção do Programa de Qualificação Operadoras | Revisão das fichas dos indicadores da Dimensão Qualidade da Atenção em 2023/24 realizada | Plano Setorial | Operacional | DIDES |
| | Concluir 30% da revisão da norma referente a mecanismos de regulação financeira | 30% da revisão da norma concluída | Plano Setorial | Operacional | DIPRO |
| | Aprimorar 50% das regras de reajuste coletivo | 50% das regras aprimoradas | Plano Setorial | Operacional | DIPRO |
| | Revisar o escopo dos indicadores da Dimensão Qualidade da Atenção do Programa de Qualificação Operadoras | Revisão das fichas dos indicadores da Dimensão Qualidade da Atenção em 2023/24 realizada | Plano Setorial | Operacional | DIDES |
| | Concluir 30% da revisão da norma referente a mecanismos de regulação financeira | 30% da revisão da norma concluída | Plano Setorial | Operacional | DIPRO |
| | Aprimorar 50% das regras de reajuste coletivo | 50% das regras aprimoradas | Plano Setorial | Operacional | DIPRO |
| 07. Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar | Realizar 1 (um) evento de “educação” para o consumo | 1 evento realizado | Plano Setorial | Operacional | DIFIS |
| | Executar 30% do projeto de aperfeiçoamento do Guia da ANS | 30% do projeto executado | Plano Setorial | Operacional | DIPRO |
| | Revisar 2 (dois) boletins informativos do ressarcimento ao SUS incorporando informações setoriais | 2 boletins informativos revisados | Plano Setorial | Operacional | DIDES |
| | Realizar 3 (três) publicações sobre modelos de atenção e gestão em saúde | 3 publicações realizadas | Plano Setorial | Operacional | DIDES |

| | AÇÕES/PROJETOS | META | INSTRUMENTO | CATEGORIA | DIRETORIA |
|--|---|---|---------------------|----------------|-----------|
| 08. Fortalecer a integração do setor de saúde suplementar com as políticas de saúde do país | Integrar informações entre setor público e privado de saúde (E8) - integrar o TISS à RNDS através da rotina de dados | Dados enviados | Projeto Estratégico | Operacional | DIDES |
| 09. Aprimorar o modelo de Governança e Gestão | Executar 60% do plano de governança de dados | 60% do plano executado | Plano Setorial | Operacional | DIDES |
| | Estruturar o Projeto de Identificação de líderes | 100% do projeto estruturado (Projeto) | Plano Setorial | Administrativo | DIGES |
| | Estruturar a Pesquisa de Clima Organizacional | 100% da pesquisa estruturada (Projeto) | Plano Setorial | Administrativo | DIGES |
| | Executar o projeto de implementação das boas práticas de ESG | Diagnostico de boas práticas executado (Projeto) | Plano Setorial | Administrativo | DIGES |
| | Executar o plano de gestão arquivístico | "100% do plano arquivístico executado Plano de gestão arquivístico (Projeto)" | Plano Setorial | Administrativo | DIGES |
| | Realizar 3 Consultas ao Conselho de Usuários da ANS | 3 Consultas realizadas | Plano Setorial | Administrativo | OUID |
| | Executar 50% do Projeto de Governança e Responsabilidade Socioambiental (ESG) | 50% do Projeto de Governança e Responsabilidade Socioambiental (ESG) executado | Plano Setorial | Administrativo | PRESI |
| | Realizar 01 Seminário de Integridade | 1 Seminário realizado | Plano Setorial | Administrativo | PRESI |
| 13. Modernizar e ampliar os recursos de TIC com foco na Transformação Digital | Instalar a Câmara de Compras compartilhadas das Agências Reguladoras Federais | Câmara de Compras compartilhadas das Agências Reguladoras Federais instalada | Plano Setorial | Administrativo | PRESI |
| | Desenvolvimento do APP ANS (E16) - Realizar Processo de Contratação | Processo de Contratação realizado | Projeto Estratégico | Administrativo | DIGES |
| 14. Modernizar e adequar a infraestrutura física | Adequar 30% dos espaços físicos da ANS para espaços sustentáveis | 30% dos espaços físicos adequados | Plano Setorial | Administrativo | DIGES |
| | Readequação ao Modelo de Trabalho Híbrido (Físico e Remoto) (E15) - Reduzir em até 25% a estrutura física no Edifício Barão de Mauá (mobiliário permanente) | Estrutura física no Edifício Barão de Mauá (mobiliário permanente) reduzida em até 25%. | Projeto Estratégico | Administrativo | DIGES |

| | AÇÕES/PROJETOS | META | INSTRUMENTO | CATEGORIA | DIRETORIA |
|--|---|---|--------------------|------------------|------------------|
| 15. Otimizar o uso dos recursos orçamentários alinhado com a estratégia | Executar 40% do plano de melhoria de ação orçamentária | 40% do plano executado | Plano Setorial | Administrativo | DIGES |
| | Estabelecer 30% do planejamento orçamentário relacionados aos projetos estratégicos | 30% do planejamento orçamentário estabelecido | Plano Setorial | Administrativo | DIGES |

Fonte: Gerência de Planejamento e Acompanhamento (janeiro, 2023)

CAPÍTULO 5

LOCAÇÃO DE RECURSOS E ÁREAS ESPECIAIS DE GESTÃO

5.1 GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

5.1.1 PERFIL DO GASTO DA ANS

5.1.1.1 EVOLUÇÃO DOS ÚLTIMOS ANOS DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA POR FUNÇÃO E/OU UNIDADE ORÇAMENTÁRIA (EMPENHADA, LIQUIDADADA E PAGA)

Quando da elaboração da pré-proposta orçamentária da ANS para o exercício de 2023 foram solicitados R\$ 315.035.984,00 (trezentos e quinze milhões trinta e cinco mil novecentos e oitenta e quatro reais), sendo este valor integralmente aprovado na Lei Orçamentária Anual - desconsiderando as ações de sentenças judiciais e reserva de contingência, não executadas pela ANS.

No decorrer do ano, após sofrer alterações por meio de créditos adicionais, o Orçamento da ANS foi atualizado para R\$ 319.654.197,00 (trezentos e dezenove milhões seiscentos e cinquenta e quatro mil cento e noventa e sete reais). Mais detalhadamente, a dotação para despesas obrigatórias com pessoal e encargos aumentou em R\$ 6.914.887,00 (seis milhões novecentos e quatorze mil oitocentos e oitenta e sete reais) e a dotação para despesas discricionárias diminuiu em R\$ 2.296.673,00 (dois milhões duzentos e noventa e seis mil seiscentos e setenta e três reais).

Em termos gerais, a execução orçamentária de 2023 foi superior à de 2022, tanto no que diz respeito às despesas obrigatórias quanto às despesas discricionárias, como pode ser verificado nos gráficos 5.1, 5.2 e 5.3, a seguir:

■ Gráfico 5.1 ANS:COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA - GERAL - 2018-2023



Nota: Foram incluídos os valores dos destaques concedidos por fazer parte da execução do orçamento da ANS em todos os anos para fins de comparação.

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal - SIAFI (janeiro, 2024).

Gráfico 5.2 ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA COM PESSOAL, BENEFÍCIOS E ENCARGOS - 2018-2023



Fonte: SIAFI (janeiro, 2024).

Gráfico 5.3 ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA DE CUSTEIO, INVESTIMENTOS E INVERSÕES FINANCEIRAS - 2018-2023

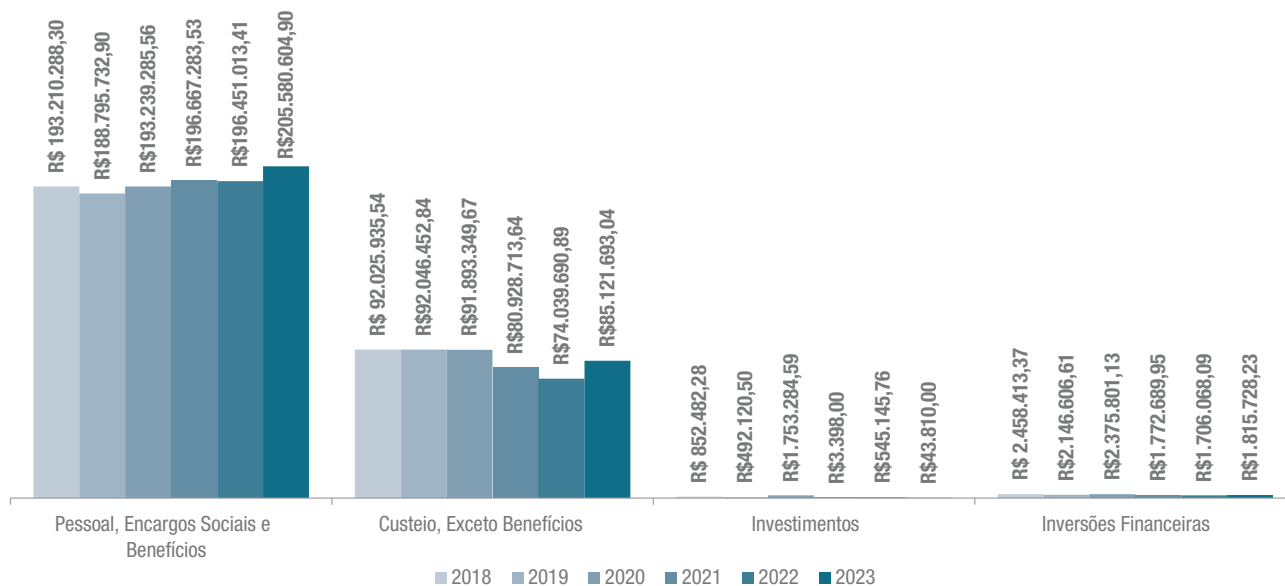


Fonte: SIAFI (janeiro, 2024).

5.1.1.2 DETALHAMENTO DAS DESPESAS POR GRUPO E ELEMENTO DE DESPESA

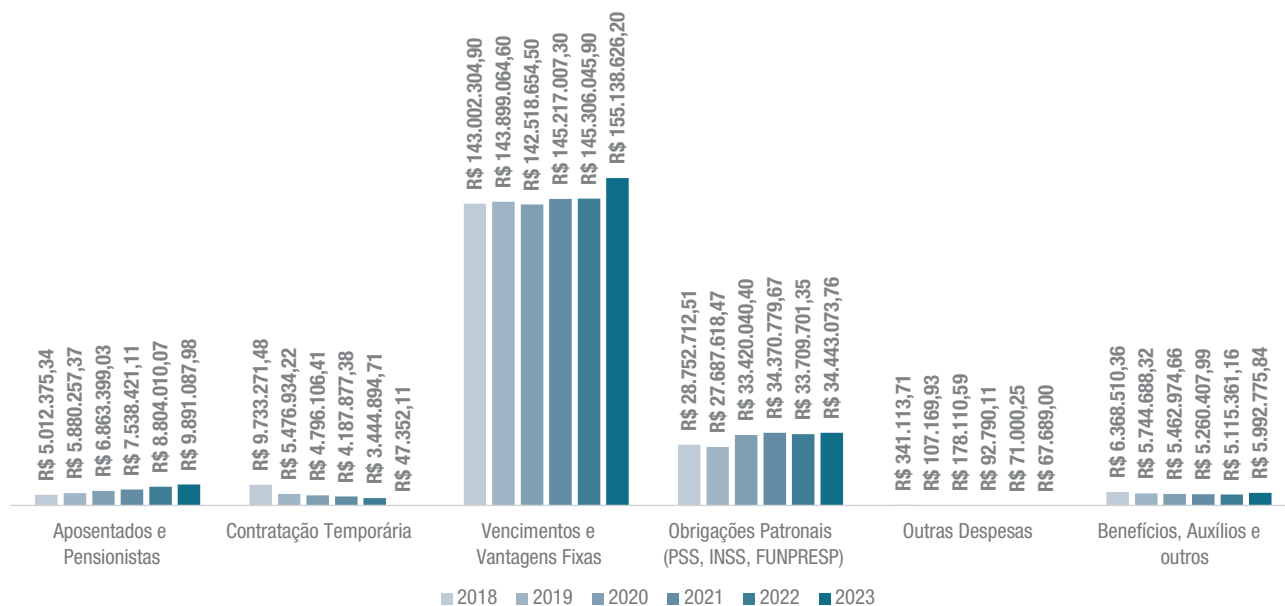
Com relação ao que foi gasto, a maior parte dos recursos foi alocada em gastos com pessoal. As demais despesas foram principalmente com custeio, havendo somente uma pequena porção do orçamento destinada a investimentos e inversões financeiras conforme se pode observar nos gráficos 5.4, 5.5 e 5.6, a seguir:

■ Gráfico 5.4 ANS: COMPARATIVO DE DESPESAS POR TIPO (R\$) - 2018-2023



Fonte: SIAFI (janeiro, 2024).

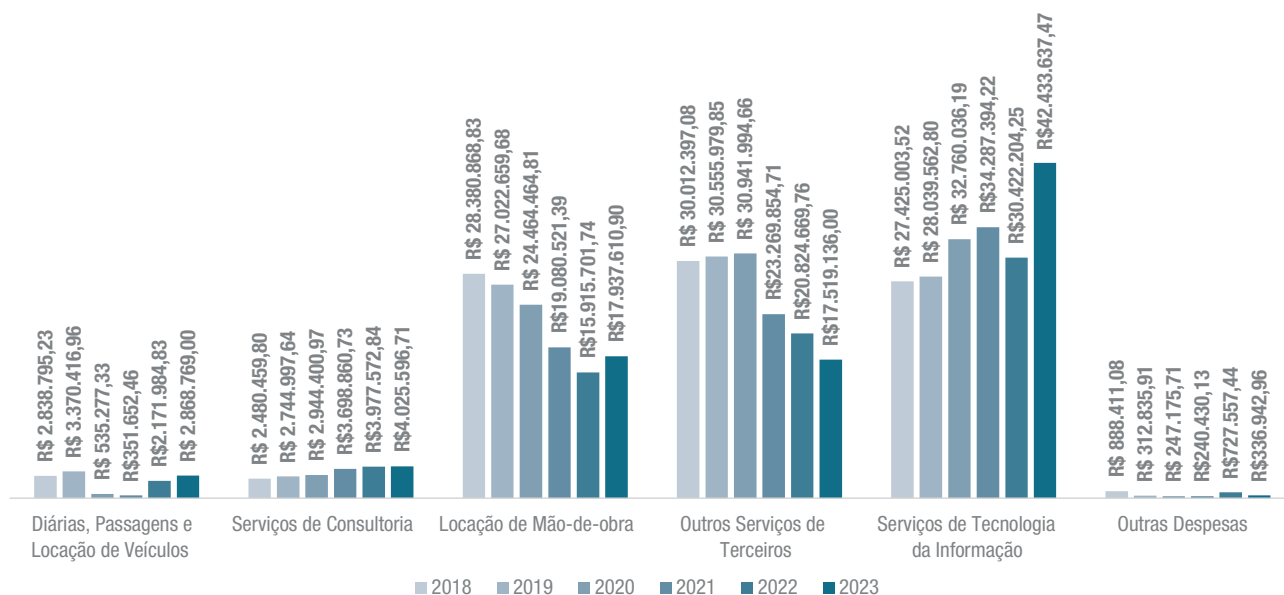
■ Gráfico 5.5 ANS: COMPARATIVO DE DESPESA COM PESSOAL POR TIPO (R\$) - 2018-2023



Fonte: SIAFI (janeiro, 2024).

Com relação a pessoal, podemos destacar a redução das despesas com servidores temporários, uma vez que foi finalizada a vigência do contrato na ANS, e o aumento com vencimentos e salários, tendo em vista reajuste salarial ocorrido em 2023.

■ Gráfico 5.6 ANS: COMPARATIVO DE DESPESA DE CUSTEIO (R\$) - 2018-2023



Fonte: SIAFI (janeiro, 2024).

Já no que diz respeito às despesas discricionárias, a alteração mais marcante nos últimos anos foi a diminuição da terceirização de mão de obra em geral enquanto subiram as despesas com serviços de tecnologia da informação.

5.1.1.3 EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DOS PRINCIPAIS PROGRAMAS, PROJETOS E AÇÕES

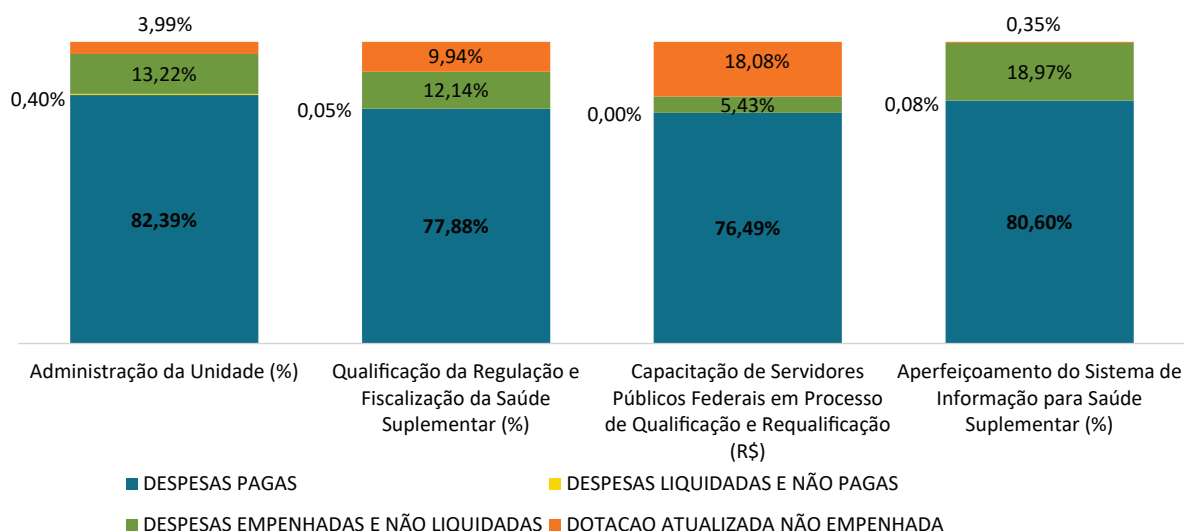
Quatro ações orçamentárias foram selecionadas para se obter uma perspectiva mais aprofundada da execução orçamentária da ANS, conforme a tabela 5.1 e gráfico 5.7 a seguir:

■ Tabela 5.1 ANS 2023: AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS

| Situação da Despesa | Qualificação da Regulação e Fiscalização da Saúde Suplementar | Aperfeiçoamento do Sistema de Informação para Saúde Suplementar | Administração da Unidade | Capacitação de Servidores Públicos Federais em Processo de Qualificação e Requalificação |
|--|---|---|--------------------------|--|
| Dotação atualizada | R\$ 16.800.724,00 | R\$ 53.776.820,00 | R\$ 32.771.531,00 | R\$ 1.380.248,00 |
| Despesas empenhadas | R\$ 15.131.379,32 | R\$ 53.586.349,64 | R\$ 31.464.163,16 | R\$ 1.130.696,23 |
| Despesas liquidadas | R\$ 13.091.602,06 | R\$ 43.386.739,03 | R\$ 27.133.185,18 | R\$ 1.055.803,96 |
| Despesas pagas | R\$ 13.083.623,29 | R\$ 43.346.072,30 | R\$ 27.000.711,53 | R\$ 1.055.803,96 |
| Despesas inscritas em Restos a pagar não processados | R\$ 2.039.777,26 | R\$ 10.199.610,61 | R\$ 4.330.977,98 | R\$ 74.892,27 |

Fonte: SIAFI (janeiro, 2024).

■ Gráfico 5.7 ANS 2023: % EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DAS PRINCIPAIS AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS



Fonte: SIAFI (janeiro, 2024).

Apesar de a ação de Capacitação não estar entre as quatro de maior porte, optou-se por incluí-la a partir de 2023, no lugar da ação que constava anteriormente (Concessão de Empréstimos para Liquidação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde), por se tratar de despesa discricionária e refletir melhor a execução da agência.

Ressalta-se ainda que, além da execução direta (empenhada e paga pela ANS) demonstrada pela tabela e pelo gráfico acima, a execução total das quatro ações exibidas ainda foi um pouco maior por conta da execução indireta.

No total, a ANS ainda descentralizou orçamento (e repassou parcialmente o financeiro) no valor de R\$ 2.948.979,39 (dois milhões novecentos e quarenta e oito mil novecentos e setenta e nove reais e trinta e nove centavos) para outros órgãos, como, por exemplo, o Ministério da Gestão e Inovação de Serviços Públicos, a Fiocruz e a ENAP.

5.1.1.4 ANÁLISE DO DESEMPENHO ATUAL EM COMPARAÇÃO COM O DESEMPENHO ESPERADO/ORÇADO

Como já mencionado, quanto ao orçamento de pessoal, benefícios e encargos, o aumento se deu basicamente devido ao reajuste salarial a partir de maio.

Da mesma forma, a execução das despesas discricionárias da ANS também foi significativamente maior em 2023. Alguns motivos se destacam para explicar este comportamento.

O principal foi o aumento substancial nos gastos com Tecnologia da Informação. O aquecimento do mercado e as maiores necessidades de adaptação da estrutura tecnológica e segurança da informação impulsionaram este crescimento. Inclusive, segundo a área técnica, há uma demanda reprimida por bens e serviços nesta ação orçamentária, que requer aporte para ser sanada.

Outro fator relevante foi a retomada das viagens a serviço e para capacitação. As despesas com diárias e passagens cresceram expressivamente no ano.

Também contribuiu o fato de que, durante o exercício de 2023, não houve bloqueios orçamentários, exceto em meados de dezembro, quando o valor não empenhado até aquele momento foi cancelado (cerca de 2% da dotação inicial). Desta forma, as licitações em andamento puderam prosseguir normalmente até a sua finalização, bem como os contratos vigentes puderam ser executados conforme planejamento inicial.

Para o próximo ano, espera-se um padrão semelhante, tendo em vista o aumento nos custos de bens e serviços em geral.

5.1.2 GESTÃO DE PRECATÓRIOS

Em 2023, a ANS persistiu em suas tratativas perante os Ministérios da Saúde e da Economia para alteração da Lei nº 9.961/2000.

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

Até o ano passado os precatórios da ANS eram estimados na Lei Orçamentária Anual - LOA dentro do programa "0901 - Operações Especiais: cumprimento de sentenças judiciais" pela Secretaria de Orçamento Federal - SOF/ME, com informações do andamento das ações judiciais pela Advocacia-Geral da União - AGU, visando ao cumprimento de sentenças judiciais.

Entretanto, na Lei de Diretrizes Orçamentárias - LDO 2023 (Lei nº 14.535/2023), consta o seguinte artigo:

Art. 32. Para o pagamento dos precatórios devidos pela Fazenda Pública federal, comporão o Projeto de Lei Orçamentária de 2023, alocados em programações orçamentárias distintas, os valores destinados ao adimplemento:

(...)

§ 4º No âmbito do Poder Executivo, as dotações orçamentárias tratadas neste artigo deverão ser alocadas nas unidades orçamentárias referentes aos Encargos Financeiros da União, com exceção das que forem destinadas ao pagamento dos precatórios de responsabilidade do Fundo do Regime Geral de Previdência Social, do Fundo Nacional de Assistência Social, dos Ministérios da Saúde e da Educação, que poderão ser alocadas nas respectivas unidades orçamentárias."

Desta forma, em consulta à LOA, observa-se que os dados estão agrupados impedindo que seja verificada a previsão individualizada para a ANS pois esse valor agora compõe o montante dos Encargos Financeiros da União.

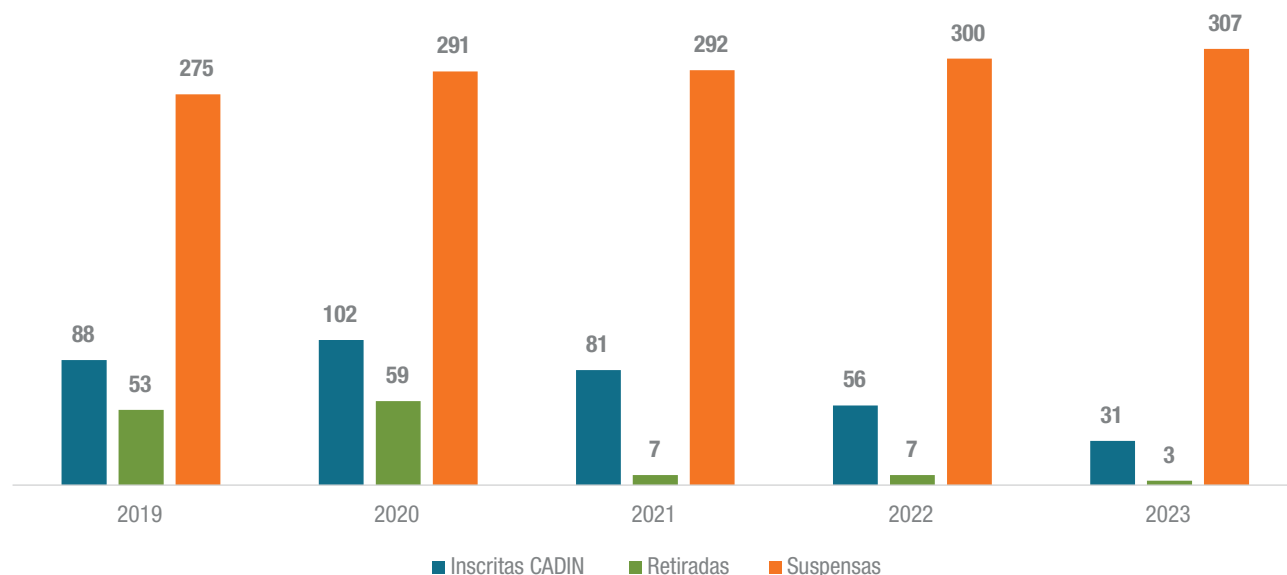
5.1.3 INSCRIÇÃO NO CADIN - INADIMPLÊNCIA DAS OPERADORAS

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

A operadora de planos de saúde é inscrita no CADIN independente de possuir um ou vários débitos com a ANS, inscritos ou não em dívida ativa, contanto que a soma de suas dívidas seja, obrigatoriamente, superior a R\$ 1.000,00.

Informa-se o quantitativo de ações realizadas pela ANS, por situação, comparativamente nos anos de 2019 a 2023, conforme gráfico 5.8:

■ Gráfico 5.8 ANS: COMPARATIVO DE MOVIMENTAÇÃO NO CADIN – 2019-2023



Fonte: Sistema Integrado de Arrecadação - SIAR (janeiro, 2024).

5.1.4 ARRECADAÇÃO DE TAXA DE SAÚDE SUPLEMENTAR POR PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE – TPS

A Taxa de Saúde Suplementar por Plano de Assistência à Saúde-TPS é uma das principais receitas da ANS. Todas as operadoras devem fazer o seu recolhimento trimestralmente e o valor da taxa se baseia no quantitativo de beneficiários de acordo com a abrangência geográfica, segmentação e cobertura de seus planos de saúde e faixa etária de seus beneficiários vinculados a esses planos.

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

5.1.4.1 O VALOR DA TAXA DE SAÚDE SUPLEMENTAR POR PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE POR BENEFICIÁRIO

De 2000 a setembro de 2015, o valor anual da TPS era R\$ 2,00 por beneficiário menor de 60 anos.

Desde dezembro de 2015 até setembro de 2020, o valor anual da TPS foi recolhido no valor R\$ 5,39 por beneficiário menor de 60 anos, conforme Portaria Interministerial MS/MF nº 700/2015.

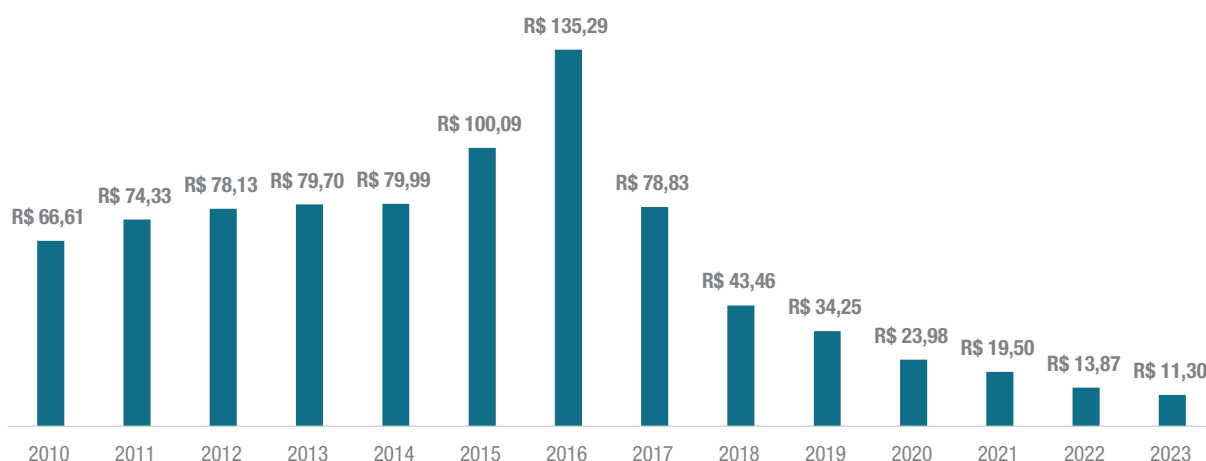
Cabe pontuar que, em virtude da conversão da Medida Provisória nº 685/2015 na Lei nº 13.202/2015, que, em seu art. 8º, § 1º, concedeu uma redução de 50% à atualização no primeiro período de atualização e, de acordo com o disposto em entendimento exarado no parecer SEI nº 5681/2020/ME, ratificado por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

Dessa forma, embora a TPS tenha sido recolhida de dezembro de 2015 a setembro de 2020 no valor de R\$ 5,39 por beneficiário menor de 60 anos, o valor realmente devido é de R\$ 3,70 por beneficiário menor de 60 anos a partir de dezembro de 2015.

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

Conforme se pode observar, o gráfico 5.9, a seguir, demonstra que houve queda de arrecadação de TPS devido à judicialização pelas operadoras em razão da sua inexigibilidade.

■ Gráfico 5.9 ANS: COMPARATIVO DA ARRECADAÇÃO DA TPS POR ANO (Em milhões de R\$)



Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal - SIAFI (janeiro, 2024).

Atualmente há 496 operadoras com processo judicial transitado em julgado de exclusão definitiva de cobrança de TPS das quais 410 estão com registros na ANS ativos.

Há ainda em curso ações judiciais de 197 operadoras, das quais 151 estão com registros na ANS ativos.

Ou seja, de um universo de 916 operadoras ativas com beneficiários, aproximadamente 61,24% contestam a TPS.

5.2 GESTÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

5.2.1 CONFORMIDADE LEGAL

A conformidade legal das atividades de licitações e contratos tem como base os pressupostos estabelecidos na legislação vigente, tais como a Lei nº 8.666/1993 - Lei de licitações, a Lei nº 14.133/2021 – Nova Lei de Licitações, Lei nº 10.520/2002 - Lei do Pregão Eletrônico, Decreto nº 10.024/2019 - Pregão eletrônico, Decreto nº 9.507/2018 - Terceirização, IN/SEGES/MPDG n.º 05/2017 - Contratação de serviços e IN/SGD/ME n.º 01/2019 - Contratação de soluções de tecnologia da informação e comunicação - TIC e IN/SGD/ME n.º 94/2022 - Contratação de soluções de tecnologia da informação e comunicação - TIC.

No ano de 2023, a ANS fez a transição da utilização da Lei nº 8.666/1993 para a Lei nº 14.133/2021. Embora esteja integralmente vigente a nova lei de licitações e contratos, a ANS ainda trabalhará com a Lei nº 8.666/1993 - Lei de Licitações, Lei nº 10.520/2002 - Lei do Pregão, e IN/SGD/ME n.º 01/2019 - Contratação de soluções de tecnologia da informação e comunicação – TIC até a última prorrogação contratual daqueles contratos firmados sob a égide desse normativo.

Diante disso, a agência tem como desafio, para o ano de 2024, a formalização de orientações internas para todo o seu corpo técnico, em consonância com os normativos em vigor, bem como eventuais atualizações, sem deixar de observar as orientações necessárias para aqueles contratos vigentes e prorrogáveis com base na legislação anterior.

Ademais, diante na nova conjuntura, será priorizada e estimulada a capacitação dos servidores responsáveis pela gestão de licitações e contratos.

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

Na tabela 5.2 são apresentados os valores das contratações vigentes em 2023 e o percentual que cada contratação representa em relação ao valor total. Pode-se observar que 37,81% dos valores contratados para 2023 são relativos à terceirização/ mão-de-obra e 36,34% são relativos às contratações de Serviços de Tecnologia da Informação - TI.

Informa-se que os objetos relativos a serviços de Tecnologia da Informação que estavam discriminados na tabela 5.2 do ano de 2022 foram aglutinados no item Serviços de TI.

Além disso, importante esclarecer que alguns objetos constantes da tabela 5.2 de 2022 possuíam mão de obra com dedicação exclusiva e, portanto, foram contabilizados como “Terceirização/ mão de obra”, o que pode acarretar diferenças de valores em alguns objetos em comparação ao ano de 2022.

Dessa forma, apresentam-se, nas tabelas 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, os dados de 2022 a 2023 com as novas adaptações realizadas com o intuito de promover uma melhor organização na apresentação das contratações e proporcionar a comparação em relação aos anos anteriores.

■ **Tabela 5.2 ANS 2023: OBJETOS DAS CONTRATAÇÕES VIGENTES**

| Objeto | Qtd. de Contratos | % do Total Contratado | Valor (R\$) |
|-------------------------|-------------------|-----------------------|-----------------|
| Agenciamento de viagens | 1 | 2,46% | R\$2.776.533,25 |
| Cursos in company | 5 | 0,47% | R\$532.600,00 |
| Energia elétrica | 6 | 3,18% | R\$3.595.563,08 |
| Guarda documental | 1 | 1,16% | R\$1.309.700,04 |
| Locação de imóvel | 2 | 0,85% | R\$966.000,48 |

| Objeto | Qtd. de Contratos | % do Total Contratado | Valor (R\$) |
|--|-------------------|-----------------------|--------------------------|
| Locação de veículos & táxi | 3 | 0,72% | R\$810.905,00 |
| Organização/ Promoção de eventos | 1 | 3,01% | R\$3.400.077,12 |
| Outros | 23 | 0,44% | R\$492.082,97 |
| Publicidade | 4 | 7,57% | R\$8.555.652,15 |
| Serviços de manutenção | 6 | 0,15% | R\$170.195,08 |
| Serviços postais & transportes de cargas | 3 | 0,47% | R\$533.559,05 |
| Telefonia | 11 | 0,73% | R\$823.258,35 |
| Terceirização/ Mão de obra | 24 | 37,81% | R\$42.749.784,45 |
| Central de Relacionamento | 1 | 4,66% | R\$5.264.376,00 |
| Serviços de TI | 28 | 36,34% | R\$41.083.753,26 |
| Total | 119 | 100% | R\$113.064.040,28 |

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2024).

Na tabela 5.3, observa-se a comparação dos gastos por tipo de contrato nos anos 2022 e 2023.

■ Tabela 5.3 ANS: COMPARATIVO DE GASTO COM CONTRATOS POR TIPO - 2022-2023

| Objeto | 2022 – Valor (R\$) | 2023 – Valor (R\$) | % acréscimo e redução de 2023 em relação à 2022 |
|--|--------------------|--------------------|---|
| Cursos in company | R\$523.462,46 | R\$532.600,00 | 1,75% |
| Outros | R\$6.429.238,34 | R\$492.082,97 | -92,35% |
| Agenciamento de viagens | R\$1.194.888,50 | R\$2.776.533,25 | 132,37% |
| Serviços postais & transportes de cargas | R\$1.696.621,04 | R\$533.559,05 | -68,55% |
| Telefonia | R\$813.597,66 | R\$823.258,35 | 1,19% |
| Locação de veículos & táxi | R\$1.049.543,00 | R\$810.905,00 | -22,74% |
| Guarda documental | R\$1.246.831,92 | R\$1.309.700,04 | 5,04% |
| Locação de imóvel | R\$1.640.025,41 | R\$966.000,48 | -41,10% |

| Objeto | 2022 – Valor (R\$) | 2023 – Valor (R\$) | % acréscimo e redução de 2023 em relação à 2022 |
|-----------------------------------|--------------------------|---------------------------|---|
| Serviços de manutenção | R\$969.849,08 | R\$170.195,08 | -82,45% |
| Energia elétrica | R\$3.419.413,88 | R\$3.595.563,08 | 5,15% |
| Organização / promoção de eventos | R\$4.091.028,90 | R\$3.400.077,12 | -16,89% |
| Publicidade* | R\$4.968.768,54 | R\$8.555.652,15 | 72,19% |
| Terceirização/mão de obra** | R\$50.903.277,70 | R\$42.749.784,45 | -16,02% |
| Central de Relacionamento*** | R\$4.187.932,56 | R\$5.264.376,00 | 25,70% |
| Serviços de TI**** | R\$8.752.822,43 | R\$41.083.753,26 | 369,38% |
| TOTAL | R\$ 91.887.301,42 | R\$ 113.064.040,28 | 23,05% |

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2024).

Nota:

* Publicidade – Adicionado o valor da contratação referente ao objeto “Agência de Comunicação”

** Terceirização/mão de obra – O objeto “Central de Relacionamento” foi retirado dessa categoria a partir de 2021, e considerado na categoria “Central de Relacionamento”. O objeto “Impressão e Reprografia” foi considerado na categoria “Terceirização/ mão de obra”

*** “Central de Relacionamento” - Este objeto foi retirado da categoria “Terceirização/mão de obra” a partir do ano de 2021, e considerado na categoria “Central de Relacionamento”.

**** Serviços de TI – Aglutinados os valores de Aquisição - equipamentos (TI), Elaboração e execução de projetos, Prestação de serviços / fornecimento de dados, Serviços de consultoria - TI, Serviços de internet / rede de comunicação, Aquisição - licenças/softwares, Subscrição, atualização e suporte de software, Nuvem privada.

Na tabela 5.4 observa-se a comparação da quantidade de contratos por tipo nos anos 2022 e 2023.

Tabela 5.4 ANS: COMPARATIVO DE QUANTIDADE DE CONTRATOS POR TIPO - 2022-2023

| Objeto | 2022 - Qtd. Contratos | 2023 - Qtd. Contratos |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Cursos in company | 5 | 5 |
| Outros | 23 | 23 |
| Agenciamento de viagens | 1 | 1 |
| Serviços postais & transportes de cargas | 3 | 3 |
| Telefonia | 18 | 11 |
| Locação de veículos & táxi | 3 | 3 |
| Guarda documental | 1 | 1 |
| Locação de imóvel | 4 | 2 |
| Serviços de manutenção | 8 | 6 |

| Objeto | 2022 - Qtd. Contratos | 2023 - Qtd. Contratos |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Energia elétrica | 6 | 6 |
| Organização / promoção de eventos | 1 | 1 |
| Publicidade* | 3 | 4 |
| Terceirização/mão de obra** | 29 | 24 |
| Central de Relacionamento*** | 1 | 1 |
| Serviços de TI**** | 15 | 28 |
| TOTAL | 121 | 119 |

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2024).

* Publicidade – Adicionado o valor da contratação referente ao objeto “Agência de Comunicação”

** Terceirização/mão de obra – O objeto “Central de Relacionamento” foi retirado dessa categoria a partir de 2021, e considerado na categoria “Central de Relacionamento”. O objeto “Impressão e Reprografia” foi considerado na categoria “Terceirização/ mão de obra”

*** “Central de Relacionamento” - Este objeto foi retirado da categoria “Terceirização/mão de obra” a partir do ano de 2021, e considerado na categoria “Central de Relacionamento”.

**** Serviços de TI – Aglutinados os valores de Aquisição - equipamentos (TI), Elaboração e execução de projetos, Prestação de serviços / fornecimento de dados, Serviços de consultoria - TI, Serviços de internet / rede de comunicação, Aquisição - licenças/softwares, Subscrição, atualização e suporte de software, Nuvem privada.

■ Tabela 5.5 ANS: COMPARATIVO DOS MONTANTES GASTOS COM CONTRATAÇÕES DE TERCEIRIZAÇÃO/MÃO-DE-OBRA - 2022-2023

| Terceirização/ mão de obra | 2022 - Valor (R\$) | 2023 - Valor (R\$) | % acréscimo e redução 2023 em relação à 2022 |
|--|--------------------|--------------------|--|
| Transporte de pequenas cargas | R\$ 161.762,88 | R\$ 182.390,40 | 12,75% |
| Copeiragem, garçonaria, limpeza e conservação | 1.679.913,17 | R\$ 1.597.735,73 | -4,89% |
| Arquiteto urbanista e engenheiro elétrico | R\$ 634.858,92 | R\$ 686.479,08 | 8,13% |
| Vigilância | R\$ 1.545.408,46 | R\$ 1.469.600,76 | -4,91% |
| Saúde ocupacional | R\$ 1.846.748,00 | 1.877.776,80 | 1,68% |
| Central de relacionamento** | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 | 0,00% |
| Suporte especializado às contratações públicas | R\$ 4.920.880,32 | R\$ 6.547.165,56 | 33,05% |
| Fábrica de software | R\$ 7.639.995,46 | R\$ 9.555.908,02 | 25,08% |
| Apoio administrativo | R\$ 10.995.227,31 | R\$ 12.559.603,14 | 14,23% |
| Sustentação operacional de TI e serviços especializados em consultoria | R\$ 19.593.694,63 | R\$ 6.360.669,48 | -67,54% |

| Terceirização/ mão de obra | 2022 - Valor (R\$) | 2023 - Valor (R\$) | % acréscimo e redução 2023 em relação à 2022 |
|--|--------------------------|--------------------------|--|
| Manutenção e Suporte para Cabeamento de Rede | R\$ 189.987,48 | R\$ 234.868,68 | 23,62% |
| Reprografia e Digitalização | R\$ 372.169,71 | R\$ 345.855,12 | -7,07% |
| Eventos - Suporte Especializado | R\$ 1.079.799,36 | R\$ 1.079.799,36 | 0% |
| Locação de Veículos | R\$ 242.832,00 | R\$ 251.932,32 | 3,75% |
| Total | R\$ 50.903.277,70 | R\$ 42.749.784,45 | -16,02% |

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2024).

A tabela 5.5 foi ajustada em relação a 2022, tendo sido incluídos os seguintes objetos: Manutenção e Suporte para Cabeamento de Rede, Reprografia e Digitalização, Eventos - Suporte Especializado e Locação de Veículos.

Foi realizado ajuste em relação à “Central de Relacionamento”, uma vez que, a partir de 2021, a contratação não previa dedicação exclusiva de mão de obra.

A contratação de “Agência de Comunicação” foi retirada da tabela 5.5 por não possuir dedicação exclusiva de mão de obra.

Na tabela 5.6, observa-se a quantidade de contratos de terceirização de mão de obra de 2022 a 2023.

■ Tabela 5.6 ANS: COMPARATIVO DA QUANTIDADE DE CONTRATOS DE TERCEIRIZAÇÃO/ MÃO-DE-OBRA - 2022-2023

| Terceirização/mão de obra | 2022 - Qtd. Contratos | 2023 - Qtd. Contratos |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Transporte de pequenas cargas | 1 | 1 |
| Copeiragem, garçonaria, limpeza e conservação | 10 | 7 |
| Arquiteto urbanista e engenheiro elétrico | 1 | 1 |
| Vigilância | 2 | 2 |
| Saúde ocupacional | 1 | 1 |
| Central de relacionamento** | 0 | 0 |
| Suporte especializado às contratações públicas | 1 | 1 |
| Fábrica de software | 1 | 1 |
| Apoio administrativo | 4 | 5 |
| Sustentação operacional de TI e serviços especializados em consultoria | 4 | 1 |

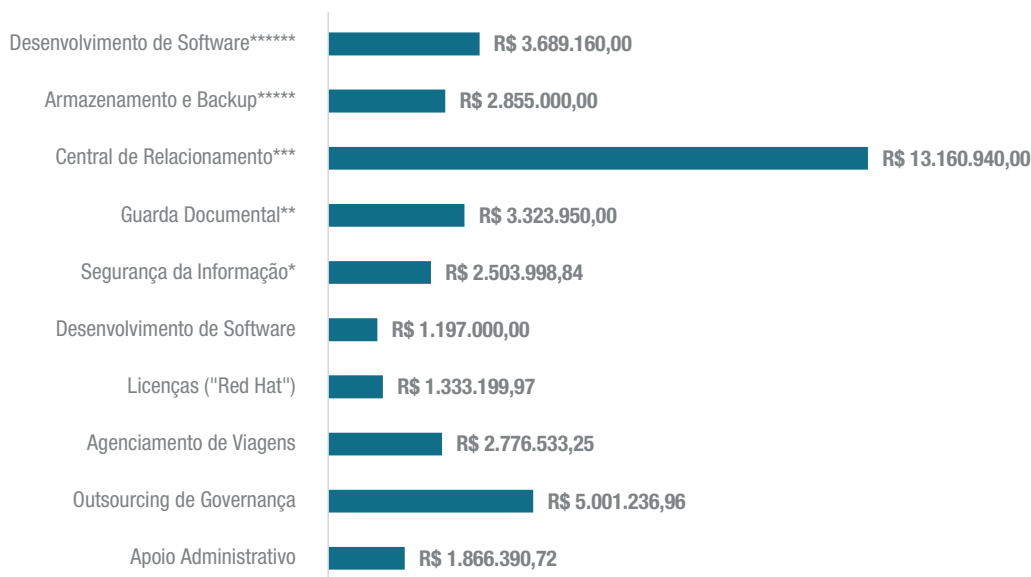
| Terceirização/mão de obra | 2022 - Qtd. Contratos | 2023 - Qtd. Contratos |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Manutenção e Suporte para Cabeamento de Rede | 1 | 1 |
| Reprografia e Digitalização | 1 | 1 |
| Eventos - Suporte Especializado | 1 | 1 |
| Locação de Veículos | 1 | 1 |
| Total de Contratos | 29 | 24 |

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2024).

5.2.3 CONTRATAÇÕES MAIS RELEVANTES REALIZADAS EM 2023

No gráfico 5.10 a seguir observam-se as contratações com valor superior a 1 (um) milhão de reais.

■ Gráfico 5.10 ANS 2023: CONTRATAÇÕES ACIMA DE 1 MILHÃO DE REAIS



Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2024).

Nota:

*O objeto "Segurança da Informação" possui vigência de 24 meses.

**O objeto "Guarda Documental" possui vigência de 30 meses.

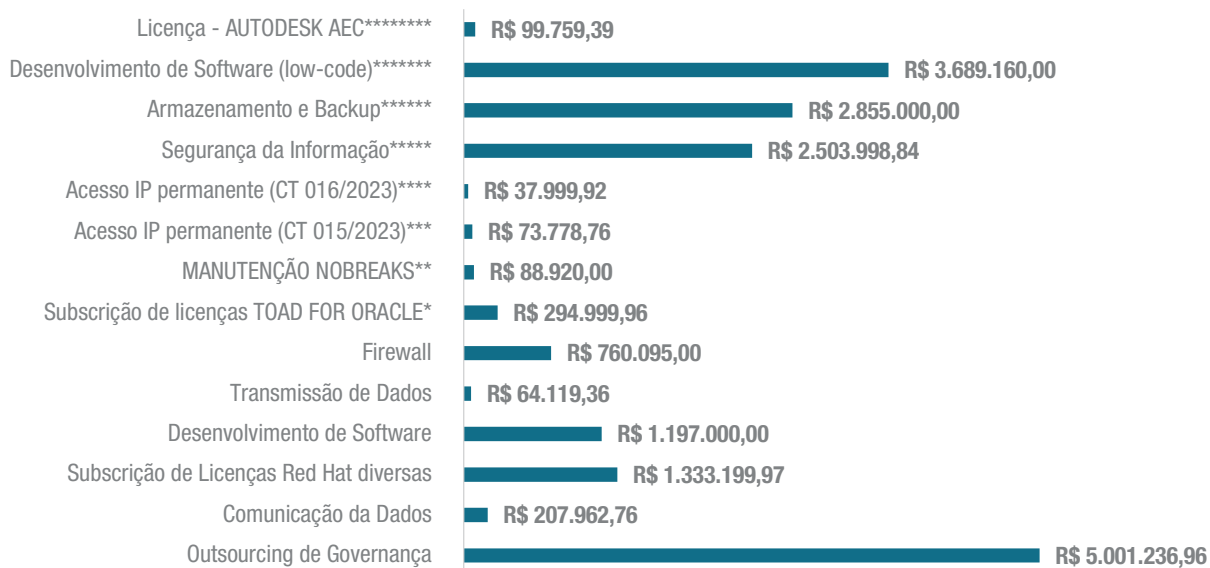
***O objeto "Central de Relacionamento" possui vigência de 30 meses

****O objeto "Armazenamento e backup" possui vigência de 36 meses

*****O objeto "Desenvolvimento de Software" possui vigência de 60 meses

No gráfico 5.11 estão relacionadas as novas contratações de TI realizadas em 2023.

■ Gráfico 5.11 ANS 2023: NOVAS CONTRATAÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI



Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2024).

Nota:

*O objeto "Subscrição de licenças TOAD FOR ORACLE" possui vigência de 24 meses

** O objeto "Manutenção de Nobreaks" possui vigência de 24 meses

*** O objeto "Acesso IP permanente (CT 015/2023)" possui vigência de 24 meses

**** O objeto "Acesso IP permanente (CT 016/2023)" possui vigência de 24 meses

***** O objeto "Monitoramento 24x7x365 do ambiente tecnológico no âmbito da ANS" possui vigência de 24 meses

***** O objeto "Armazenamento e Backup" possui vigência de 36 meses

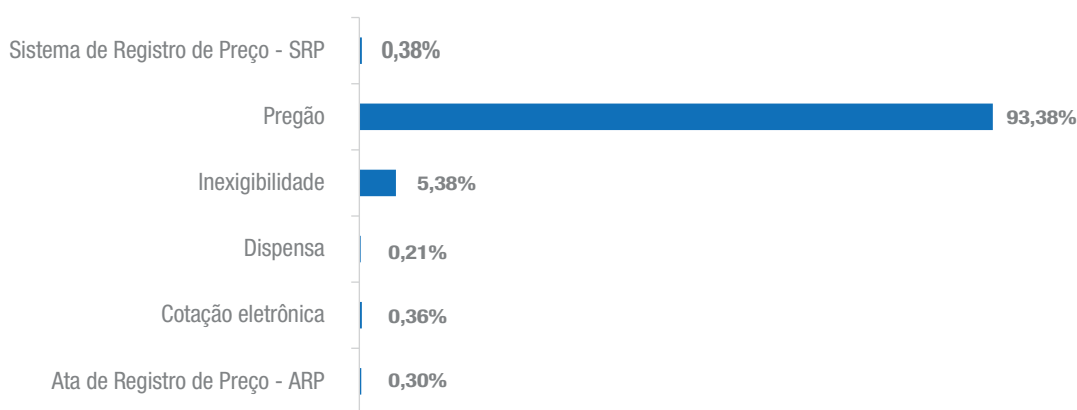
***** O objeto "Desenvolvimento (low-code)" possui vigência de 60 meses

***** O objeto "Licença - AUTODESK AEC" possui vigência de 36 meses

5.2.4. CONTRATAÇÕES DIRETAS POR MODALIDADE

A ANS, em 2023, teve 93,38% das licitações na modalidade de pregão, 0,38% na modalidade de Sistema de Registro de Preços - SRP, 0,36% na modalidade de cotação eletrônica, 5,38% das licitações foram por inexigibilidade e 0,21% tiveram dispensa de licitação. Tais dados podem ser visualizados no gráfico 5.12 a seguir:

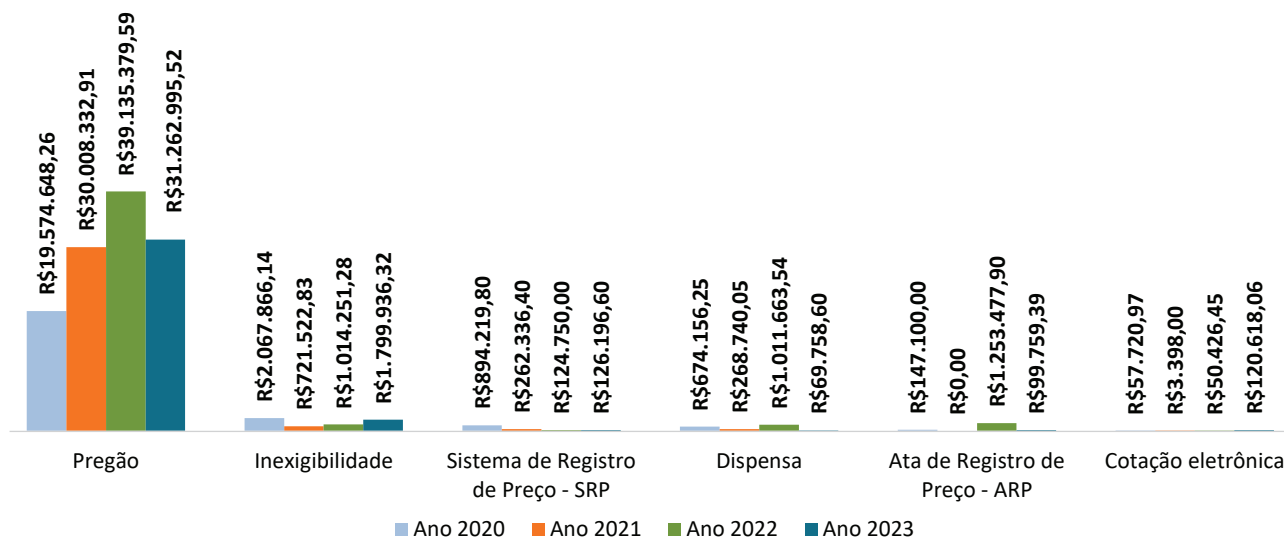
■ Gráfico 5.12 ANS 2023: DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL POR MODALIDADE DE LICITAÇÃO



Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2024).

Em 2023, houve um aumento de 139,20% no montante de licitações na modalidade de cotação eletrônica em relação ao ano de 2022 e de 77,46% em relação ao montante de licitações na modalidade inexigibilidade. No gráfico 5.13 são comparados os montantes por modalidade nos anos de 2020 a 2023:

■ Gráfico 5.13 ANS: COMPARATIVO DE VALORES (R\$) DE LICITAÇÕES POR MODALIDADE - 2020-2023



Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2024).

Na tabela 5.7 são comparados os montantes das contratações diretas nos anos de 2022 e 2023:

■ Tabela 5.7 ANS: COMPARATIVO DE CONTRATAÇÕES DIRETAS – 2022-2023

| Modalidade de Contratação Direta | Ano 2022 - Valor (R\$) | Ano 2023 - Valor (R\$) | % em relação ao total | Qtd. de Licitações | % acréscimo ou decréscimo em relação a 2022 |
|----------------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|--------------------|---|
| Inexigibilidade | R\$1.014.251,28 | R\$ 1.799.936,32 | 90,43% | 75 | Aumento de 77,46% |
| Dispensa | R\$1.011.663,54 | R\$ 69.758,60 | 3,50% | 8 | Redução de 93,10% |
| Cotação eletrônica | R\$50.426,45 | R\$ 120.618,06 | 6,06% | 5 | Aumento de 139,20% |
| Total (R\$) | R\$2.076.341,27 | 1.990.312,98 | 100,00% | 88 | Redução de 4,14% |

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2024).

5.3 GESTÃO PATRIMONIAL E DE INFRAESTRUTURA

A ANS controla os bens de consumo e patrimoniais por meio do Sistema Integrado de Administração de Serviços -SIADS.

A tabela 5.8 a seguir apresenta o saldo das contas de bens de consumo e bens patrimoniais no Sistema de Administração Financeira do Governo Federal - SIAFI para os anos de 2020 a 2023:

Tabela 5.8 ANS: COMPARATIVO DE SALDO DE BENS EM CONSUMO E BENS PERMANENTES – 2020-2023

| Tipo de bem | Saldo em R\$ cadastrado no SIAFI em 31/12/2020 | Saldo em R\$ cadastrado no SIAFI em 31/12/2021 | Saldo em R\$ cadastrado no SIAFI em 31/12/2022 | Saldo em R\$ cadastrado no SIAFI em 31/12/2023 | Sistema utilizado | Status da implementação do SIADS |
|-------------------|--|--|--|--|--------------------------------|--|
| Bens de Consumo | R\$ 315.643,92 | R\$ 307.944,69 | R\$ 651.832,39 | R\$ 557.221,27 | SIADS – Módulo Almojarifado | Finalizada em abril de 2019 |
| Bens Patrimoniais | R\$ 45.761.999,91 | R\$ 45.670.637,63 | R\$ 45.349.957,37 | R\$ 46.068.155,32 | SIAFI – Registro no Permanente | Módulo patrimônio em implementação. Em fase de validação pelos gestores. |

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (janeiro, 2024).

5.3.1 GESTÃO PATRIMONIAL

5.3.1.1 IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA SIADS - MÓDULO PATRIMÔNIO

Durante o ano de 2023, a ANS concluiu a inserção dos bens permanentes no SIADS. No entanto, vem realizando os inventários de implantação dos bens no sistema. O trabalho vem sendo dificultado pelas movimentações internas e adaptações que vem sendo realizadas, principalmente no Edifício Barão de Mauá, sede da ANS.

Com o advento da criação de Espaços Compartilhados, a unidade responsável tem a necessidade de efetuar as conferências por diversas vezes. O status atual permite planejar a conclusão do trabalho de implantação dos bens no 1º trimestre de 2024, concluindo a implementação do Módulo SIADS – Patrimônio.

5.3.1.2 DESFAZIMENTO DE BENS

No exercício de 2023 foi concluído um processo de desfazimento de bens, totalizando a doação/transferência de 160 bens, em valor total de R\$ 334.076,26, contemplando associação privada sem fins lucrativos, nos termos do Decreto nº 9.373/2018, conforme se pode observar na tabela 5.9 a seguir:

Tabela 5.9 ANS: PROCESSOS DE DESFAZIMENTO DE BENS – 2019-2023

| Ano | Processo SEI | Tipo de desfazimento | Órgão | Quantidade de bens | Valor Total |
|------|----------------------|----------------------|---|--------------------|----------------|
| 2019 | 33910.007725/2019-33 | Doação | Secretaria de Estado da Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro | 26 | R\$ 34.045,42 |
| 2019 | 33910.013978/2019-46 | Doação | Sec. de Estado de Educação do Estado do RJ | 140 | R\$ 103.242,76 |
| 2019 | 33910.014728/2019-23 | Transferência | Tribunal Marítimo da Marinha do Brasil | 352 | R\$ 811.826,78 |
| 2019 | 33910.016312/2019-40 | Transferência | Marinha do Brasil - Centro de Instrução Almirante Alexandrino | 482 | R\$ 821.259,65 |
| 2020 | 33910.022350/2019-31 | Doação | CRC-INAC - Instituto Nova Ágora de Cidadania | 677 | 2.359.982,93 |

| | | | | | |
|--------------|----------------------|-------------------------|---|-----|----------------|
| 2021 | 33910.029690/2020-27 | Transferência | Superintendência Regional de Administração do Ministério da Economia no Estado do Rio de Janeiro | 76 | R\$ 22.505,30 |
| 2021 | 33910.000386/2021-89 | Doação | Governo do Estado do Rio de Janeiro - Coordenação de Patrimônio da Secretaria de Estado da Casa Civil | 73 | R\$ 24.792,70 |
| 2021 | 33910.005912/2020-16 | Transferência | Universidade Federal do Paraná (UFPR) | 21 | R\$ 21.698,57 |
| 2021 | 33910.012249/2021-97 | Transferência | Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ/CE | 200 | R\$ 238.349,98 |
| 2022 | 33910.029907/2021-80 | Doação | Hospital Municipal Souza Aguiar | 226 | R\$ 189.641,36 |
| 2022 | 33910.000473/2022-17 | Doação | Hospital Municipal Souza Aguiar | 84 | R\$ 134.234,49 |
| 2022 | 33910.018860/2022-18 | Transferência | Universidade Federal de São Carlos/SP | 179 | R\$ 9.699,05 |
| 2023 | 33910.019207/2023-49 | Doação | Instituto de Inovação e Economia Circular – IEC/CRC Recife. | 39 | R\$ 21.823,82 |
| 2023 | 33910.011973/2023-65 | Transferência | Universidade Federal Rural de Pernambuco | 30 | R\$ 28.870,47 |
| 2023 | 33910.024730/2023-97 | Transferência | Universidade Federal Rural de Pernambuco | 91 | R\$ 283.381,97 |
| Total | 2.696 | R\$ 5.105.355,25 | | | |

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (janeiro, 2024).

5.3.1.3 ALMOXARIFADO VIRTUAL NACIONAL

A ANS implantou, no exercício de 2022, o Almojarifado Virtual Nacional - AVN, tendo para tanto assinado os contratos com as empresas vencedoras do Pregão Eletrônico SRP nº 07/2020, realizado pela Central de Compras do Ministério da Economia, UASG 201057.

Foram assinados os Contratos 26/2021, com a empresa Autopel Automação Comercial e Informática Ltda, para o Lote: Regiões Norte e Sudeste e 27/2021, com a BRS Suprimentos Corporativos S.A. para o Lote 2: Regiões Sul, Nordeste e Centro-Oeste.

Até o presente momento as solicitações da ANS têm sido centralizadas na Coordenadoria de Patrimônio, excetuando-se a Coordenadoria de Administração Descentralizada - DF que solicita seus próprios itens.

O Almojarifado Virtual Nacional visa à contratação de empresa especializada na operação logística do processo tradicional de compra e armazenamento de materiais de consumo administrativo (recebimento, armazenagem, separação, expedição, distribuição, guarda, inventário e conservação), por meio de ferramenta informatizada fornecidas pelas empresas contratadas.

5.3.2 GESTÃO DE INFRAESTRUTURA

Em relação à infraestrutura predial foram criados espaços compartilhados tendo em vista o regime de teletrabalho com a publicação da Instrução Normativa Conjunta SEGES-SGPRT /MGI nº 24/2023.

Destacamos a finalização do Espaço 360° no 6° pavimento na Sede da ANS. O projeto Sala 360° é uma das iniciativas do Programa de Gestão Estratégica e Transformação do Estado (TransformaGov).

Foi instituído pelo Decreto nº 10.382/2020, que objetiva avaliar e modernizar a gestão estratégica dos órgãos integrantes da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Consiste na constituição de uma rede de espaços de trabalho de uso compartilhado e rotativo (coworking), distribuídos geograficamente nos grandes municípios, com infraestrutura adequada para trabalho remoto, disponibilizados para uso dos servidores dos órgãos membros da rede.

O Espaço 360° ANS dispõe da seguinte estrutura:

- 1 miniauditório com capacidade para até 35 pessoas – 55,18m²;
- 1 sala de treinamento com capacidade para 25 pessoas - 54,76m²;
- 1 sala de reunião com capacidade para 6 pessoas no próprio ambiente, não há disponível equipamento audiovisual ou para videoconferência. – 14,05m²;
- 2 salas individuais (espaço para reunião virtual individual) com computadores fixos equipados com fone e câmera para possibilitar a participação em reuniões por vídeo com privacidade, mantendo o silêncio nos ambientes de uso comum – 26,11m²;
- 1 espaço de coworking (comum) com 10 posições livres para uso com equipamento pessoal (notebook) e 3 posições com computadores fixos (com fone e câmera).
- 1 lounge com sofás para 4 pessoas.

Com a instalação do Programa de Gestão e Desempenho - PGD da administração pública federal, houve a necessidade de redimensionamento dos espaços da ANS, tanto na Sede na Cidade do Rio de Janeiro quanto nos Núcleos.

Houve a contratação de alguns serviços que foram interrompidos quando da decretação de estado pandêmico, principalmente aqueles considerados essenciais, que precisaram ser retomados sob um novo escopo de prestação de serviços a fim de atender a nova realidade imposta pelo PGD.

Especialmente para a sede da ANS, foram necessárias contratações para os serviços de conservação e limpeza, copeiragem e transporte, que estão em plena execução, proporcionando a capacidade de recebimento do público interno e externo.

Ainda em 2023 foi iniciado um projeto de Facilities, cujo objetivo é abranger diversas prestações de serviço em um só contrato, com intuito de reduzir custos operacionais, técnicos, licitações, dentre outros.

Este projeto visa dimensionar o que é mais vantajoso financeiramente para a ANS e avaliar o nível de eficiência operacional da prestação de serviços de um contrato administrativo unificado.

Tal iniciativa proporcionou a possibilidade de continuidade no trabalho de melhoria na estrutura física do imóvel, com a realocação de mobiliário nos pavimentos. Pavimentos, estes, que foram remodelados com a proposta de união de mais de uma diretoria em um mesmo pavimento.

Ainda no ano de 2023 foram iniciados os serviços de reforma do 14º pavimento que irá viabilizar a locação de espaços para eventos disponibilizando salas moduláveis equipadas que poderão ser utilizadas em diversos formatos visando atender as necessidades da ANS, com a realização de treinamentos internos, reuniões técnicas e palestras possibilitando ainda economia de até 50% com aluguel de espaços para eventos.

O projeto do 14º pavimento, a princípio, está dividido em 3 fases: a demolição do forro de gesso existente para melhor avaliação técnica das intervenções, fase que já se iniciou em 2023. Em seguida, terão início as fases de contratação de projetos específicos de climatização, incêndio, acústica e exaustão mecânica, previstas para finalizar em 2024/2025, sendo que o planejamento da contratação foi iniciado em 2023. E a terceira, e última fase, é a reforma em si, com instalação de divisórias, pisos, pintura e forro modulável.

5.3.2.1 COMPARTILHAMENTO DE ESPAÇOS DA ANS

Em 2023, foram estabelecidas parcerias entre a ANS e outros órgãos da Administração Pública objetivando racionalizar custos, bem como prezar pela adequada utilização dos espaços existentes na sede da ANS.

Desta forma, foram instaladas no imóvel da sede da ANS, por meio de compartilhamento a Agência Nacional de Cinema e a Agência Nacional de Transporte Terrestre, que ocupam, atualmente e respectivamente o 3º pavimento e parte do 6º pavimento.

5.3.2.2 OCUPAÇÃO DE ESPAÇOS E LOCAÇÃO DE IMÓVEIS – NÚCLEOS DA ANS

A ANS vem implementando, desde 2019 a estratégia de firmar parcerias para ocupação de espaços em outros órgãos e entes da administração pública, obtendo a redução relevante de custos com locação de imóveis e demais contratos necessários para manter a infraestrutura dos serviços nos seus Núcleos. A tabela 5.10 apresenta a progressão do projeto ao longo dos anos.

Tabela 5.10 ANS: QUANTIDADE DE CONTRATOS DE LOCAÇÃO DE IMÓVEL – 2019-2023

| Unidade | Ano 2019 | Ano 2020 | Ano 2021 | Ano 2022 | Ano 2023 | Situação comparada com 2019 |
|--------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|---|
| Núcleo-BA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | Redução de 100% em relação à 2019 |
| Núcleo-CE | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | Redução de 100% |
| Núcleo-DF | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | Redução de 50% em relação à 2019 |
| Núcleo-MG | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | Redução de 100% em relação à 2019 |
| Núcleo-MT | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | Redução de 100% em relação à 2019 |
| Núcleo-PA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | Redução de 100% em relação à 2019 |
| Núcleo-PE | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | Redução de 100% em relação à 2019 |
| Núcleo-PR | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | Redução de 100% em relação à 2019 |
| Núcleo-RP | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | Não houve modificação em relação à 2019 |
| Núcleo-RS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | Redução de 100% em relação à 2019 |
| Núcleo-SP | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | Redução de 100% em relação à 2019 |
| Total | 13 | 10 | 4 | 4 | 2 | Redução de 84,62% |

Fonte: Coordenadoria de Serviços Descentralizados (janeiro, 2024).

Em junho de 2023, foram finalizados os procedimentos de compartilhamento de duas novas salas para acomodar os Núcleos de Pernambuco e de Mato Grosso.

A partir de julho houve uma economia mensal respectiva de R\$ 40.739,44 e R\$ 9.709,81 referente aos contratos de aluguel encerrados em ambos os núcleos. Para o ano de 2023, a economia gerada nos seis meses de vigência das cessões foi de R\$ 302.695,50.

Com esta ação foi possível encerrar diversos contratos anteriormente vigentes nesses núcleos para serviços básicos de limpeza, segurança, manutenção predial e de ar-condicionado, energia elétrica, telefonia. Esses serviços passaram a ser fornecidos pelos órgãos que compartilham os imóveis, gerando economia para a ANS que passou a pagar pelos serviços por rateio com base na área ocupada nestes órgãos.

Restam vigentes apenas dois contratos de aluguel, dos núcleos de Ribeirão Preto e do Distrito Federal. Ambos estão em busca por parcerias para compartilhamento de espaço junto às Secretarias de Patrimônio da União - SPU locais e aos demais órgãos da administração pública.

5.3.2.3 UNIFICAÇÃO E CENTRALIZAÇÃO DE CONTRATOS – NÚCLEOS DA ANS

A ANS desde 2019 vem aplicando a estratégia de redução dos custos para demais contratos descentralizados.

Em relação ao contrato de serviço com dedicação exclusiva de mão de obra, houve a inclusão do Núcleo ANS - SP no contrato unificado nacional, o que garantiu maior adesão de concorrentes ao processo licitatório e a centralização de esforços de gestão na Sede.

O novo contrato iniciou em janeiro de 2023 apresentando a redução de oito postos de trabalho contabilizando uma economia de R\$ 37.586,85 quando comparamos os valores executados em dezembro de 2023, com os de dezembro de 2019.

O Núcleo ANS - DF ainda permanece com contrato individualizado de mão-de-obra.

Eram dois contratos de reprografia e impressão, sendo um para Sede e outro para os Núcleos ANS. Em março de 2020 foi unificado e centralizado na Sede. Podemos afirmar que a unificação contratual apresentou uma economia no mês de dezembro de 2023 de R\$ 49.786,11 se comparamos os valores executados nos dois contratos em mês de dezembro de 2019 com o valor executado no contrato unificado no mês de dezembro de 2023.

5.3.3 GESTÃO DE TRANSPORTES

5.3.3.1 TRANSPORTE TERRESTRE

No ano de 2023 o transporte terrestre de servidores foi realizado por meio de dois contratos que têm o final da vigência em 2024.

Um de locação de veículo com motorista, para a sede da ANS no Rio de Janeiro, contemplando um veículo de representação (para uso exclusivo do Diretor-Presidente) e um de serviço.

O outro contrato, por diárias, tem abrangência nas demais localidades do território nacional e atende as demandas dos núcleos da ANS.

Em outubro de 2023 teve início a vigência do contrato referente ao transporte rodoviário de cargas. Tal serviço tem demonstrado ser de suma importância para a atual política de racionalização de recursos adotada pela instituição pois viabiliza o transporte dos bens utilizados pelos núcleos da ANS para seus novos espaços.

Na tabela 5.11 estão informados os valores gastos em 2023 e realizado comparativo destes com o dispêndio do ano de 2019:

■ **Tabela 5.11 ANS: COMPARATIVO DE GASTOS COM TRANSPORTE TERRESTRE - 2019-2023**

| Gasto com Transporte Terrestre | Ano 2019 | Ano 2020 | Ano 2021 | Ano 2022 | Ano 2023 | Situação de 2023 comparada com 2019 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------------|
| Agenciamento de Táxi | R\$ 27.710,07 | R\$ 5.687,30 | R\$ 6.339,52 | R\$ 0,00 | 0,00 | Redução de 100% |
| Transporte de Cargas | R\$ 39.905,90 | R\$ 100.325,31 | R\$ 216.308,44 | R\$ 78.600,19 | R\$ 21.531,70 | Redução de 46,04% |
| Locação de Veículos RJ | R\$ 265.240,17 | R\$ 201.087,09 | R\$ 33.827,52 | R\$ 63.193,06 | R\$ 155.346,39 | Redução de 41,43% |
| Locação de Veículos Núcleos - Acima de 100KM | R\$ 167.027,12 | R\$ 23.496,50 | R\$ 2.548,86 | R\$ 102.846,30 | R\$ 112.763,31 | Redução de 32,49% |
| Total | R\$ 499.883,26 | R\$ 330.596,20 | R\$ 259.024,34 | R\$ 244.639,55 | R\$ 289.641,40 | Redução de 42,06% |

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (janeiro, 2024).

5.3.3.2 TRANSPORTE AÉREO

Em relação ao transporte aéreo, até julho de 2023, as passagens aéreas eram compradas mediante contrato firmado com agência de viagens. A partir do segundo semestre de 2023, a ANS aderiu ao modelo de compra direta de passagens, por meio de contrato gerido pela Central de Compras, da Secretaria de Gestão e Inovação do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

Assim, na segunda metade do exercício, as passagens nacionais foram adquiridas pela modalidade de compra direta. Já os voos internacionais continuaram a ser comprados por agenciamento.

Em 2023 ocorreram 790 viagens aéreas ao custo total de R\$ 3.964.138,15 (três milhões novecentos e sessenta e quatro mil cento e trinta e oito reais e quinze centavos).

Deste total, R\$ 1.520.898,11 (um milhão quinhentos e vinte reais oitocentos e noventa e oito reais e onze centavos) corresponde ao gasto de compra de passagens pela modalidade compra direta e R\$ 1.402.899,37 (um milhão quatrocentos e dois reais oitocentos e noventa e nove reais e trinta e sete centavos) pela modalidade de agenciamento. Na tabela 5.12, observamos que em 2023 houve um aumento dos gastos com transporte aéreo de 31,95% em relação ao ano de 2019.

■ **Tabela 5.12 ANS: COMPARATIVO DE GASTOS COM TRANSPORTE AÉREO– 2019-2023**

| Tipo | Ano 2019 | Ano 2020 | Ano 2021 | Ano 2022 | Ano 2023 | Situação comparada com 2019 |
|---|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Gastos com Passagens Aéreas | R\$ 2.059.254,69 | R\$ 203.288,77 | R\$ 196.935,94 | R\$ 1.424.096,88 | R\$ 2.923.797,48 | Aumento de 41,98% |
| Gastos com Diárias | R\$ 945.085,07 | R\$ 67.466,82 | R\$ 91.902,68 | R\$ 552.219,56 | R\$ 1.040.340,67 | Aumento de 10,08% |
| Total gasto com Transporte Aéreo | R\$ 3.004.339,76 | R\$ 270.755,59 | R\$ 288.838,62 | R\$ 1.976.316,44 | R\$ 3.964.138,15 | Aumento de 31,95% |

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura - Painel de Viagens (janeiro, 2024).

Comparando os Gastos com transporte aéreo em 2023 com o ano de 2022 observamos um aumento de 100,58%.

Na tabela 5.13, observa-se uma redução de 41,86% em relação ao total de bilhetes emitidos em 2023 comparados ao ano de 2019. Contudo, ao se comparar com o ano de 2022, houve um aumento de 68,57%.

■ **Tabela 5.13 ANS: COMPARATIVO DE QUANTIDADE DE BILHETES AÉREOS UTILIZADOS – 2019-2023**

| Tipo | Ano 2019 | Ano 2020 | Ano 2021 | Ano 2022 | Ano 2023 | Situação comparada com 2019 | Situação comparada com 2022 |
|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------------------------|-----------------------------|
| Quantidade de Bilhetes Aéreos | 2.795 | 182 | 100 | 964 | 1.625 | Redução 41,86% | Aumento 68,57% |

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura - Painel de Viagens (janeiro, 2024).

5.4 GESTÃO DE PESSOAS

5.4.1 CONFORMIDADE LEGAL

5.4.1.1 LEGISLAÇÃO APLICADA

A ANS, de modo a aplicar corretamente o disposto na Lei nº 8.112/1990, bem como nas orientações do órgão central de gestão de pessoas, realiza consultas diárias ao Diário Oficial da União com o objetivo de monitorar a publicação de novos atos, além de consultas ao repositório SIGEPE-LEGIS. Em conjunto, são seguidas as disposições emanadas pelos órgãos de controles interno e externo.

5.4.1.2 APONTAMENTOS DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE

A ANS passou pelos seguintes quantitativos de diligências dos órgãos de controle (CGU e TCU) no ano de 2023 e diligências no ambiente, por meio das trilhas de auditoria. As diligências realizadas em 2023 foram devidamente corrigidas ou justificadas pela ANS conforme tabela 5.14 a seguir:

■ **Tabela 5.14 - ANS: COMPARATIVO DE DILIGÊNCIAS – 2019-2023**

| Diligências | Qtd. 2019 | Qtd. 2020 | Qtd. 2021 | Qtd. 2022 | Qtd. 2023 |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| TCU | 1 | 0 | 4 | 5 | 4 |
| CGU | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Trilhas de auditoria (SIAPE) | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 |
| Total | 4 | 0 | 6 | 8 | 5 |

Fonte: Gerência de Recursos Humanos (dezembro, 2023).

5.4.1.3 INDICADORES DE CONFORMIDADE

A ANS realiza a avaliação da conformidade nos processos de gestão de pessoas por meio do(s):

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

Em 2023, todos os servidores entregaram a declaração de bens e renda ou autorizaram seu acesso, conforme dispõe a Lei nº 8.730/1993.

Os atos de admissão, desligamento, concessão de pensão civil e aposentadoria foram registrados no e-Pessoal, conforme Instrução Normativa TCU nº 78/2018.

Em 2023, houve uma redução de 13,33% no número de solicitações realizadas pela Ouvidoria por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e redução de 8,51% no número de solicitações de Acesso à Informação (Fala.BR) em comparação ao exercício de 2022, nos termos da Lei nº 12.527/2011, conforme tabela 5.15 a seguir:

■ **Tabela 5.15 ANS: COMPARATIVO DE DEMANDAS EXTERNAS DE RECURSOS HUMANOS – 2020-2023**

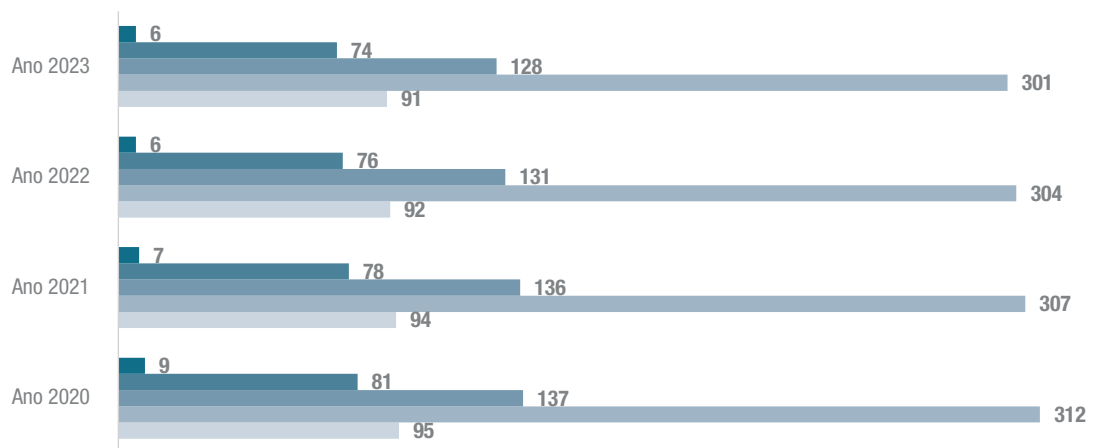
| Tipo de demandas | Qtd. em 2020 | Qtd. em 2021 | Qtd. em 2022 | Qtd. em 2023 | % de acréscimo ou redução comparado à 2022 |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--|
| Solicitações de Ouvidoria | 8 | 3 | 15 | 13 | Redução de 13,33% |
| Serviço de Informação ao Cidadão (Fala.BR) | 45 | 26 | 47 | 43 | Redução de 8,51% |
| Total | 53 | 29 | 62 | 56 | Redução de 9,68% |

Fonte: Gerência de Recursos Humanos (dezembro, 2023).

5.4.2 AVALIAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

O quadro de pessoal da ANS, devido à especificidade do seu papel institucional, é composto por quatro carreiras, sendo: duas de nível intermediário e duas de nível superior, dispostas na Lei nº 10.871/2004, contando com 594 servidores efetivos ativos, sendo que onze estão cedidos. Ainda possui seis pessoas do quadro específico e onze servidores oriundos da FUNASA. Pode-se observar no gráfico 5.14, a seguir, a distribuição de servidores da ANS:

■ **Gráfico 5.14 ANS 2023: DISTRIBUIÇÃO DE SERVIDORES POR CARREIRA DA ANS**



■ Quadro Específico ■ Técnico em Regulação ■ Técnico Administrativo ■ Especialista em Regulação ■ Analista administrativo

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2023).

Na tabela 5.16 foram acrescentados os servidores provenientes da FUNASA.

■ **Tabela 5.16 ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL DA ANS – 2020-2023**

| Cargo | Ano 2020 | Ano 2021 | Ano 2022 | Ano 2023 |
|---|------------|------------|------------|------------|
| Analista administrativo | 95 | 94 | 92 | 91 |
| Especialista em Regulação | 312 | 307 | 304 | 301 |
| Técnico Administrativo | 137 | 136 | 131 | 128 |
| Técnico em Regulação | 81 | 78 | 76 | 74 |
| Quadro Específico | 9 | 7 | 6 | 6 |
| Cargos de Servidores alteração de órgão | 0 | 0 | 0 | 11 |
| Total | 634 | 622 | 609 | 611 |

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2023).

A ANS acompanha a solicitação para a criação de mais 214 vagas de nível superior por meio do Projeto de Lei nº 6.244/2013, sendo 127 para Especialista em Regulação de Saúde Suplementar e 87 para Analista Administrativo.

Na tabela 5.17 observa-se que 65,99% das vagas da carreira são de nível superior:

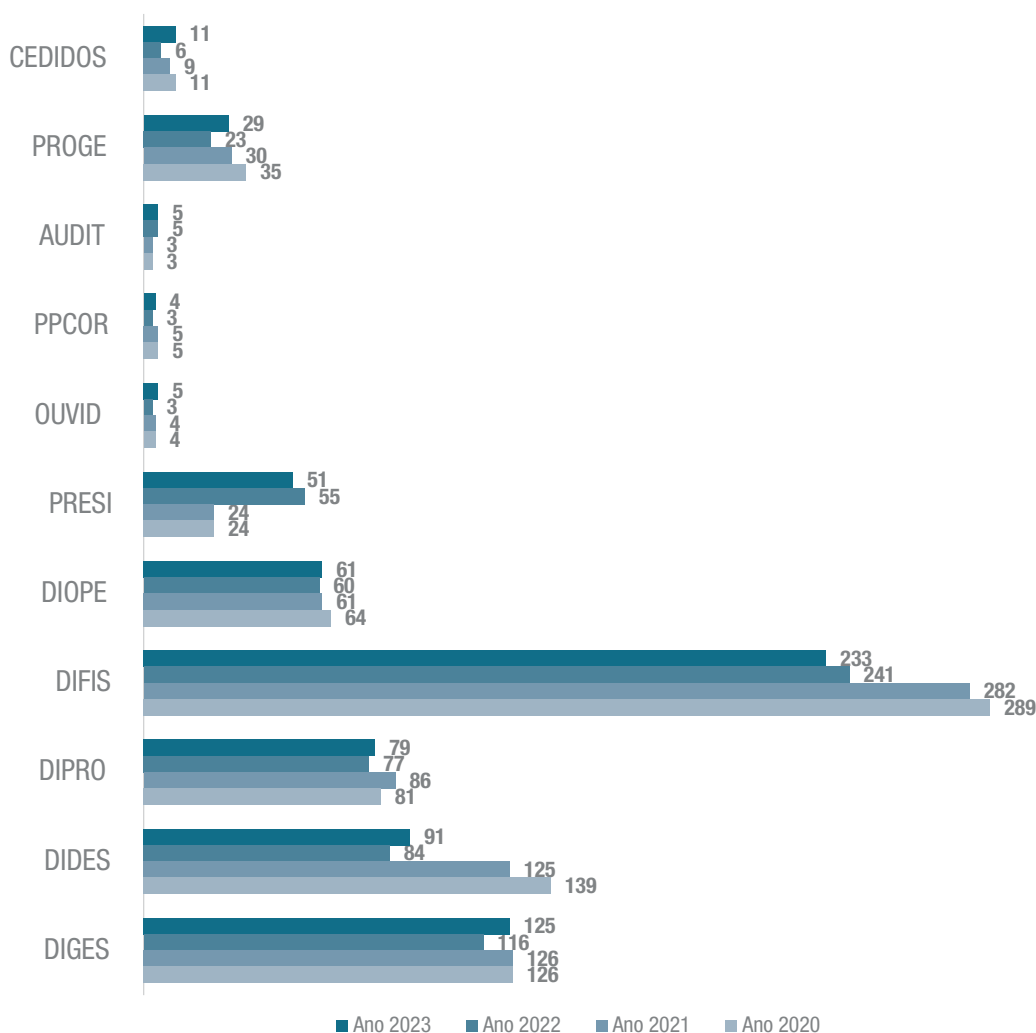
■ **Tabela 5.17 ANS 2023: % DISTRIBUIÇÃO DA CARREIRA POR NÍVEL**

| Nível de Escolaridade | Qtd. de vínculos | % em relação ao total de servidores |
|-----------------------|------------------|-------------------------------------|
| Nível Superior | 392 | 65,99% |
| Nível Médio | 202 | 34,01% |
| Total | 594 | 100% |

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2023).

O gráfico 5.15 apresenta o comparativo da distribuição da força de trabalho da ANS de 2020 a 2023.

■ Gráfico 5.15 ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR UNIDADE – 2020-2023



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2023).

Além das carreiras da ANS, compõem a força de trabalho da entidade: servidores cedidos, requisitados, ocupantes de cargos comissionados sem vínculo, movimentados, servidores com exercício descentralizado da carreira e estagiários.

Na tabela 5.18 podemos observar a composição da força de trabalho por situação funcional.

■ Tabela 5.18 ANS 2023: COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR SITUAÇÃO FUNCIONAL

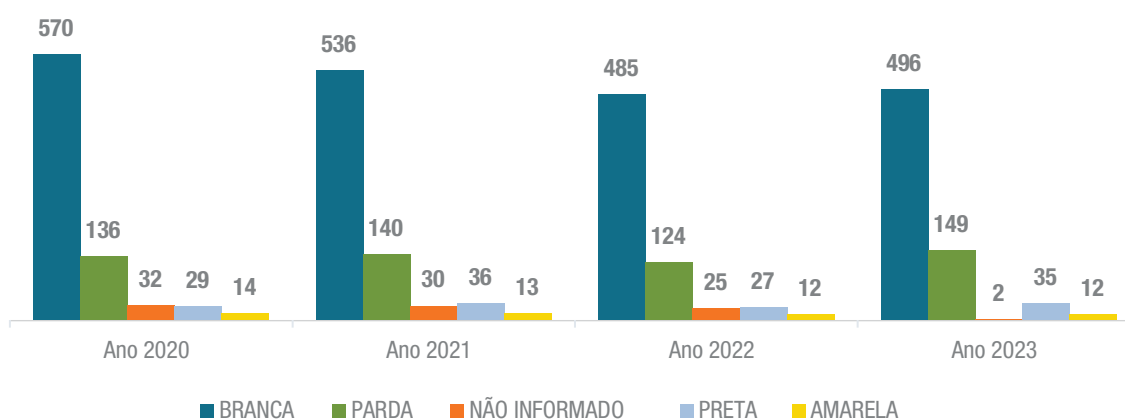
| Situação funcional | Qtd. Ano 2023 | % por situação funcional | Qtd. Feminino | Qtd. Masculino |
|--|---------------|--------------------------|---------------|----------------|
| Ativo permanente | 600 | 82,99% | 318 | 282 |
| Cedido | 11 | 1,52% | 9 | 2 |
| Exercício Descentralizado de Carreira | 21 | 2,90% | 7 | 14 |
| Nomeado Cargo Comissionado (sem vínculo) | 14 | 1,94% | 7 | 7 |
| Requisitado de Outros Órgãos | 1 | 0,14% | 1 | 0 |

| Situação funcional | Qtd. Ano 2023 | % por situação funcional | Qtd. Feminino | Qtd. Masculino |
|--------------------------------------|---------------|--------------------------|---------------|----------------|
| Movimentado (art. 93 da Lei 8112/90) | 30 | 4,15% | 20 | 10 |
| Requisitado | 17 | 2,35% | 8 | 9 |
| Estagiário | 29 | 4,01% | 18 | 11 |
| Total | 723 | 100,00% | 388 | 335 |

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2023).

No gráfico 5.16 pode-se observar a distribuição da força de trabalho por etnia:

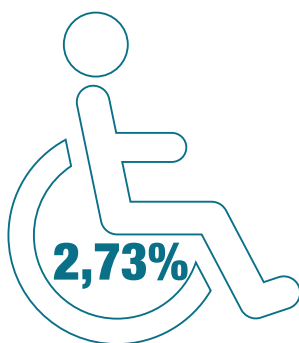
■ Gráfico 5.16 ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR ETNIA – 2020-2023



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2023).

A força de trabalho da ANS, em 2023, possuía dezenove pessoas com deficiência o que equivale a 2,73% da força de trabalho da ANS, conforme se pode observar na figura 5.1:

■ Figura 5.1 ANS 2023: PERCENTUAL DE MEMBROS DA FORÇA DE TRABALHO COM DEFICIÊNCIA

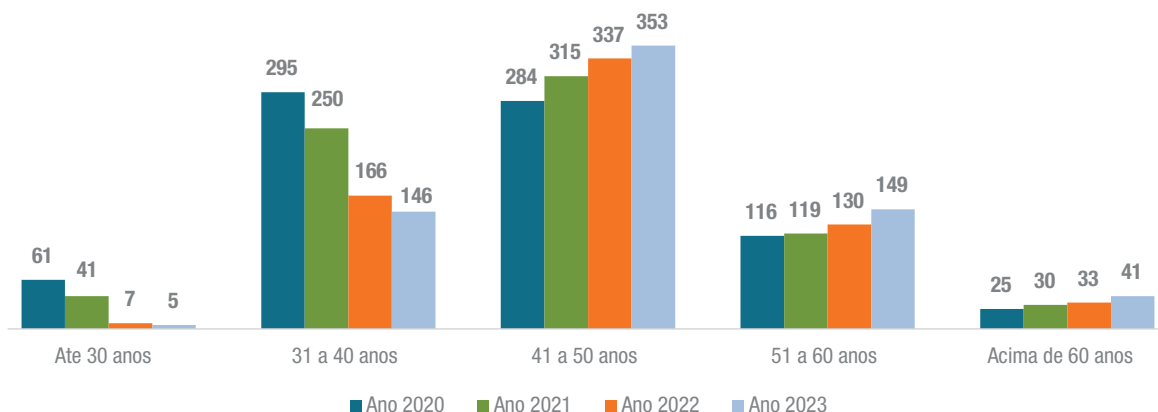


Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2023).

Em 2023, a força de trabalho da ANS apresentou um total de 78,24% de pessoas com idade superior a 41 anos, o que demonstra o envelhecimento gradual do corpo funcional. Este resultado traz um alerta para a necessidade de recomposição da força de trabalho por meio de concursos públicos.

Conforme se pode observar no gráfico 5.17, são apresentados os comparativos do total da força de trabalho distribuída por faixa etária para os anos de 2020-2023 em que se constata uma redução de pessoal nas faixas até 40 anos e um aumento nas demais faixas conforme os anos vão passando.

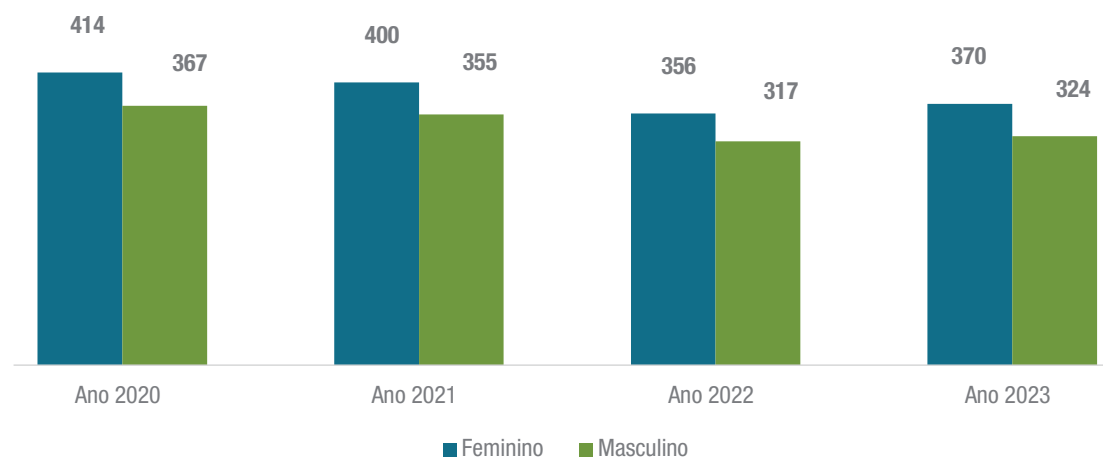
Gráfico 5.17 ANS: COMPARATIVO DA COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR FAIXA ETÁRIA – 2020-2023



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2023).

Em 2023, a força de trabalho da ANS era composta por 53,31% de pessoas do sexo feminino. Conforme se pode observar no gráfico 5.18, apresenta-se o comparativo da força de trabalho por sexo para o período de 2020 a 2023:

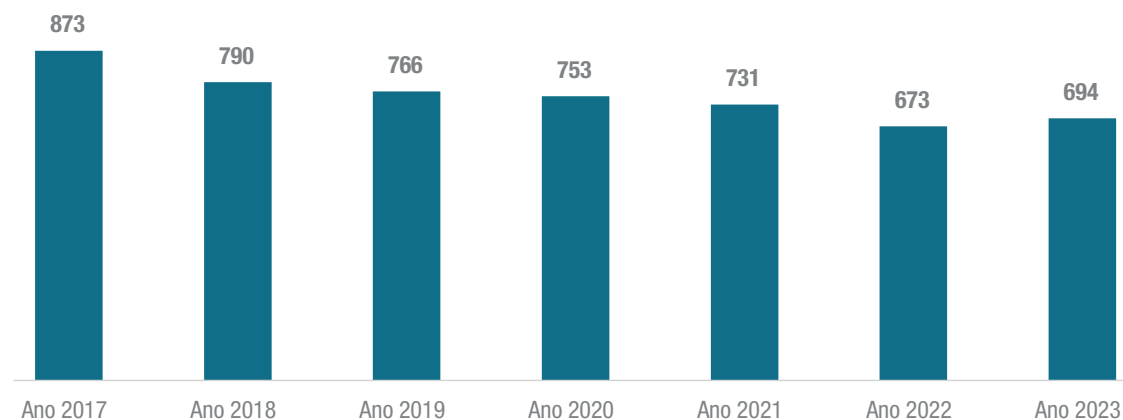
Gráfico 5.18 ANS: COMPARATIVO DA COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR SEXO – 2020-2023



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2023).

Em 2017, a força de trabalho da ANS era composta de 873 pessoas, se comparada com o quantitativo de 2023 de 694 pessoas houve uma redução do quantitativo da força de trabalho de 20,50% conforme o gráfico 5.19:

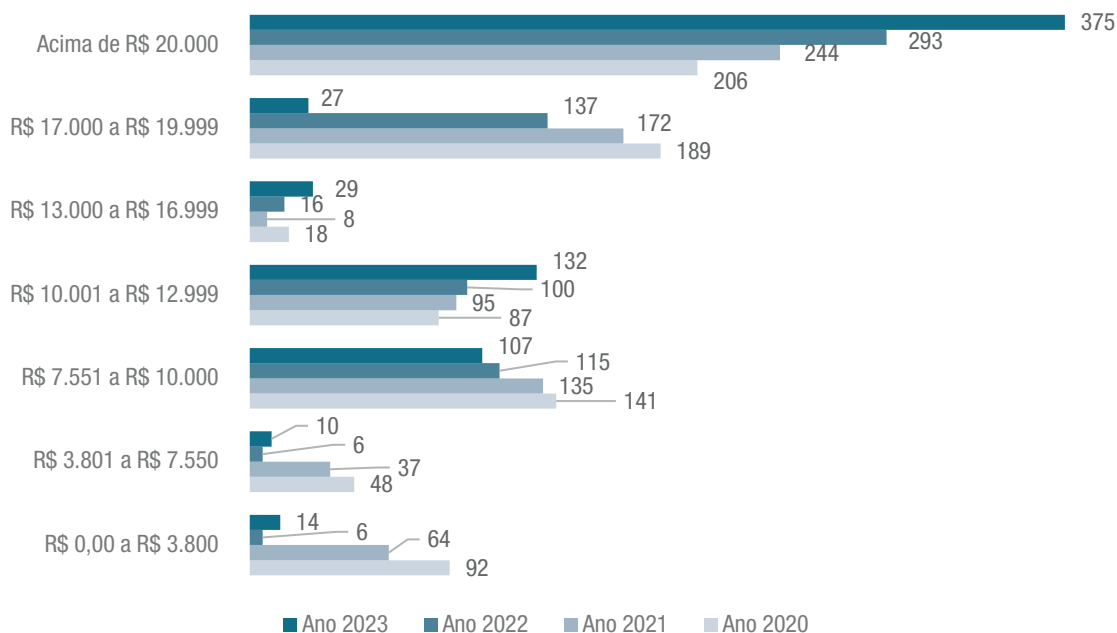
Gráfico 5.19 ANS: COMPARAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO – 2017-2023 (Exceto Estagiários)



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2023).

A seguir, no gráfico 5.20, observa-se a comparação da distribuição da força de trabalho por faixa salarial de 2020 a 2023.

Gráfico 5.20 ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR FAIXA DA REMUNERAÇÃO - 2020-2023



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2023).

5.4.3 ESTRATÉGIA DE RECRUTAMENTO E ALOCAÇÃO DE PESSOAS

Não houve realização de concurso público no ano de 2023.

Com efeito, a ANS solicitou novamente ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos autorização para realização de concurso público e processo seletivo simplificado para contratação por tempo determinado.

No caso do concurso público, foram solicitadas, em 2023, 104 vagas, distribuídas da seguinte forma: 8 vagas de Analista Administrativo, 38 vagas de Especialista em Regulação, 20 vagas de Técnico em Regulação e 38 vagas de Técnico Administrativo. Contudo, a ANS foi autorizada, em 2023, a realizar concurso público para o provimento de somente 35 vagas de Especialista em Regulação de Saúde Suplementar. Vale mencionar que a ANS aderiu ao Concurso Público Nacional Unificado - CPNU, em outubro de 2023.

Já no caso do processo seletivo simplificado para contratação por tempo determinado, a ANS, solicitou autorização para o provimento de 153 cargos, não tendo obtido autorização ainda para a realização.

5.4.3.1 MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAS

A ANS mantém um sistema informatizado para registro de pedidos de remoção e remanejamento, a qualquer tempo.

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

Foram realizados, no ano de 2023, sete editais de processos seletivos para movimentação de pessoal, com base na Portaria nº 8.471/2022, tendo sido concretizadas 21 movimentações para a ANS.

A ANS publicou edital para concessão de uma Gratificação de Nível Superior para Transformação Digital - GSISP, cuja vaga foi preenchida.

Além disso, com base nas portarias de pessoal SGPRT/MGI nº 3.667/2023, e SGPRT/MGI nº 4.485/2023, foi autorizada a alteração de lotação de servidores da FUNASA para a ANS, num quantitativo de onze pessoas.

5.4.3.2 NOMEAÇÃO EM CARGOS COMISSIONADOS

A ANS observa os critérios gerais do Decreto nº 9.727/2019 para a nomeação dos servidores em cargos comissionados.

5.4.3.3 DIMENSIONAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO

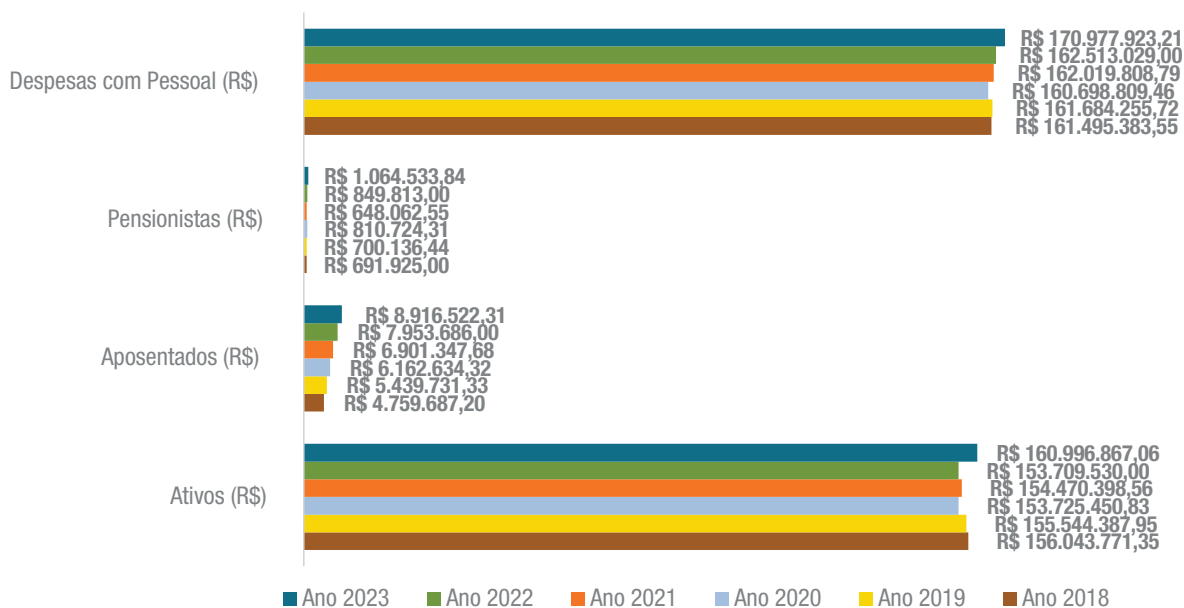
Em 2023, a ANS finalizou o projeto piloto de Dimensionamento da Força de Trabalho nas Gerências de Recursos Humanos e de Qualificação Institucional, conduzido pelo extinto Ministério da Economia em parceria com a Universidade de Brasília.

5.4.4 DETALHAMENTO DA DESPESA DE PESSOAL

A despesa com pessoal engloba os servidores efetivos, comissionados, temporários e estagiários.

Em 2023, se comparada a despesa de pessoal com a de 2018, verifica-se um pequeno aumento de 3,17% em relação aos servidores ativos, um aumento de 87,33% em relação aos aposentados e 53,85% em relação aos pensionistas, resultados que corroboram o envelhecimento da força de trabalho e a necessidade de novo concurso público, como pode ser observado no gráfico 5.21.

■ Gráfico 5.21 ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DA DESPESA COM PESSOAL - 2018-2023



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2023).

5.4.5 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, REMUNERAÇÃO E MERITOCRACIA

5.4.5.1 PROGRESSÃO E PROMOÇÃO

A progressão e a promoção funcional na ANS são realizadas em conformidade com as determinações da Lei nº 10.871/2004, do Decreto nº 6.530/2008 e da Resolução Administrativa nº 78/2022.

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

A ANS possui 185 servidores que chegaram ao topo da carreira até 2022 - Padrão III da Classe Especial - que não participam mais do processo de avaliação de desempenho para fins de progressão e promoção na carreira.

Há um número expressivo de servidores ocupantes dos cargos de nível superior (Especialista em Regulação e Analista Administrativo) estacionados na classe B padrão V por ainda não terem atendido aos requisitos vigentes para promoção, a saber: falta de titulação de pós-graduação ou ausência de tempo mínimo de experiência necessário para promover com a titulação.

Em 2023, de um total de 594 servidores foram identificados para fins de avanço na carreira 413 servidores, dos quais 280 avançaram na carreira sendo que 230 progrediram e 50 foram promovidos, de acordo com a tabela 5.19 a seguir:

■ **Tabela 5.19 ANS 2023: PROGRESSÃO E PROMOÇÃO DE SERVIDORES**

| Cargo | Servidores | Avaliados | Progrididos | Promovidos | Total de Progrididos ou Promovidos |
|---------------------------|------------|------------|-------------|------------|------------------------------------|
| Analista Administrativo | 91 | 69 | 38 | 1 | 39 |
| Especialista em Regulação | 301 | 208 | 97 | 35 | 132 |
| Técnico Administrativo | 128 | 92 | 64 | 12 | 76 |
| Técnico em Regulação | 74 | 44 | 31 | 2 | 33 |
| Total | 594 | 413 | 230 | 50 | 280 |

Fonte: Gerência de Recursos Humanos – Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2023).

5.4.5.2 - GRATIFICAÇÃO DE DESEMPENHO

Na ANS, a avaliação de desempenho para fins de pagamento de gratificação, prevista na Lei nº 10.871/2004, segue o exposto no Decreto nº 7.133/2010 e na Resolução Administrativa nº 72/2021.

A avaliação é feita via Sistema de Avaliação de Desempenho Individual e, desde 01/01/2017, aplicada apenas ao quadro específico, formado por servidores redistribuídos.

O quadro de servidores específico, em 2023, contava com seis servidores ativos, avaliados em observância aos normativos que tratam do tema.

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

5.4.5.3 REMUNERAÇÃO

Para melhor entendimento da remuneração dos cargos comissionados, dos cargos efetivos da ANS e da distribuição de cargos comissionados pelos cargos efetivos apresentam-se as tabelas 5.20, 5.21 e 5.22, baseadas na Lei nº 11.526/2007 e na Lei nº 13.326/2016, com redação alterada pela Lei 14.673/2023, conforme a seguir:

■ **Tabela 5.20 ANS 2023: QUANTIDADE DE SERVIDORES POR CARGO COMISSIONADO E REMUNERAÇÃO**

| Tipo de Cargos Comissionados | Cargo | Correlação com DAS Portaria nº 186, de 17/08/2000 | Remuneração a partir de 01/05/2023 (R\$) | Cálculo de 60% da Remuneração (R\$) | Total de cargos por tipo em 2023 | % Distribuição de cargos para Gênero Masculino | % Distribuição de cargos para Gênero Feminino |
|---|--------|---|--|-------------------------------------|----------------------------------|--|---|
| Diretor Presidente | CD I | Natureza especial | R\$ 19.001,04 | R\$ 11.400,62 | 1 | 100% | 0% |
| Diretor | CD II | Natureza especial | R\$ 18.050,99 | R\$ 10.830,59 | 4 | 75% | 25% |
| Secretário-Executivo | CGE I | DAS - 6 | R\$ 17.100,92 | R\$ 10.260,55 | 1 | 0% | 100% |
| Diretor-adjunto/ Gerente-Geral/ Ouvidor/ Procurador Geral/ Secretário-Executivo Adjunto | CGE II | DAS – 5 | R\$ 15.200,82 | R\$ 9.120,49 | 15 | 50% | 50% |

| Tipo de Cargos Comissionados | Cargo | Correlação com DAS Portaria nº 186, de 17/08/2000 | Remuneração a partir de 01/05/2023 (R\$) | Cálculo de 60% da Remuneração (R\$) | Total de cargos por tipo em 2023 | % Distribuição de cargos para Gênero Masculino | % Distribuição de cargos para Gênero Feminino |
|--|--------------|--|---|--|---|---|--|
| Gerente/ Auditor Chefe/ Corregedor/ Assessor | CGE III | DAS - 5 | R\$ 14.250,77 | R\$ 8.550,46 | 32 | 45% | 55% |
| Coordenador/ Assessor/ Assessor-Chefe | CGE IV | DAS - 4 | R\$ 9.500,51 | R\$ 5.700,31 | 10 | 40% | 60% |
| Assessor especial | CA I | DAS - 5 | R\$ 15.200,82 | R\$ 9.120,49 | 0 | 0% | 0% |
| Assessor | CA II | DAS - 5 | R\$ 14.250,77 | R\$ 8.550,46 | 0 | 0% | 0% |
| Assessoria | CA III | DAS - 3 | R\$ 3.967,43 | R\$ 2.380,46 | 4 | 50% | 50% |
| Total de cargos comissionados de livre nomeação | | | | | 67 | 48% | 52% |
| Cargo comissionado técnico | CCT V | DAS - 5 | R\$ 3.612,59 | | 66 | 55% | 45% |
| Cargo comissionado técnico | CCT IV | DAS - 4 | R\$ 2.639,94 | | 76 | 43% | 57% |
| Cargo comissionado técnico | CCT III | DAS - 3 | R\$ 1.339,54 | | 21 | 29% | 71% |
| Cargo comissionado técnico | CCT II | DAS - 2 | R\$ 1.180,88 | | 9 | 44% | 56% |
| Cargo comissionado técnico | CCT I | DAS - 1 | R\$ 1.045,63 | | 1 | 100% | 0% |
| Total de Cargos Comissionados técnicos | | | | | 173 | 46% | 54% |
| Total de cargos comissionados | | | | | 240 | 46% | 54% |

Fonte: Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal – SIORG (dezembro, 2023) e Lei nº 11.526/2007, Lei 14.673/2023 e Portaria nº 158/2019.

■ Tabela 5.21 ANS 2023: QUANTITATIVO DE SERVIDORES EFETIVOS POR PADRÃO

| Cargos | Classe | Padrão | Efeitos financeiros a partir de 01/05/2023 (atual) | Qtd. de servidores no padrão 2023 | Valor total (R\$) em 2023 | % Distribuição de cargos para Gênero Masculino | % Distribuição de cargos para Gênero Feminino | |
|------------------------|---|----------|--|-----------------------------------|---------------------------|--|---|-----|
| Técnico Administrativo | Especial | III | 11060,32 | 38 | R\$ 420.292,05 | 42% | 58% | |
| | | II | 10774,53 | 1 | R\$ 10.774,53 | 100% | 0% | |
| | | I | 10494,73 | 9 | R\$ 94.452,54 | 67% | 33% | |
| | B | V | 9944,35 | 18 | R\$ 178.998,36 | 50% | 50% | |
| | | IV | 9686,93 | 6 | R\$ 58.121,57 | 67% | 33% | |
| | | III | 9437,25 | 4 | R\$ 37.749,01 | 25% | 75% | |
| | | II | 9192,90 | 37 | R\$ 340.137,17 | 54% | 46% | |
| | | I | 8954,87 | 12 | R\$ 107.458,48 | 33% | 67% | |
| | | A | V | 8487,92 | 3 | R\$ 25.463,75 | 67% | 33% |
| | | | IV | 8271,00 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% |
| | III | | 8057,64 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% | |
| | II | | 7850,07 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% | |
| | I | | 7648,17 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% | |
| | Técnico em Regulação de Saúde Suplementar | Especial | III | 11451,74 | 32 | R\$ 366.455,56 | 41% | 59% |
| | | | II | 11165,95 | 4 | R\$ 44.663,80 | 25% | 75% |
| I | | | 10889,58 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% | |
| B | | V | 10347,22 | 6 | R\$ 62.083,30 | 33% | 67% | |
| | | IV | 10092,08 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% | |
| | | III | 9841,26 | 3 | R\$ 29.523,78 | 67% | 33% | |
| | | II | 9598,05 | 20 | R\$ 191.960,99 | 25% | 75% | |
| | | I | 9360,03 | 9 | R\$ 84.240,24 | 22% | 78% | |

| Cargos | Classe | Padrão | Efeitos financeiros a partir de 01/05/2023 (atual) | Qtd. de servidores no padrão 2023 | Valor total (R\$) em 2023 | % Distribuição de cargos para Gênero Masculino | % Distribuição de cargos para Gênero Feminino | |
|---|--|----------|--|-----------------------------------|---------------------------|--|---|-----|
| Técnico em Regulação de Saúde Suplementar | A | V | 8942,28 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% | |
| | | IV | 8678,44 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% | |
| | | III | 8465,08 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% | |
| | | II | 8257,51 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% | |
| | | I | 8053,32 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% | |
| Analista Administrativo | Especial | III | 21325,15 | 44 | R\$ 938.306,71 | 55% | 45% | |
| | | II | 20802,72 | 10 | R\$ 208.027,15 | 80% | 20% | |
| | | I | 20279,14 | 3 | R\$ 60.837,43 | 67% | 33% | |
| | B | V | 19756,72 | 32 | R\$ 632.215,00 | 69% | 31% | |
| | | IV | 19233,14 | 2 | R\$ 38.466,27 | 50% | 50% | |
| | | III | 18711,84 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% | |
| | | II | 18187,13 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% | |
| | | I | 17664,69 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% | |
| | | A | V | 17142,27 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% |
| | IV | | 16619,84 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% | |
| | III | | 16096,26 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% | |
| | II | | 15573,82 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% | |
| | I | | 15050,25 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% | |
| | Especialista em Regulação de Saúde Suplementar | Especial | III | 22929,74 | 135 | R\$ 3.095.515,09 | 44% | 56% |
| | | | II | 22386,70 | 45 | R\$ 1.007.401,65 | 47% | 53% |
| I | | | 21843,68 | 50 | R\$ 1.092.183,82 | 50% | 50% | |

| Cargos | Classe | Padrão | Efeitos financeiros a partir de 01/05/2023 (atual) | Qtd. de servidores no padrão 2023 | Valor total (R\$) em 2023 | % Distribuição de cargos para Gênero Masculino | % Distribuição de cargos para Gênero Feminino |
|--|--------|--------|--|-----------------------------------|---------------------------|--|---|
| Especialista em Regulação de Saúde Suplementar | B | V | 21300,65 | 64 | R\$ 1.363.241,55 | 38% | 63% |
| | | IV | 20758,76 | 2 | R\$ 41.517,51 | 50% | 50% |
| | | III | 20214,57 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% |
| | | II | 19672,69 | 2 | R\$ 39.345,38 | 0% | 100% |
| | | I | 19128,51 | 1 | R\$ 19.128,51 | 100% | 0% |
| | A | V | 18586,63 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% |
| | | IV | 18043,60 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% |
| | | III | 17499,42 | 2 | R\$ 34.998,83 | 50% | 50% |
| | | II | 16957,52 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% |
| | | I | 16413,35 | 0 | R\$ 0,00 | 0% | 0% |
| Total | | | | 594 | R\$ 10.623.560,03 | | |

Fonte: Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal – SIOIG (dezembro, 2023) e Lei nº 11.526/2007, Lei 14.673/2023 e Portaria nº 158/2019.

■ Tabela 5.22 ANS 2023: % DE DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS COMISSONADOS POR CARGO/ FUNÇÃO

| Tipo de Cargo/Função | Qtd. de servidores com cargo comissionado 2023 | % por cargo/ função | Qtd. Gênero Masculino | Qtd. Gênero Feminino | 2023% |
|---------------------------|--|---------------------|-----------------------|----------------------|----------------------------|
| Analista Administrativo | 32 | 13,33% | 22 | 10 | Ativo Permanente 84,58% |
| Especialista em Regulação | 110 | 45,83% | 64 | 46 | |
| Técnico Administrativo | 45 | 18,75% | 26 | 19 | |
| Técnico em Regulação | 14 | 5,83% | 7 | 7 | |
| Quadro específico | 2 | 0,83% | 2 | 0 | |

| Tipo de Cargo/Função | Qtd. de servidores com cargo comissionado 2023 | % por cargo/ função | Qtd. Gênero Masculino | Qtd. Gênero Feminino | 2023% |
|-----------------------------------|--|---------------------|-----------------------|----------------------|------------------|
| Requisitado | 14 | 5,83% | 7 | 7 | Outros 15,42% |
| Exercício descentralizado | 6 | 2,50% | 4 | 2 | |
| Sem vínculo | 14 | 5,83% | 7 | 7 | |
| Vagos | 3 | 1,25% | 0 | 0 | |
| Total Cargos Comissionados | 240 | 100% | 139 | 98 | 100% |

Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2023).

5.4.6 CAPACITAÇÃO: ESTRATÉGIAS E NÚMEROS

O Plano de Desenvolvimento de Pessoas - PDP identificou as necessidades de desenvolvimento alinhadas aos instrumentos do Planejamento Estratégico da ANS, elaborando um planejamento efetivo e executável dentro do exercício. A construção colaborativa do PDP contou com a participação de todas as unidades da ANS. Foi elaborada uma página de divulgação interna no Sharepoint para disponibilizar informações sobre o PDP e sua execução em linguagem simples.

Em 2023, manteve-se a priorização de executar o PDP por meio de ações de capacitações internas.

Foram ofertadas sete ações de capacitações internas do Programa de Desenvolvimento Gerencial voltadas para atender as necessidades para desenvolvimento de capacidades de liderança, direção, chefia, coordenação e supervisão.

Foi ampliada a parceria com a Escola Nacional de Administração Pública - ENAP na oferta de turmas exclusivas para a ANS. Foram ofertados ao todo 7 cursos em turmas exclusivas para a ANS nas áreas de Qualidade Regulatória, Gestão Estratégica e Gestão de Pessoas.

A ANS incentivou os servidores a participarem de cursos gratuitos ofertados pela ENAP relacionados aos temas previstos no PDP de 2023.

A seguir na tabela 5.23 são apresentados os quantitativos das principais ações desenvolvidas em capacitação:

Tabela 5.23 ANS: COMPARATIVO DAS PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS EM CAPACITAÇÃO – 2021 -2023

| Ano | Qtde de servidores que participaram ao menos 1 ação de capacitação no ano 2023. | Total de participações em ações de capacitação* | Total de servidores cursando pós-graduação em 2023 | Qtde de Editais: - Ingresso em cursos de pós-graduação com início em 2023 e 2024 | Média de horas de capacitação por servidor (H/H/T) | Média de horas de capacitação por capacitado | Total (R\$) Investidos em capacitação e desenvolvimento de servidores. |
|------|---|---|--|--|--|--|--|
| 2021 | 487 | 1.530 | 24 | 3 | 22,5 | 70,6 | R\$ 590.042,53 |
| 2022 | 517 | 1.971 | 12 | 3 | 46,50 | 60,50 | R\$1.012.674,30 |
| 2023 | 554 | 1.894 | 6 | 1 | 60,50 | 17,70 | R\$1.380.248,00 |

Fonte: Gerência de Recursos Humanos (janeiro, 2024).

Nota:

*Considerando que alguns servidores participaram de mais de uma ação.

5.4.6.1 AÇÕES DE CAPACITAÇÕES INTERNAS:

Das 1.894 participações em ações de capacitação, 1.040 foram em ações internas previstas no PDP 2023, com nota média de 9,3 de avaliação global nas avaliações de reação realizadas, o que indica alto nível de satisfação e qualidade dos cursos realizados, conforme pode ser observado na tabela 5.24.

■ **Tabela 5.24 ANS: COMPARATIVO DAS PRINCIPAIS AÇÕES DE CAPACITAÇÕES INTERNAS – 2021-2023**

| Ano | Ações internas de capacitação | Qtd. de turmas | Qtd. de participações em ações de capacitação internas | Média global nas avaliações de reação das ações realizadas |
|------|-------------------------------|----------------|--|--|
| 2021 | 33 | 39 | 1097 | 9,3 |
| 2022 | 37 | 56 | 1249 | 9,5 |
| 2023 | 38 | 50 | 1040 | 9,3 |

Fonte: Gerência de Recursos Humanos (janeiro, 2024).

O desenho instrucional de algumas ações possibilitou ainda a avaliação no nível de aprendizagem.

Na tabela 5.25 são relacionadas as ações internas de capacitação realizadas em 2023, com carga horária total de 21.012,95 horas tendo 1.040 pessoas capacitadas.

■ **Tabela 5.25 ANS 2023: AÇÕES INTERNAS DE CAPACITAÇÃO**

| Ações Internas Realizadas | Qtd. de Turmas (a) | Qtd. Participantes (b) | Carga horária p/ turma (c) | Total de carga horária (a X b X c) | Média Global Avaliação de Reação |
|--|--------------------|------------------------|----------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| DIREITO APLICADO AO PROCESSO DE HABILITAÇÃO DAS OPERADORAS | 1 | 8 | 18 | 144,00 | 9,8 |
| GESTÃO DE RISCOS | 1 | 16 | 24 | 384,00 | 9,4 |
| GOVERNANÇA, COMPLIANCE E INTEGRIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: NOVIDADES, DESAFIOS E TENDÊNCIAS | 1 | 8 | 21 | 168,00 | 7,6 |
| LINGUAGEM SIMPLES | 2 | 48 | 14 | 1.344,00 | 9,4 |
| MÉTODOS DE ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO - ANÁLISE MULTICRITÉRIO | 1 | 14 | 30 | 420,00 | 8,4 |
| MINDFULNESS E TOMADA DE DECISÃO | 1 | 9 | 15 | 135,00 | 8,2 |
| PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS E FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA PARA CONTRATOS DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS | 1 | 20 | 24 | 480,00 | 9,6 |
| PRATICANDO O MINDFULNESS PARA REDUZIR O ESTRESSE | 1 | 21 | 17 | 357,00 | 9,4 |
| PRIMEIROS SOCORROS EM SAÚDE MENTAL* | 1 | 13 | 18 | 234,00 | 8,4 |
| TEAMSPIRA* | 3 | 85 | 10 | 2.550,00 | 9,5 |

| | | | | | |
|---|---|-----|-------|----------|-----|
| TÉCNICAS DE APRESENTAÇÃO, COMUNICAÇÃO E INFLUÊNCIA* | 2 | 24 | 9 | 432,00 | 9,2 |
| TRANSFORMANDO IDEIAS EM PROJETOS | 1 | 14 | 15 | 210,00 | 9,2 |
| VIOLÊNCIA LABORAL E ASSÉDIO MORAL E SEXUAL | 1 | 17 | 8 | 136,00 | 9,3 |
| PRIORIZANDO E SELECIONANDO PROJETOS | 1 | 4 | 18 | 72,00 | 9,2 |
| ANÁLISE NO RESSARCIMENTO AO SUS | 1 | 23 | 46 | 1.058,00 | 7,5 |
| ATUALIZAÇÃO EM INDICADORES PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE SAÚDE | 1 | 28 | 40 | 1.120,00 | 8,7 |
| AVALIAÇÃO DE RESULTADO REGULATÓRIO (ARR) - CONCEITOS BÁSICOS | 1 | 23 | 30 | 690,00 | 9,1 |
| CAPACITAÇÃO DOS FISCALIS PARA A INTERVENÇÃO FISCALIZATÓRIA | 1 | 11 | 80 | 880,00 | 9,8 |
| CIÊNCIAS COMPORTAMENTAIS APLICADAS ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS | 1 | 15 | 30 | 450,00 | 9,6 |
| ATUALIZAÇÃO EM INDICADORES DE QUALIDADE HOSPITALAR | 1 | 26 | 40 | 1.040,00 | 9,2 |
| ECONOMIA DA CONCORRÊNCIA | 1 | 12 | 18 | 216,00 | 6,7 |
| IMERSÃO LIDERANÇA OFFICELESS* | 1 | 104 | 16 | .664,00 | 9,2 |
| INTEGRAÇÃO DOS NOVOS SERVIDORES | 1 | 15 | 11,25 | 168,75 | 9,2 |
| OFICINA SHAREPOINT | 1 | 21 | 12 | 252,00 | 8,6 |
| PROGRAMA DE GESTÃO AVANÇADA - APG COMPACTO* | 3 | 25 | 30 | 2.250,00 | 8 |
| PROGRAMA DE GESTÃO AVANÇADA - APG INTENSIVO* | 1 | 3 | 50 | 150,00 | 10 |
| TOMADA DE CONTAS ESPECIAL DE TRANSFERÊNCIA DE RECURSOS FEDERAIS - INSTAURAÇÃO | 1 | 25 | 40 | 1.000,00 | 9 |
| TOMADA DE CONTAS ESPECIAL - MÓDULO SÍNCRONO - AULA CONCEITUAL E PRÁTICA | 1 | 14 | 8 | 112,00 | 9 |
| NIP ASSISTENCIAL | 1 | 27 | 1,5 | 40,50 | 9,5 |
| NIP ASSISTENCIAL - DUT ANÁLISE MOLECULAR DE DNA | 1 | 35 | 1,5 | 52,50 | 9,5 |

| | | | | | |
|---|-----------|-------------|------|------------------|------------|
| NIP ASSISTENCIAL – TREINAMENTO FOCAL - CLASSIFICAÇÕES NIP: INEXISTÊNCIA X OUTRAS CLASSIFICAÇÕES E RECONHECIMENTO DA RVE | 1 | 9 | 1,5 | 13,50 | 7,7 |
| NIP ASSISTENCIAL – TREINAMENTO FOCAL - JUNTA MÉDICA | 1 | 8 | 2 | 16,00 | 9 |
| NIP ASSISTENCIAL – TREINAMENTO FOCAL - OUTROS PROFISSIONAIS, TEA E ABORDAGENS | 1 | 10 | 1,75 | 17,50 | 9,5 |
| NIP ASSISTENCIAL – TREINAMENTO FOCAL - REDE DE ATENDIMENTO, PRAZO E GERENCIAMENTO | 1 | 9 | 2 | 18,00 | 9,1 |
| NIP ASSISTENCIAL – TREINAMENTO FOCAL - REEMBOLSO | 1 | 10 | 1,5 | 15,00 | 9,5 |
| NIP ASSISTENCIAL – TREINAMENTO FOCAL - ROL E DUT | 1 | 10 | 1,5 | 15,00 | 9,7 |
| NIP NÃO ASSISTENCIAL | 1 | 26 | 3,2 | 83,20 | 9 |
| ÉTICA NA ÁREA | 7 | 250 | 1,5 | 2.625,00 | 9,4 |
| Total | 50 | 1040 | | 21.012,95 | 9,2 |

Fonte: Gerência de Recursos Humanos (janeiro, 2024).

Notas:

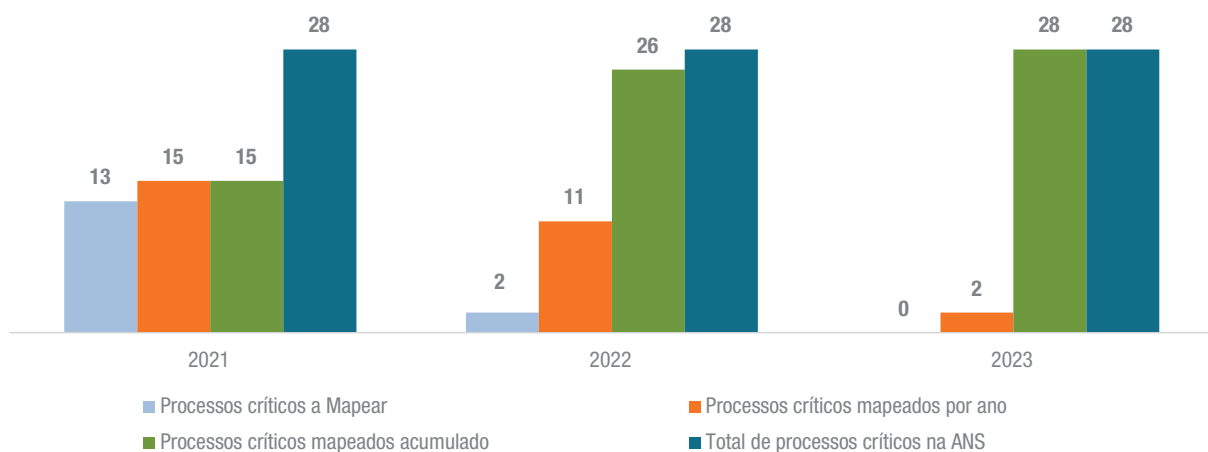
*Ações do Programa de Desenvolvimento Gerencial

**Avaliações seguiram padrão e escala diferenciada, não sendo possível extrair nota global para inclusão no cálculo.

5.5 GESTÃO DE PROCESSOS

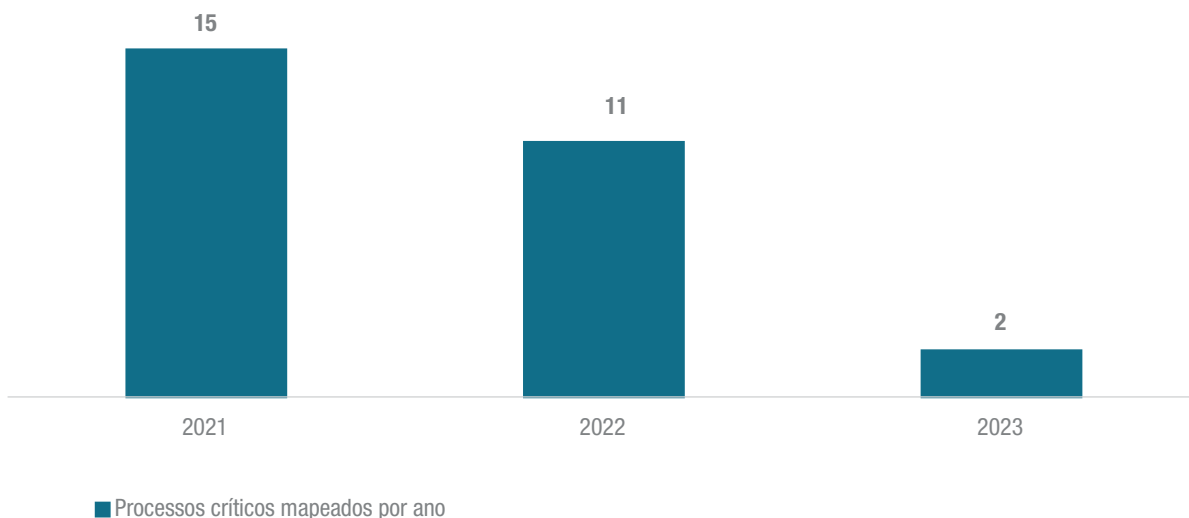
No 1º semestre de 2023, foi finalizado o mapeamento dos últimos dois processos de trabalho críticos desdobrados dos macroprocessos finalísticos, totalizando 100% dos 28 processos de trabalho conforme apresentado nos gráficos 5.22 e 5.23:

■ Gráfico 5.22 ANS: PROCESSOS CRÍTICOS POR SITUAÇÃO DE MAPEAMENTO – 2021-2023



Fonte: Gerência de Qualificação Institucional (janeiro, 2024).

GRÁFICO 5.23 ANS: PROCESSOS CRÍTICOS MAPEADOS – 2021-2023

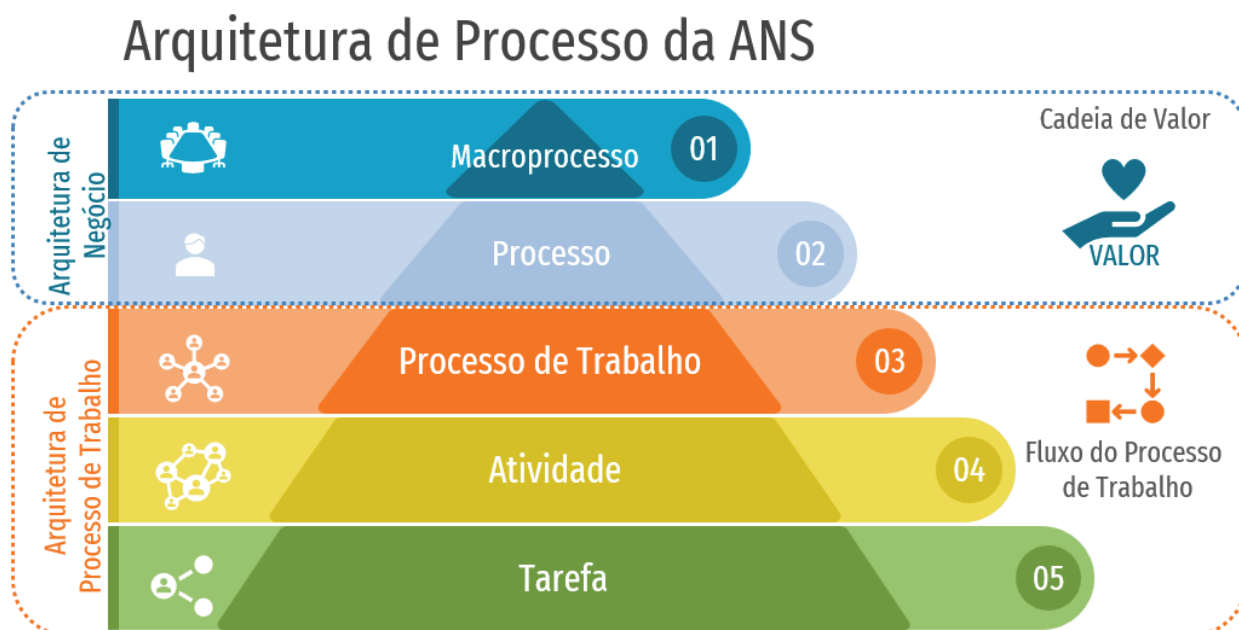


Fonte: Gerência de Qualificação Institucional (janeiro, 2024).

Foram mapeados mais 22 processos de trabalho em 2023 para atender diversas solicitações.

Em 2023, a Arquitetura de Processos da ANS foi atualizada passando a conter todos os processos finalísticos, de suporte e de governança até o terceiro nível (macroprocesso + processo + processo de trabalho), conforme figura 5.2 abaixo:

Figura 5.2 REPRESENTAÇÃO DA ARQUITETURA DE PROCESSOS DA ANS



(Figura adaptada: SEGES e BACEN)



Fonte: Gerência de Qualificação Institucional (janeiro, 2024).

No 2º semestre de 2023, a ANS realizou oficina em parceria com o Laboratório de Inovação da ANS para implementação do Escritório de Processos.

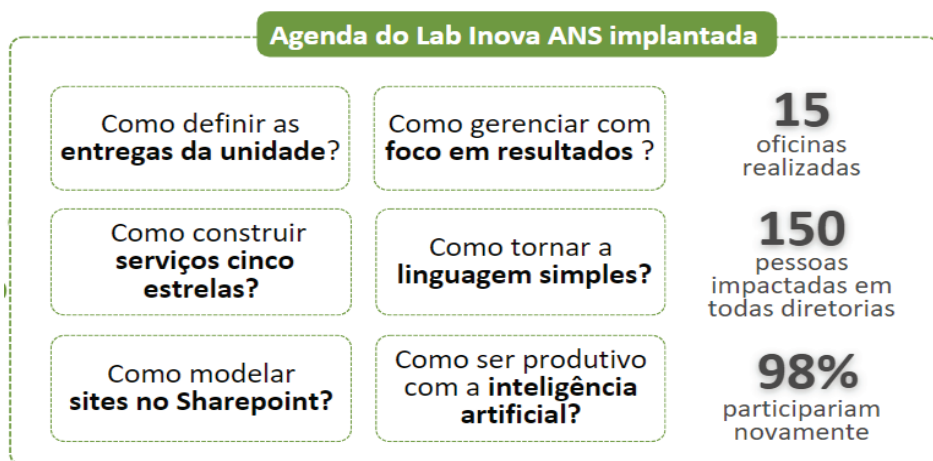
5.6 PROJETOS INSTITUCIONAIS

5.6.1 LABORATÓRIO INOVA ANS

A ANS evoluiu o protagonismo da inovação no 1º semestre de 2023. Com o objetivo de alinhar a transformação digital à estratégia do Governo Federal, lançou durante a 588a. Reunião Colegiada, a Agenda do Lab Inova ANS focada em gestão, serviços e produtividade.

Foram realizadas 15 oficinas que impactaram 150 pessoas em todas as diretorias, sendo que 98% dos participantes informaram o interesse em participar de novos encontros conforme figura 5.3.

■ **Figura 5.3 AGENDA DO LAB INOVA ANS**



Fonte: Gerência de Qualificação Institucional (janeiro, 2024).

Outra iniciativa pioneira realizada no 2º semestre de 2023 foi a construção do Produto Mínimo Viável do Aplicativo ANS, que servirá para o desenvolvimento da nova plataforma tecnológica da Agência.

Os servidores da ANS participaram ativamente do projeto, desenvolvido em parceria com o Laboratório de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação da Universidade de Brasília e a Secretaria de Governo Digital do Ministério de Inovação e Gestão em Serviços Públicos.

O Lab Inova ANS também iniciou a implantação do novo Programa de Gestão em conjunto com a Gerência de Recursos Humanos e a Gerência de Planejamento no 4º trimestre de 2023.

Entre as entregas iniciais, merecem destaque a arquitetura do site no Sharepoint, um vídeo explicativo utilizando inteligência artificial e oficinas de alinhamento, que juntas, impactaram 60 gestores.

5.6.2 SERVIÇOS DA ANS NO GOV.BR

A ANS precisou repensar a forma como os assuntos eram tratados na Carta de Serviços de forma a alinhar com o Plano de Transformação Digital da ANS. Foram adotadas algumas estratégias conforme abaixo descritas:

- utilização da ferramenta da Microsoft (List), em um ambiente de trabalho colaborativo para consolidar as informações repassadas aos editores simplificando as atividades, eliminando a necessidade de registro em diferentes processos;
- alinhamento com os editores de serviços a fim de comunicar a nova dinâmica do trabalho;
- inclusão do Termo da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais em 100% dos serviços que realizam essa coleta;

Em paralelo, a ANS assumiu com a Secretaria de Governo Digital o compromisso de rever os serviços, em especial aqueles que possuem nota inferior a 50% de avaliações e tratar da qualidade dos serviços.

Ainda, em 2023, houve a inclusão na Quarta Onda do Plano de Transformação Digital do Eixo 5 - Melhoria da Qualidade dos serviços públicos, visando aumentar a satisfação do usuário, com a oferta de serviços digitais mais simples e intuitivos.

5.6.3 PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO E GESTÃO DO SEI

O primeiro ano de vigência da Resolução Normativa nº 534, que consolidou e simplificou os normativos internos sobre o processo administrativo eletrônico da ANS, mostrou que a simplificação das normas foi adequada e atendeu às expectativas e necessidades da ANS e da sociedade.

O número de usuários externos do SEI da ANS tem crescido diariamente e ao final do ano de 2023 a ANS contava com mais de 15.000 solicitações de liberação de cadastro de usuários externos.

Com o aumento do número de usuários externos houve redução de 13,96% no recebimento de documentos físicos no protocolo geral da ANS.

A recepção de documentos eletrônicos por meio do SEI teve leve queda se comparada com o ano de 2023.

Com o aumento de usuários externos utilizando o SEI, a ANS percebeu que seria importante facilitar o envio de documentos pelos beneficiários de planos de saúde.

Assim, no final de outubro de 2023, a ANS disponibilizou o tipo de petição novo “Consumidor: enviar documento de reclamação sobre operadora” no acesso de usuário externo do SEI. Esse novo tipo de petição se destina a receber documentos de beneficiários que abriram uma Notificação de Intermediação Preliminar - NIP com a ANS e precisam enviar documentos para comprovar uma situação. Já nos dois primeiros meses foram recebidos mais de 200 petições do novo tipo.

Ainda no final de 2023 a ANS iniciou a atualização do SEI para a versão 4.0. O projeto está em andamento no momento.

No gráfico 5.24 observam-se os quantitativos de documentos recebidos no SEI por forma de recebimento nos anos de 2020 a 2023:

■ Gráfico 5.24 ANS: COMPARATIVO DE DOCUMENTOS RECEBIDOS NO SEI POR FORMA DE RECEBIMENTO - 2020-2023



Fonte: Gerência de Qualificação Institucional - SEI (janeiro, 2024).

5.7 GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

5.7.1 GOVERNANÇA DE TI

Em 2023, a ANS deu continuidade aos esforços de aprimoramento da estrutura de governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC seguindo as orientações da Portaria nº 778/2019 ME/SGD, que dispõe sobre a implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação.

A ANS buscou pautar suas ações em padrões e boas práticas de governança de TIC nacionais e internacionais destacando o aprimoramento da interoperabilidade, das comunicações e transparência ativa, avançando no projeto de continuidade do negócio e contingência, e incorporando medidas de segurança da informação nos processos institucionais.

O ano de 2023 foi marcado pela elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC 2024/2025, cujo foco é ampliar a transformação digital, aprimorar a gestão da segurança da informação, melhorar a infraestrutura e continuar a adequação dos processos à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.

Foi publicada a Resolução Administrativa nº 81/2023 que instituiu a nova Política de Segurança da Informação da ANS e revogou a Resolução Administrativa nº 62/2015.

5.7.2 PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC 2022/2023

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC é um desdobramento do processo de planejamento estratégico da ANS e dialoga, intrinsecamente, com as diretrizes gerais da instituição.

O PDTIC 2022/2023 apresenta as estratégias prioritárias da área da Tecnologia da Informação e Comunicação para o período de 2022 e 2023. Foi aprovado pelo Comitê de Tecnologia em 2022 e é constituído de 46 projetos associados a 25 metas e aos sete objetivos estratégicos.

Até dezembro de 2023, dos 46 projetos, 24 projetos foram concluídos, dezenove foram iniciados, dois foram descontinuados e um está aguardando início. Maiores informações podem ser obtidas no link para o painel do PDTIC 2022/2023:

Link: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizTA1NThlOTgtMGFhMS00ODIILWFIMTEtMWQyMjYwM2NiODNjliwidCI6IjlkYmE-00DBjLTRmYTctNDJmNC1iYmEzLTBmYjEzNzVmYmU1ZiJ9&pageName=ReportSection1513e68546bc0c0284c9>

5.7.3 COMITÊ DE GOVERNANÇA DIGITAL -CGD

A Resolução Administrativa nº 70/2020 criou o Comitê de Governança Digital - CGD, com a finalidade de deliberar sobre assuntos relativos à implementação das ações de governo digital e ao uso de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, garantindo modernidade, mobilidade e segurança ao ambiente computacional e as informações da ANS.

O CGD é composto pela Secretária Executiva da Presidência da ANS, que o preside, e pelo Assessor-Chefe da Assessoria de Proteção de Dados e Informações, que exerce a função de secretariado, pelos Diretores-Adjuntos e pelos gerentes das áreas de Tecnologia da Informação, de Padronização, Interoperabilidade e Análise de Informação, de Comunicação Social e de Qualificação Institucional.

Em 2023, foram realizadas seis reuniões ordinárias e duas reuniões extraordinárias, todas à distância, em que foram discutidos, dentre outros assuntos, o Plano de Transformação Digital da ANS, as políticas de Segurança da Informação, de Governança da Informação, de Proteção de Dados Pessoais e de Gestão Documental.

5.7.4 GESTÃO DE RISCOS EM TIC

O processo de levantamento, identificação e tratamentos apontados para os riscos do PDTIC foi realizado de acordo com a metodologia descrita no Guia do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP v.2 e adaptado à metodologia utilizada pela ANS.

Em 2023, foram revistos os processos de trabalho relacionados na tabela 5.26 a seguir, onde podem ser identificadas as situações de cada processo.

■ Tabela 5.26 ANS 2023: SITUAÇÃO DOS PROCESSOS DE TIC EM RELAÇÃO AO LEVANTAMENTO DE RISCOS EM TIC

| Nome do Processo | Levantamento do processo | Envio do Processo | Última revisão do Processo | Situação do Processo |
|--|--------------------------|-------------------|------------------------------------|---|
| Gerenciamento de risco dos sistemas críticos da ANS | 2022 | | Próxima revisão prevista para 2024 | |
| Incorporação de ferramenta para desenvolvimento no-code | 2022 | | Próxima revisão prevista para 2024 | |
| Migração da base do SEI para nuvem pública | 2022 | | Próxima revisão prevista para 2024 | |
| Concessão de acessos a sistemas e pastas | 2021 | | Próxima revisão prevista para 2024 | |
| Revogação de acessos a sistemas e pastas | 2021 | | Próxima revisão prevista para 2024 | |
| Fiscalização requisitante de contrato de Sustentação de Sistemas | 2020 | | Próxima revisão prevista para 2024 | |
| Fiscalização técnica de contrato de Sustentação de Sistemas | 2020 | | Próxima revisão prevista para 2024 | |
| Requisições Baseadas em Horas Trabalhadas | 2020 | | Próxima revisão prevista para 2024 | |
| Atendimento de solicitações de usuário | 2019 | 08/09/2022 | | Não houve alterações no processo analisado e os controles implantados são suficientes |
| Gestão de incidentes de segurança da informação | 2019 | 08/09/2022 | | Não houve alterações no processo analisado e os controles implantados são suficientes |
| Pesquisa de preço | 2018 | 08/09/2022 | | Não houve alterações no processo analisado e os controles implantados são suficientes |
| Pagamento de soluções contratadas | 2018 | 08/09/2022 | | Não houve alterações no processo analisado e os controles implantados são suficientes |
| Processo de Abertura de Solicitações de Sistemas | 2018 | 08/09/2022 | | Não houve alterações no processo analisado e os controles implantados são suficientes |
| Processo de Desenvolvimento de Sistemas em Sustentação | 2018 | 08/09/2022 | | Não houve alterações no processo analisado e os controles implantados são suficientes |
| Manutenção de equipamentos nos núcleos | 2018 | 08/09/2022 | | Não houve alterações no processo analisado e os controles implantados são suficientes |

| Nome do Processo | Levantamento do processo | Envio do Processo | Última revisão do Processo | Situação do Processo |
|---|--------------------------|-------------------|----------------------------|---|
| Processo de Backup em mídias removíveis | 2018 | 08/09/2022 | | Não houve alterações no processo analisado e os controles implantados são suficientes |
| Desenvolvimento Ágil | 2017 | 10/10/2023 | | Não houve alterações no processo analisado e os controles implantados são suficientes |
| Elaboração da Proposta Orçamentária | 2017 | 10/10/2023 | | Os planos de tratamento foram implementados e os níveis de riscos residuais foram ajustados |
| Acompanhamento da Execução Orçamentária | 2017 | 10/10/2023 | | Os planos de tratamento foram implementados e os níveis de riscos residuais foram ajustados |
| Gestão de Contratos | 2016 | 10/10/2023 | | Os planos de tratamento foram implementados e os níveis de riscos residuais foram ajustados |
| Processo Planejamento da Contratação | 2016 | 10/10/2023 | | Os planos de tratamento foram implementados e os níveis de riscos residuais foram ajustados |

Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação (janeiro, 2024).

5.7.5 INDICADORES ESTRATÉGICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A ANS possui um variado conjunto de indicadores estratégicos relacionados aos processos relevantes e que impactam suas entregas. Os indicadores de Tecnologia da Informação são:

Indicador de alinhamento das ações de TI aos objetivos da transformação digital

Este indicador mede o nível de alinhamento das ações de TI aos objetivos da Transformação Digital. A meta para dezembro de 2023 era de 96% de alinhamento, tendo sido atingida a meta de 100%.

Indicador de índice da infraestrutura tecnológica (para mobilidade de acesso)

Este indicador mede o nível de melhoria da infraestrutura tecnológica de forma a permitir a mobilidade de acesso. A meta para dezembro de 2023 era de 100% de melhoria, sendo atingida a meta de 100%, após a revisão do percentual apurado em 2022, que passou de 60,42% para 63,75%.

5.7.6 CONTRATOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM 2023

Em 2023, a ANS teve 31 contratos ativos relacionados a tecnologia da informação, sendo 29 sob a gestão da área de TI e dois contratos sendo geridos por outras áreas.

O percentual total de execução entre as despesas orçadas e despesas pagas em 2023 atingiu 97,56%, representando o total de gasto da ordem de R\$ 52.467.281,18 (cinquenta e dois milhões, quatrocentos e sessenta e sete mil, duzentos e oitenta um reais e dezoito centavos).

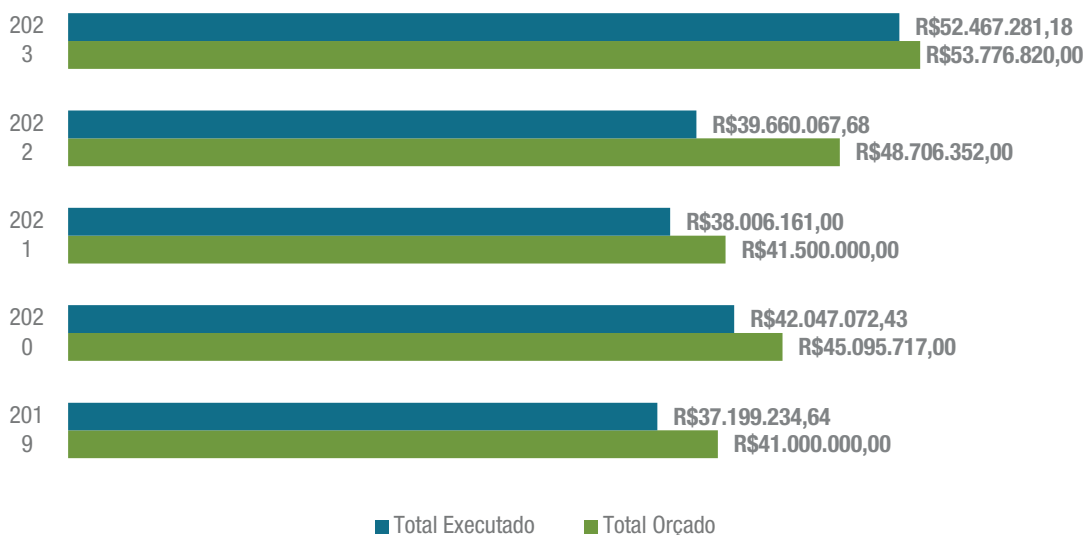
O orçamento total da TI foi de R\$ 53.776.820,00 (cinquenta e três milhões, setecentos e setenta e seis mil e oitocentos e vinte reais), divididos da seguinte forma: R\$ 50.811.775,00 (cinquenta milhões, oitocentos e onze mil, setecentos e setenta e cinco reais) para despesas de custeio (97,54% executado) e R\$ 2.965.045,00 (dois milhões, novecentos e sessenta e cinco mil e quarenta e cinco reais) para despesas de investimento (98,02% executado).

Ressaltamos que ainda poderá haver acréscimo na execução, quando forem processadas as repactuações dos contratos com dedicação exclusiva de mão de obra, cuja última data base da categoria é setembro de 2023 ou reajustes pendentes e ainda não processados com data base no ano de 2023, podendo chegar a 102,44%

É importante ressaltar que ainda há despesas pendentes para pagamento com o orçamento de 2023.

No gráfico 5.25 pode-se comparar a execução do orçamento de TI do período de 2019 a 2023:

■ Gráfico 5.25 ANS: COMPARATIVO DE EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO EM TI – 2019-2023



Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação (janeiro, 2024).

5.7.7 DEMANDAS E PROJETOS DE TI

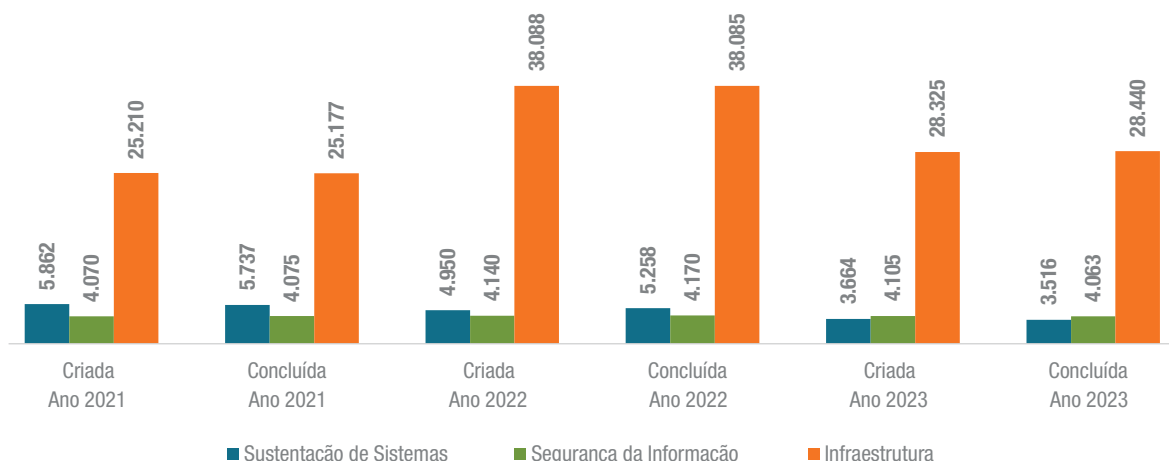
Durante o ano de 2023, a ANS concluiu dezesseis projetos, que estão relacionados a seguir.

PROJETOS CONCLUÍDOS:

- Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais - RIPD do Sistema Integrado de Fiscalização - SIF
- Sistema do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde - SISROL - Adequações à nova RN
- Padrão de Troca de Informações em Saúde Suplementar – TISS Integrador e Base de Eventos 1.03
- Projeto sistemas emergenciais 1
- Projeto sistemas emergenciais 2
- Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Saúde - DIOPS - Quadro Auxiliar-Risco de Mercado -2023
- Estudo e Implantação do Kong
- Atualização de versão do banco de dados MySQL
- Implantação de Desktops Virtuais na Sede RJ
- Implantação de Aplicativo de Monitoramento Sintético - ASM e Monitor de Desempenho do Aplicativo -APM
- Análise e implantação do Open Concept Lab
- Processamento ABI 93
- Processamento ABI 94
- Processamento ABI 95
- Processamento ABI 96
- POC IBM LinuxOne.

Em 2023, foram contabilizadas 36.094 demandas abertas e 36.019 demandas atendidas conforme se pode observar a seguir no gráfico 5.26 por tipo de atendimento:

■ Gráfico 5.26 ANS: DEMANDAS DE TI POR TIPO DE ATENDIMENTO – 2021-2023



Fonte: Gerência de tecnologia da Informação - SGTI, (janeiro, 2024).

5.7.8 PROJETOS ESTRATÉGICOS DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - PDTIC

Em 2023, a ANS concluiu os seguintes projetos estratégicos de TI conforme relacionados na tabela 5.27:

■ Tabela 5.27 ANS 2023: PROJETOS ESTRATÉGICOS DE TI CONCLUÍDOS

| Projetos Estratégicos de TI | Objetivo Estratégico do PDTIC | Prazo previsto de entrega | Status de implementação |
|--|--|---------------------------|--|
| Implantação da ferramenta low-code | Aprimorar a eficiência das entregas de desenvolvimento e interoperabilidade com os sistemas GovBr e os regulados | 31/12/2023 | CONCLUÍDO - Contrato assinado. Reunião inicial realizada. |
| Integração dos sistemas da ANS com acompanhamento e avaliação de serviços do Portal de Serviços GOV.BR | Aprimorar a eficiência das entregas de desenvolvimento e interoperabilidade com os sistemas GovBr e os regulados | 31/12/2023 | CONCLUÍDO - Integrações dos sistemas E-protocolo, NIP e COMPROVA com acompanhamento e avaliação de serviços implementadas. |
| Disponibilização de 3 APIs ao fim do período. | Aprimorar a eficiência das entregas de desenvolvimento e interoperabilidade com os sistemas GovBr e os regulados | 31/12/2023 | CONCLUÍDO - Foram disponibilizadas as APIs: Características de produtos, Beneficiários-SouGov e Produtos-SouGov. |
| Manutenção do datacenter de alta disponibilidade (sala cofre) | Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio para a ANS | 31/12/2023 | CONCLUÍDO - Contrato de manutenção de datacenter realizado. UPS (nobreak) também foi renovado. |
| Manutenção das operações de Infraestrutura de TIC | Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio para a ANS | 31/12/2023 | Foram atendidas 66.648 demandas relacionadas a Infraestrutura de TIC no período de 2022/2023: 2022: 38.028 demandas atendidas; 2023: 28.440 demandas atendidas. Renovação de notebooks concluído e equipamentos recebidos e distribuídos. Renovação de desktops foi adiada devido a opção de reaproveitamento e atualização dos atuais equipamentos Foram mantidos os licenciamentos dos softwares necessários durante o período através de renovação de contrato e novas contratações. Foram realizadas as atualizações dos softwares necessários durante o período. Hardwares de comunicação de dados em garantia |

| Projetos Estratégicos de TI | Objetivo Estratégico do PDTIC | Prazo previsto de entrega | Status de implementação |
|---|---|---------------------------|--|
| Prospecção de novas tecnologias | Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio para a ANS | 31/12/2023 | CONCLUÍDO – Estudo de ampliação de recursos para garantir retenção de dados de longo prazo - Nota técnica elaborada; Estudo para backup secundário externalizado - Executado o teste de utilização de nuvem pública para o ambiente virtual. Teste de backup das bases de dados realizado e mostrou-se inviável no momento; Estudo para expansão de recursos das bases de dados - Nota técnica elaborada; Prospecção de uso de novos SGBDs - Nota técnica de avaliação da tecnologia de banco de dados em nuvem (RDS-AWS) elaborada. |
| Melhoria contínua de processos | Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio para a ANS | 31/12/2023 | CONCLUÍDO – Documentação de processos de trabalho revisada e atualizada; Revisão do plano de ações de contingência de infraestrutura - Nota técnica elaborada (DR banco de dados). |
| Disponibilização de certificados digitais válidos para os profissionais da ANS | Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio para a ANS | 31/05/2022 | CONCLUÍDO - Certificados instalados e funcionais. |
| Multifator de autenticação de acesso (MFA) implantado e operacional para todos os usuários ANS | Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio para a ANS | 31/12/2022 | CONCLUÍDO - Implantação concluída |
| Solução de antivírus atualizada e funcional | Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio para a ANS | 30/09/2022 | CONCLUÍDO - Implantação concluída |
| Implantação da nova solução de Firewall | Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio para a ANS | 31/12/2023 | CONCLUÍDO - Implantação concluída |
| Implantação da solução de análise de vulnerabilidades de infraestrutura de TIC, que mitigue riscos de ataques hackers | Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio para a ANS | 31/12/2023 | CONCLUÍDO - Implantação concluída |
| Implantação de solução de análise de vulnerabilidades de aplicações de TI | Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio para a ANS | 31/12/2023 | CONCLUÍDO - Implantação concluída |

| Projetos Estratégicos de TI | Objetivo Estratégico do PDTIC | Prazo previsto de entrega | Status de implementação |
|--|---|---------------------------|--|
| Implantação de solução de SIEM - Ferramenta de Gerenciamento e Correlação de Eventos de Segurança em TI, que monitore ameaças e responda a incidentes. | Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio para a ANS | 31/12/2023 | CONCLUÍDO - Implantação concluída |
| Implantação de solução de Análise Forense Digital | Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio para a ANS | 31/12/2023 | CONCLUÍDO - Implantação concluída |
| Implantação de ambiente de autosserviço de dados | Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio para a ANS | 31/12/2023 | CONCLUÍDO - Entregue em 11/2023, com a disponibilização de serviços do Microsoft Fabric |
| Elaboração de proposta de adequação dos processos da GEPIN à LGPD. | Adequar os processos de TIC da ANS à LGPD | 31/12/2023 | CONCLUÍDO - Projeto concluído |
| Acompanhamento de cursos e eventos em segurança da informação. | Acompanhar a capacitação de seus recursos humanos | 31/12/2023 | CONCLUÍDO - Dashboard elaborado e publicado e acompanhamento mensal no dashboard realizado no período. |
| Acompanhamento de cursos e eventos em contratações de TIC e/ou gestão de contratos de TIC. | Acompanhar a capacitação de seus recursos humanos | 31/12/2023 | CONCLUÍDO - Dashboard elaborado e publicado e acompanhamento mensal no dashboard realizado no período. |
| Acompanhamento de cursos e eventos em novas tecnologias e temas inovadores. | Acompanhar a capacitação de seus recursos humanos | 31/12/2023 | CONCLUÍDO - Dashboard elaborado e publicado e acompanhamento mensal no dashboard realizado no período. |
| Realização de evento web – um evento por semestre. Disseminação de conhecimento sobre estrutura e operação de sistemas de uso interno. | Aprimorar os processos de comunicação com seus públicos | 31/12/2023 | CONCLUÍDO - Apresentação do Sistema de Gestão, Comissão de Ética, Integração com servidores novos, Evento em São Paulo com transmissão e participação da gerente da TI |
| Elaboração de plano de transparência ativa das ações da TI. | Aprimorar os processos de comunicação com seus públicos | 31/12/2023 | CONCLUÍDO - Painel de indicadores da GETI sobre Força de trabalho, Rateio de custos, Capacitação, comunicação/eventos, disponibilidade de sistemas, PDTIC 2022-2023 foram disponibilizados internamente no período para a TI |

Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação (janeiro,2024).

5.8 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

A ANS prossegue com suas ações relativas aos três pilares da sustentabilidade: social, econômico e ambiental conforme as legislações aplicáveis.

Em 2023, coordenou junto à Rede ReciclaPorto o Edital de Chamamento Público Compartilhado nº: 1/2023/ANS – no qual nove cooperativas e associações para recolhimento dos resíduos gerados pelas instituições conveniadas foram habilitadas. Com duração inicial de três anos, tal ação possibilitará melhor impacto ambiental às organizações – abaixo listadas - e concomitante gerar recursos para os cooperativados e suas famílias, proporcionando impacto positivo também ao componente social.

Instituições partícipes do Edital de chamamento público compartilhado nº: 1/2023/ANS:

- Agência Nacional de Saúde Suplementar;
- Companhia Docas do Rio de Janeiro;
- Hospital Federal dos Servidores do Estado;
- Instituto Nacional de Tecnologia;
- Superintendência Estadual da Fundação Nacional de Saúde no Rio de Janeiro;
- Superintendência Federal de Agricultura do Estado do Rio de Janeiro;
- Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro;
- Tribunal Regional Federal - 2a Região.

Para o ano de 2024, está planejada a implementação do Programa de Gestão de Resíduos Sólidos, já em fase final de contratação, que deverá impulsionar, ainda mais, as ações supracitadas e seus impactos positivos.

5.9 GESTÃO DE CUSTOS

5.9.1 CONFORMIDADE LEGAL

A partir da vigência da Lei Complementar nº 101/2000 - Lei de Responsabilidade Fiscal, há um esforço para se implantar uma metodologia de custos no Setor Público, a partir de um processo estruturado com responsáveis, concepção teórica definida, cronograma e recursos.

A ANS atende ao art. 50, § 3º, da Lei Complementar nº 101/2000, que estabeleceu que o sistema de custos deverá ser implementado de forma a permitir a avaliação e o acompanhamento da Gestão Orçamentária, Financeira e Patrimonial da Administração Pública; a Portaria STN nº 157/2011, que criou o Sistema de Custos do Governo Federal; e a Portaria STN nº 716/2011, que instituiu o Sistema de Informações de Custos - SIC.

5.9.2 ESTIMATIVA DE CUSTOS POR ÁREA DE ATUAÇÃO

A ANS discrimina os seus gastos separados por áreas de atuação/macrop processo, compreendidos pelas diretorias, pelos núcleos de atuação nos estados, além dos gastos da sua sede, no Rio de Janeiro.

A estrutura da informação de custos envolve a associação de duas dimensões: a física e a financeira. O processo de apropriação dos custos aos produtos e serviços exige uma estrutura de informações analíticas que contemple os dados físicos e os dados financeiros.

Parte das informações necessárias ao custeamento dos produtos e serviços já está disponível nos sistemas estruturantes do Governo Federal que se integram ao SIC (SIAFI, SIAPE/SIGEPE, SIOP e SIORG), pois são informações necessárias ao desempenho das atividades das diversas áreas existentes na instituição.

Nesse contexto, a principal característica do SIC é permitir ao gestor fazer a associação desses dados (físicos e financeiros) para gerar a informação de custos.

Em 2023, a Secretaria do Tesouro Nacional emitiu o Certificado de Boas Práticas com o reconhecimento pelo desempenho na qualidade da informação de custos referente ao ano de 2022, sendo a ANS a terceira colocada na categoria “Agências Governamentais”, com a obtenção de nota 6,905. Na avaliação anterior a ANS foi certificada na primeira posição no ranking, com a nota 6,710.

O ranking de desempenho considera indicadores de implementação da contabilidade de custos por competência (regularidade e dispersão); de utilização das ferramentas de detalhamento de custos disponíveis no Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI Web (personalização) e de economicidade.

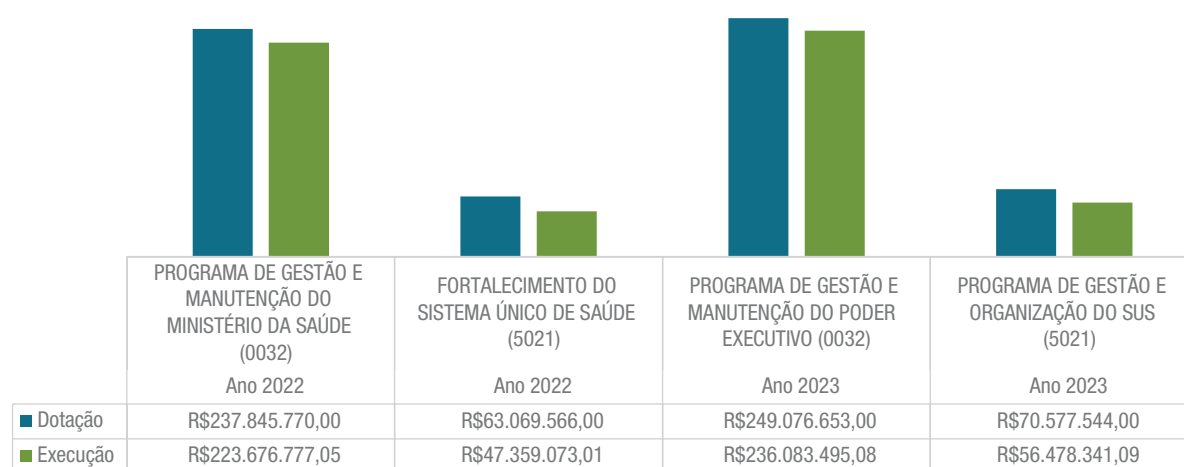
5.9.3 ESTIMATIVA DE CUSTOS POR PROGRAMA GOVERNAMENTAL

O Sistema de Informações de Custos - SIC surge como ferramenta que permite evidenciar se os custos dos programas das unidades da Administração Pública Federal se coadunam com os objetivos traçados de forma eficiente e eficaz.

A ANS tem por programa governamental finalístico o Programa de Gestão e Organização do SUS (5021), com estimativa de gastos orçados atualizados em R\$ 70,57 milhões, para o ano de 2023, e percentual de execução orçamentário-financeiro médio de 80,02%, sem considerar os restos a pagar.

O programa governamental de suporte institucional é o Programa de Gestão e Manutenção do Poder Executivo (0032), com estimativa de gastos orçados atualizados em R\$ 249,07 milhões, para o ano de 2023, e percentual de execução orçamentário-financeiro médio de 94,78%, sem considerar os restos a pagar conforme pode se observar no gráfico 5.27.

■ Gráfico 5.27 ANS: PROGRAMAS GOVERNAMENTAIS - 2022- 2023



Fonte: Gerência Geral de Administração e Finanças (janeiro,2024).

A informação de custos é um instrumento que possui finalidade de auxiliar os gestores públicos no processo de tomada de decisão e, dessa forma, obter resultados satisfatórios e de qualidade na prestação do serviço público utilizando os recursos disponibilizados com eficiência e eficácia.

A adequada apuração do custo das entregas de bens e serviços públicos permite a avaliação do desempenho do programa de governo nos termos do diagrama insumo-produto, conforme figura 5.4 a seguir.

■ Figura 5.4 DIAGRAMA INSUMO-PRODUTO



Fonte: Manual de Auditoria Operacional do TCU - adaptado (novembro, 2020).

CAPÍTULO 6

INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS

A ANS, como órgão integrante do Orçamento Fiscal e da Seguridade Social do Governo Federal, executa sua contabilidade no Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI e elabora suas demonstrações contábeis conforme previsões da Lei n.º 4.320/1694, Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público, Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público (9ª edição) e Manuais do SIAFI, contemplando o Balanço Patrimonial; a Demonstração das Variações Patrimoniais; o Balanço Orçamentário; o Balanço Financeiro; a Demonstração dos Fluxos de Caixa; a Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido e as Notas Explicativas às Demonstrações Contábeis.

As Demonstrações são extraídas diretamente do SIAFI e contemplam as informações consolidadas de todas as unidades integrantes do órgão 36213 - Agência Nacional de Saúde Suplementar, sendo elas as unidades gestoras 253003 – Agência Nacional de Saúde Suplementar (Sede), 253032 – Gerência Geral de Ressarcimento ao SUS (SUS), 253033 – ANS - Coordenadoria de Administração Descentralizada - DF e 253034 – ANS - Coordenadoria de Administração Descentralizada - SP.

O conjunto completo das Demonstrações Contábeis e Notas Explicativas do exercício 2023 pode ser acessado na página da ANS, em Transparência institucional, opção Prestação de contas no link: <https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/prestacao-de-contas/contas-publicas>

6.1 – SOBRE O SETOR DE CONTABILIDADE E CERTIFICAÇÃO DOS DEMONSTRATIVOS

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

Esse registro, vale dizer, tem por finalidade garantir a consistência, integridade, fidedignidade e confiabilidade dos demonstrativos contábeis gerados pelo Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal – SIAFI.

Na coordenadoria, ele é executado, mês a mês, por profissional com formação em Ciências Contábeis, registrado no Conselho Regional de Contabilidade, em dia com suas obrigações profissionais, e devidamente credenciado no SIAFI para esse fim.

O resultado dessa análise mensal é a Declaração Anual do Contador, documento que evidencia se as demonstrações contábeis encerradas no exercício, estão, em aspectos relevantes, de acordo com a Lei nº 4.320/64, o Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público e o Manual SIAFI.

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

6.2 – RESUMO DA SITUAÇÃO FINANCEIRA

As tabelas 6.1, 6.2 e 6.3 a seguir demonstram a situação da ANS em 31/12/2023, nos seus principais elementos patrimoniais.

■ **Tabela 6.1 ANS: BALANÇO PATRIMONIAL RESUMIDO - 2023-2022- ATIVO**

| R\$ mil | | |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| ATIVO | 2023 | 2022 |
| ATIVO CIRCULANTE | 228.454,78 | 237.044,58 |
| Caixa e Equivalentes de Caixa | 40.052,68 | 50.908,78 |
| Créditos a Curto Prazo | 185.745,60 | 184.219,02 |
| Estoques | 594,29 | 693,28 |
| VPDs Pagas Antecipadamente | 2.062,21 | 1.223,50 |
| ATIVO NÃO CIRCULANTE | 584.072,11 | 548.848,59 |
| Ativo Realizável a Longo Prazo | 513.596,69 | 495.315,23 |
| Imobilizado | 57.662,99 | 40.442,60 |
| Intangível | 12.812,42 | 13.090,75 |
| TOTAL DO ATIVO | 812.526,89 | 785.893,16 |

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI (janeiro, 2024)

■ **Tabela 6.2 ANS: BALANÇO PATRIMONIAL RESUMIDO - 2023-2022- PASSIVO**

| R\$ mil | | |
|--|------------------|------------------|
| PASSIVO | 2023 | 2022 |
| PASSIVO CIRCULANTE | 52.261,98 | 48.215,93 |
| Obrigações Trabalh., Previd. e Assist. a Pagar a Curto Prazo | 19.414,09 | 18.687,94 |
| Fornecedores e Contas a Pagar a Curto Prazo | 24,96 | 21,65 |
| Demais Obrigações a Curto Prazo | 32.822,93 | 29.506,33 |
| PASSIVO NÃO CIRCULANTE | 11.664,26 | 28.952,18 |
| Fornecedores e Contas a Pagar a Longo Prazo | 77,93 | 77,93 |
| Provisões a Longo Prazo | 11.577,59 | 28.865,52 |
| Demais Obrigações a Longo Prazo | 8,73 | 8,73 |
| TOTAL DO PASSIVO | 63.926,24 | 77.168,11 |

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI (janeiro, 2024)

■ Tabela 6.3 -ANS: BALANÇO PATRIMONIAL RESUMIDO - 2023-2022 - PATRIMÔNIO LÍQUIDO

R\$ mil

| PATRIMÔNIO LÍQUIDO | 2023 | 2022 |
|--|-------------------|-------------------|
| Demais Reservas | 16.541,95 | 708.725,06 |
| Resultados Acumulados | 732.058,70 | 708.725,06 |
| Resultado do Exercício | -1.899.716,23 | 102.664,40 |
| Resultados de Exercícios Anteriores | 708.725,06 | 600.987,63 |
| Ajustes de Exercícios Anteriores | 1.923.049,88 | 5.073,03 |
| TOTAL DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO | 748.600,65 | 708.725,06 |
| TOTAL DO PASSIVO + PATRIMÔNIO LÍQUIDO | 812.526,89 | 785.893,16 |

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI (janeiro, 2024)

6.3 – RESULTADOS

6.3.1 – RESULTADO PATRIMONIAL

As tabelas 6.4 e 6.5 apresentam a demonstração das variações patrimoniais resumida nos anos de 2023 e 2022, aumentativas e diminutivas respectivamente

■ Tabela 6.4 ANS: DEMONSTRAÇÃO DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS RESUMIDA - AUMENTATIVAS – 2023-2022

R\$ mil

| VARIAÇÕES PATRIMONIAIS AUMENTATIVAS | 2023 | 2022 | AH | ~R\$ |
|--|---------------------|---------------------|---------------|-------------------|
| Impostos, Taxas e Contribuições de Melhoria | 35.770,19 | 21.051,34 | 69,92% | 14.718,85 |
| Exploração e Venda de Bens, Serviços e Direitos | 0,00 | 20,70 | -100,00% | -20,70 |
| Variações Patrimoniais Aumentativas Financeiras | 2.771,26 | 2.923,94 | -5,22% | -152,68 |
| Transferências e Delegações Recebidas | 484.394,49 | 367.700,53 | 31,74% | 116.693,96 |
| Valorização e Ganhos c/ Ativos e Desinc. de Passivos | 1.292,75 | 159.484,34 | -99,19% | -158.191,59 |
| Outras Variações Patrimoniais Aumentativas | 1.259.780,06 | 971.311,05 | 29,70% | 288.469,01 |
| TOTAL DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS AUMENTATIVAS (I) | 1.784.008,75 | 1.522.491,90 | 17,18% | 261.516,85 |

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI (janeiro, 2024)

■ Tabela 6.5 ANS: DEMONSTRAÇÃO DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS RESUMIDA - DIMINUTIVAS - 2023-2022

R\$ mil

| VARIAÇÕES PATRIMONIAIS DIMINUTIVAS | 2023 | 2022 | AH | ~R\$ |
|--|------------|------------|--------|----------|
| Pessoal e Encargos | 193.836,49 | 187.004,11 | 3,65% | 6.832,38 |
| Benefícios Previdenciários e Assistenciais | 11.039,32 | 11.101,83 | -0,56% | -62,51 |

| VARIAÇÕES PATRIMONIAIS DIMINUTIVAS | 2023 | 2022 | AH | ~R\$ |
|---|----------------------|---------------------|------------------|----------------------|
| Uso de Bens, Serviços e Consumo de Capital Fixo | 92.927,72 | 109.957,95 | -15,49% | -17.030,23 |
| Transferências e Delegações Concedidas | 757.687,54 | 489.897,74 | 54,66% | 267.789,80 |
| Desvalorização e Perda de Ativos e Incorporação de Passivos | 2.626.156,02 | 592.882,78 | 342,95% | 2.033.273,24 |
| Tributárias | 114,43 | 96,46 | 18,63% | 17,97 |
| Outras Variações Patrimoniais Diminutivas | 1.963,47 | 28.886,63 | -93,20% | -26.923,16 |
| TOTAL DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS DIMINUTIVAS (II) | 3.683.724,99 | 1.419.827,50 | 159,45% | 2.263.897,49 |
| RESULTADO PATRIMONIAL DO PERÍODO (I - II) | -1.899.716,24 | 102.664,40 | -1950,41% | -2.002.380,64 |

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI (janeiro, 2024)

No exercício de 2023, a ANS apresentou Resultado Patrimonial negativo em R\$ -1.899.716.231,15, à primeira vista uma piora considerável com relação a 2022, porém justificada como será exposto a seguir.

Com relação às contas de variação patrimonial aumentativa, a ANS apresentou piora apenas em Exploração e Venda de Bens, Serviços e Direitos (R\$ 20,70 mil a menos), Variações Patrimoniais Aumentativas Financeiras (-R\$ 152,68 mil) e Valorização e Ganhos c/ Ativos e Desincorporação de Passivos (-R\$ 158,19 milhões).

No caso dessa última, a piora se deu por ausência de baixa de precatórios nesse exercício, diferente de 2022 (vide Conjunto Completo das Demonstrações Contábeis - Nota Explicativa nº 14).

Nas demais, tivemos aumentos relevantes em Impostos, Taxas e Contribuições de Melhoria (R\$ 14,72 milhões, Conjunto Completo das Demonstrações Contábeis - Nota Explicativa nº 10), Transferências e Delegações Recebidas (R\$ 116,69 milhões, Conjunto Completo das Demonstrações Contábeis - Nota Explicativa nº 13) e Outras Variações Patrimoniais Aumentativas (R\$ 288,47 milhões, Conjunto Completo das Demonstrações Contábeis - Nota Explicativa nº 15). Tudo isso ocasionou uma melhora na classe da ordem de R\$ 261,52 milhões.

Quanto ao lado das variações patrimoniais diminutivas, apresentaram queda as contas de Benefícios Previdenciários e Assistenciais (-R\$ 62,51 mil, Conjunto Completo das Demonstrações Contábeis - Nota Explicativa nº 17), Uso de Bens, Serviços e Consumo de Capital Fixo (-R\$ 17,03 milhões, Conjunto Completo das Demonstrações Contábeis - Nota Explicativa nº 18) e Outras Variações Patrimoniais Diminutivas (-R\$ 26,92 milhões, Conjunto Completo das Demonstrações Contábeis - Nota Explicativa nº 21).

Por sua vez, aumentaram-se os gastos com Pessoal e Encargos (R\$ 6,83 milhões, Conjunto Completo das Demonstrações Contábeis - Nota Explicativa nº 16), Transferências e Delegações Concedidas (R\$ 267,79 milhões, Conjunto Completo das Demonstrações Contábeis - Nota Explicativa nº 19, embora de maneira contraintuitiva isso reflita na verdade o aumento do resultado orçamentário), Desvalorização e Perda de Ativos e Incorporação de Passivos (R\$ 2,03 bilhões, Conjunto Completo das Demonstrações Contábeis - Nota Explicativa nº 20) e Tributárias (R\$ 17,97 mil, Conjunto Completo das Demonstrações Contábeis - Nota Explicativa nº 21).

Diferente do exercício de 2022, nesse não observamos movimentações de precatórios por parte dos Tribunais Regionais Federais. Desse modo, não há utilidade de se demonstrar separadamente o resultado da Agência sem esses registros (posto inexistentes no ano).

Por outro lado, o elevado ajuste para perdas (vide Conjunto Completo das Demonstrações Contábeis - Nota Explicativa nº 20) merece ser analisado em conjunto com as razões que o justificaram e, ao fim, ser demonstrado o efeito real que o reconhecimento de ambos causou no patrimônio da ANS.

■ Tabela 6.6 ANS: CRÉDITOS INSCRITOS EM DÍVIDA ATIVA NO SISTEMA SAPIENS (RESUMO)

R\$

| Dívida Ativa Tributária (Taxas) | 2023 | Aj. Exerc. Anteriores | Total |
|--------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Total | R\$ 4.803.936,71 | R\$ 19.521.243,47 | R\$ 24.325.180,18 |
| Dívida Ativa Não Tributária (Multas) | 2023 | Aj. Exerc. Anteriores | Total |
| Total | R\$ 389.375.497,45 | R\$ 1.903.001.845,47 | R\$ 2.292.377.342,92 |
| Total Geral | R\$ 394.179.434,16 | R\$ 1.922.523.088,94 | R\$ 2.316.702.523,10 |

Fonte: Integração Sistema de Controle de Dívida Ativa da ANS - SCDA x Sistema AGU de Inteligência Jurídica - SAPIENS Dívida (janeiro, 2024)

Das informações acima, observamos que R\$ 1.922.523.088,94 (um bilhão, novecentos e vinte e dois milhões, quinhentos e vinte e três mil oitenta e oito reais e noventa e quatro centavos) não transitaram pelas contas de resultado, impactando diretamente resultados acumulados (o saldo de 2023 consta nas contas de variações aumentativas).

Com isso, considerando os fatores de ajuste para perdas calculados conforme a Nota Explicativa nº 20 do Conjunto Completo das Demonstrações Contábeis e aplicados apenas sobre os saldos do sistema SAPIENS agora reconhecidos em ajustes de exercícios anteriores, temos que o real impacto no patrimônio líquido foi positivo em R\$ 22.806.857,79 (vinte e dois milhões, oitocentos e seis, mil oitocentos e cinquenta e sete reais e setenta e nove centavos) (R\$ 1,92 bilhões – R\$ 1,89 bilhões).

Esse saldo, mais R\$ 16,54 milhões de reservas de reavaliação de imóveis (vide Conjunto Completo das Demonstrações Contábeis - Nota Explicativa nº 03, tabela 10) e, ainda, R\$ 0,53 milhões de valores reconhecidos em ajustes de exercícios anteriores no início de 2023 (vide Conjunto Completo das Demonstrações Contábeis - Nota Explicativa nº 09) compõem os R\$ 39,88 milhões de variação positiva observada na Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido (Conjunto Completo das Demonstrações Contábeis, p. 08, item 2.3.5).

6.3.2 – RESULTADO ORÇAMENTÁRIO

O resumo da receita realizada x despesa empenhada- 2023-2022 é apresentado na tabela 6.7

■ Tabela 6.7 ANS: RESUMO RECEITA REALIZADA X DESPESA EMPENHADA – 2023-2022

R\$ mil

| | 2023 | 2022 | AH | ~R\$ |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|----------------|-------------------|
| RECEITA ARRECADADA (I) | 540.664,38 | 394.309,09 | 37,12% | 146.355,29 |
| Receitas Tributárias | 41.441,97 | 26.777,75 | 54,76% | 14.664,22 |
| Receita Patrimonial | 1.457,64 | 1.610,34 | -9,48% | -152,70 |
| Receitas de Serviços | - | - | N/A | N/A |
| Outras Receitas Correntes | 497.764,78 | 365.921,00 | 36,03% | 131.843,78 |
| DESPESA EMPENHADA (II) | 313.937,21 | 284.841,32 | 10,21% | 29.095,89 |
| Pessoal e Encargos Sociais | 199.729,54 | 191.591,15 | 4,25% | 8.138,39 |
| Outras Despesas Correntes | 109.005,98 | 89.959,70 | 21,17% | 19.046,28 |
| Investimentos | 3.010,03 | 1.312,67 | 129,31% | 1.697,36 |
| Inversões Financeiras | 2.191,66 | 1.977,80 | 10,81% | 213,86 |
| SUPERÁVIT (I - II) | 226.727,17 | 109.467,77 | 107,12% | 117.259,40 |

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI (janeiro, 2024)

Em 2023, sob o ponto de vista orçamentário, a ANS tornou a apresentar superávit (R\$ 226,73 milhões), substancialmente maior do que no exercício passado (107,12%, R\$ 117,26 milhões a mais), conforme pode ser observado na TABELA 6.5.

No lado da receita arrecadada, tivemos, em termos absolutos, melhora de R\$ 146,36 milhões, calcada principalmente no aumento de arrecadação em Outras Receitas Correntes (majoritariamente multas), onde a ANS obteve resultado a mais de aproximadamente R\$ 132 milhões, os quais foram reforçados ainda pelo aumento nos valores de Receitas Tributárias (R\$ 14,36 milhões a mais). Só Receitas Patrimoniais apresentou queda, embora irrelevante (-R\$ 153 mil).

No lado das despesas orçamentárias, por outro lado, todos os itens apresentaram variações para cima: despesas com Pessoal e Encargos (4,25% - R\$ 8,14 milhões), Outras Despesas Correntes (21,17% - R\$ 19,05 milhões), Investimentos (129,31% - R\$ 1,70 milhões) e Inversões Financeiras (10,81% - R\$ 213,86 mil). Observa-se que, mesmo com esses aumentos, a melhora da arrecadação explica o aumento do superávit de 2022 para 2023.

A execução de restos a pagar no exercício – 2023-2022 é apresentado na tabela 6.8.

Tabela 6.8 ANS: EXECUÇÃO DE RESTOS A PAGAR NO EXERCÍCIO – 2023-2022

| R\$ mil | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
| EXERCÍCIO | INSCRITOS | | PAGOS | | CANCELADOS | | SALDO | | EXECUÇÃO | |
| | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 |
| RESTOS A PAGAR NÃO PROCESSADOS | 12.147,60 | 12.671,60 | 8.664,51 | 9.293,56 | 3.062,70 | 3.321,34 | 420,39 | 56,70 | 96,54% | 99,55% |
| RESTOS A PAGAR PROCESSADOS | 11.924,51 | 11.651,86 | 11.924,51 | 11.634,09 | 0,00 | 17,77 | 0,00 | 0,00 | 100,00% | 100,00% |
| TOTAL | 24.072,11 | 24.323,46 | 20.589,02 | 20.927,65 | 3.062,70 | 3.339,11 | 420,39 | 56,70 | 98,25% | 99,77% |

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI (janeiro, 2024)

Na tabela 6.5 acima, observamos que a execução apresentou leve piora com relação ao exercício anterior, 96,54% contra 99,55%. Isso significa dizer que em 2023, comparado a 2022, a ANS terminou com apenas R\$ 363,70 mil a serem executados de restos a pagar inscritos em exercícios anteriores, contra apenas R\$ 56,70 mil em 2022.

A Tabela 6.9, apresenta a inscrição de restos a pagar no exercício – 2023-2022

Tabela 6.9 ANS: INSCRIÇÃO DE RESTOS A PAGAR NO EXERCÍCIO – 2023-2022

| R\$ mil | | | | | | | | | | |
|----------------------------|------------------|------------------|---------------|------------------|------------------|---------------|------------------|------------------|---------------|--|
| EXERCÍCIO | PROCESSADOS | | | NÃO PROCESSADOS | | | TOTAIS | | | |
| | 2023 | 2022 | AH | 2023 | 2022 | AH | 2023 | 2022 | AH | |
| Pessoal e Encargos Sociais | 20.032,20 | 11.174,23 | 79,27% | 141,71 | 255,49 | -44,53% | 20.173,91 | 11.429,72 | 76,50% | |
| Outras Despesas Correntes | 760,91 | 750,28 | 1,42% | 17.363,70 | 10.796,14 | 60,83% | 18.124,60 | 11.546,42 | 56,97% | |
| Investimentos | 0,00 | 0,00 | N/A | 375,93 | 767,53 | -51,02% | 375,93 | 767,53 | -51,02% | |
| Inversões Financeiras | 19,97 | 0,00 | N/A | 2.966,22 | 271,74 | 991,58% | 2.986,19 | 271,74 | 998,93% | |
| TOTAL | 20.813,08 | 11.924,51 | 74,54% | 20.847,56 | 12.090,90 | 72,42% | 41.660,64 | 24.015,41 | 73,47% | |

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI (janeiro, 2024)

No geral, a Agência inscreveu 73,47% de créditos em restos a pagar a mais do que no exercício anterior. Tal como no exercício passado, em restos a pagar processados a maior parte das inscrições encontra-se no grupo de despesa Pessoal e Encargos Sociais (R\$ 20,03 milhões - 79,27% a mais que em 2022), ao passo que nos restos a pagar não processados a maioria das inscrições ocorreu em Outras Despesas Correntes (R\$ 17,63 milhões - 60,83% a mais).

O primeiro caso (restos a pagar processados) explica-se pela forma como vem sendo realizada a apropriação da folha de pagamento de pessoal (vide Conjunto Completo das Demonstrações Contábeis - Notas Explicativas nº 01 - Caixa e Equivalentes a Caixa e nº 05 - Obrigações Trabalhistas, Previdenciárias e Assistenciais a Curto Prazo) desde 2018, somado ao fato de que, desde abril de 2023, o recolhimento de imposto de renda retido na fonte passou a ser realizado até o dia 20 do mês subsequente ao fato gerador (o que, em dezembro de 23, juntamente com o IRRF sobre 13º salário, só virá a ocorrer em 20 de janeiro de 2024, quando em 2022 o recolhimento se deu praticamente simultâneo ao pagamento da folha – 01/12/22).

6.3.3 – RESULTADO FINANCEIRO

No exercício de 2023, a ANS apresentou resultado financeiro negativo em aproximadamente R\$ 10,90 milhões.

O mesmo pode ser evidenciado a partir do Balanço Patrimonial, de acordo com a variação do montante de Caixa e Equivalentes de 2022 para 2023, conforme a tabela 6.10.

■ **Tabela 6.10 – ANS: RESULTADO FINANCEIRO A PARTIR DO BALANÇO PATRIMONIAL – 2023-2022**

| R\$ mil | | | | |
|----------------------|------------|------------|------------|---------|
| Subgrupo | 31/12/2023 | 31/12/2022 | Variação | AH (%) |
| Caixa e Equivalentes | 40.052,68 | 50.908,78 | -10.856,10 | -21,32% |

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI (janeiro, 2024)

Ainda que pequeno, o resultado representou uma piora de 121,49% se comparado ao resultado de 2021 para 2022 (quando o déficit financeiro ficou em R\$ 4,90 milhões). Seu detalhamento é mais bem explicado no Balanço Financeiro, a seguir apresentamos o resumo na Tabela 6.11:

■ **Tabela 6.11 – ANS: RESULTADO FINANCEIRO – COMPOSIÇÃO – 2023-2022**

| R\$ mil | | | |
|--|--------------------|--------------------|-----------------|
| | 31/12/2023 | 31/12/2022 | AH (%) |
| Receita Orçamentária | 540.664,38 | 394.309,09 | 37,12% |
| Despesa Orçamentária | -313.937,21 | -284.841,32 | -10,21% |
| | 226.727,17 | 109.467,77 | 107,12% |
| Transferências Financeiras Recebidas | 484.385,33 | 364.474,90 | 32,90% |
| Transferências Financeiras Concedidas | -757.212,67 | -489.280,52 | -54,76% |
| | -272.827,34 | -124.805,62 | -118,60% |
| Recebimentos Extraorçamentários | 782.471,77 | 1.008.940,37 | -22,45% |
| Pagamentos Extraorçamentários | -747.227,72 | -998.503,97 | 25,17% |
| | 35.244,05 | 10.436,40 | 237,70% |
| Resultado Financeiro do Exercício | -10.856,12 | -4.901,45 | -121,49% |

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI (janeiro, 2024)

Sobre o resultado em si, cabe esclarecimento acerca de como são contabilizados os recursos financeiros, sem o que a análise se torna enviesada. No âmbito da ANS, nem sempre há correlação entre ingressos e dispêndios em se tratando de recursos provenientes da execução orçamentária. Isso porque, no momento da arrecadação, tudo o que é numerário decorrente de fonte tesouro (receita derivada, decorrente do poder de polícia atribuído à Agência) transita pelas Receitas Orçamentárias e pelas Transferências Financeiras Concedidas simultaneamente, de modo que tendem a se anular.

Os recursos financeiros colocados à disposição da ANS para subsidiar suas atividades, por sua vez, foram repassados pelo órgão superior – Ministério da Saúde, até setembro de 2019, e pelo órgão central de programação financeira - Coordenação-Geral de Programação Financeira da Secretaria do Tesouro Nacional, de outubro de 2019 em diante, como consequência da Lei n.º 13.848/19, encontrando-se evidenciados em Transferências Financeiras Recebidas, enquanto os recursos financeiros de fato consumidos no órgão estão consolidados nas Despesas Orçamentárias.

Considerando os montantes e as relevantes variações, também vale comentário sobre os Recebimentos e Pagamentos Extraorçamentários: os valores que transitam por esses itens de demonstrativo, em sua maioria, dizem respeito a depósitos restituíveis no âmbito da Unidade Gestora - UG Ressarcimento ao SUS (253032) e contemplam recursos provenientes da arrecadação prevista no art. 32 da Lei n.º 9.656/98.

Como esses valores apenas transitam pela ANS, tendo por destinatário o Fundo Nacional de Saúde (UG 257001), é de se esperar a quase equivalência ante recebimentos x pagamentos (95,64% em 2019, 93,36% em 2020, 103,22% em 2021, 98,97% em 2022 e 95,49% agora em 2023). Nota-se queda de 22,45% nos recebimentos ao passo que efetuamos 25,17% a menos de pagamentos extraorçamentários (R\$ 747,23 milhões esse ano enquanto em 2022 foram repassados R\$ 998,50 milhões).

Abaixo, de forma resumida, demonstramos o resultado financeiro sob a ótica da Demonstração dos Fluxos de Caixa, tabela 6.12 a seguir.

Tabela 6.12 ANS: GERAÇÃO DE CAIXA POR ATIVIDADE – RESUMO – 2023-2022

| | R\$ mil | | |
|--|-------------------|------------------|-----------------|
| | 31/12/2023 | 31/12/2022 | AH (%) |
| Fluxo de Caixa das Operações | -8.231,10 | -2.637,49 | -212,08% |
| Fluxo de Caixa de Investimento | -2.625,00 | -2.263,96 | -15,95% |
| Fluxo de Caixa de Financiamento | 0,00 | 0,00 | 0,00% |
| Geração Líquida de Caixa e Equivalentes | -10.856,10 | -4.901,45 | -121,49% |
| Caixa e Equivalentes Inicial | 50.908,78 | 55.810,23 | -8,78% |
| Caixa e Equivalentes Final | 40.052,68 | 50.908,78 | -21,32% |

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI (janeiro, 2024)

CAPÍTULO 7

DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TCU

7.1 TRATAMENTO DE DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TCU

No quadro 7.1 estão representados trabalhos realizados pelo TCU no ano de 2023, encerrados ou em andamento, excluídos os seguintes tipos de processo de fiscalização: atos de nomeação, de aposentadoria e de pensão civil; e ciclos de acompanhamento de governança, de gestão e de folhas de pagamento comuns à toda administração pública.

■ Quadro 7.1 ACOMPANHAMENTO DE AÇÕES REALIZADAS PELO TCU EM 2023

| Processo | Tipo de processo | Assunto |
|----------------|-----------------------------|---|
| 039.307/2023-9 | REPRESENTAÇÃO | Representação referente à licitação com número 182023, modalidade Pregão e Uasg 253003 (Objeto: Pregão Eletrônico - Contratação de serviços de monitoramento 24x7x365 do ambiente tecnológico no âmbito da ANS, visando identificar atividades maliciosas e suspeitas para o adequado tratamento, de forma a reduzir o risco de impacto ao negócio e possibilitando que a área de segurança da informação tenha visibilidade integrada de segurança da informação de seus núcleos e sede da agência, podendo acompanhar em tempo real os eventos e investigações em curso.) |
| 037.411/2023-3 | REPRESENTAÇÃO | Sentença proferida no processo supramencionado para que tome ciência da atuação da Agência Nacional de Saúde na cobrança de valores para ressarcimento ao SUS que foram reconhecidos inexigíveis e que aparentemente representou conduta ruínosa ao erário por conta da significativa honorária em que condenada. |
| 021.744/2023-8 | MONITORAMENTO | Monitoramento do Item 9.1 do Acórdão 2.487/2022-Plenário, com nova redação pelo Item 9.1.1 do Acórdão 1.177/2023-Plenário (TC 043.945/2021-0) - Alertas da fiscalização Dia D - Ciclo 2. |
| 008.134/2023-5 | RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO | 9º Ciclo da Fiscalização Contínua de Folhas de Pagamento Preparação |
| 003.597/2023-7 | RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO | Acompanhamento dos processos de aquisições na área de TI da Administração Pública Federal com utilização de ferramentas de TI - ciclo 2023-2024 |
| 007.802/2022-6 | RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO | 8º Ciclo da Fiscalização Contínua de Folhas de Pagamento |

| Processo | Tipo de processo | Assunto |
|----------------|-----------------------------------|---|
| 043.945/2021-0 | RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO | Avaliação Integrada de Dados - Dia D - 2º Ciclo |
| 036.301/2021-3 | RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO | Acompanhamento de controles críticos de Segurança Cibernética das organizações públicas federais |
| 031.119/2021-2 | SOLICITAÇÃO DO CONGRESSO NACIONAL | PFC Nº 122, DE 2017 (Of. Pres. nº 070/21/CFT, de 4/8/2021) - 'Propõe atos de fiscalização e controle junto aos órgãos responsáveis pelo pagamento dos vencimentos, indenizações ou de qualquer outro tipo de espécie remuneratória para os servidores públicos e membros dos Poderes e demais entidades da República Federativa do Brasil ativos, inativos e a título de pensão conforme justificado' |
| 014.927/2021-7 | RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO | 7º Ciclo da Fiscalização Contínua de Folhas de Pagamento |
| 018.709/2020-6 | ACOMPANHAMENTO | 6º Ciclo da Fiscalização Contínua de folhas de pagamento da administração pública abrangendo os órgãos dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, do Ministério Público da União. Também estão incluídas as entidades da administração indireta e os Conselhos de Fiscalização Profissional. |
| 021.852/2014-6 | RELATÓRIO DE AUDITORIA | Reajuste de planos de saúde individuais e coletivos |
| 014.127/2014-8 | TOMADA DE CONTAS ESPECIAL | Ocorrência de qualquer outro fato do qual resultou prejuízos ao Erário em relação aos Contratos n. 60/2007 e 14/2008(33902.33521712013-56 (03 volumes). |
| 023.181/2008-0 | RELATÓRIO DE AUDITORIA | GESTÃO DA ANS RELATIVA AO RESSARCIMENTO AO SUS |

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



Disque ANS
0800 701 9656



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



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



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



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



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



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



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



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



MINISTÉRIO DA
SAÚDE

