

Relatório Anual de Gestão e de Atividades

Exercício 2022



Relatório Anual de Gestão e de Atividades

Exercício 2022

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

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR
Diretoria Colegiada
Secretaria Executiva
Gerência de Planejamento e Acompanhamento

Relatório Anual de Gestão e de Atividades **Exercício 2022**





2022. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

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

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

Versão online

ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E INFORMAÇÕES

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS

Gerência de Planejamento e Acompanhamento- GPLAN

Av. Augusto Severo, 84 – Glória

CEP 20.021-040

Rio de Janeiro, RJ – Brasil

Tel.: +55(21) 2105-0000

Disque ANS 0800 701 9656

www.gov.br/ans

e-mail específico: apdi@ans.gov.br

DIRETORIA COLEGIADA DA ANS

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Diretoria de Gestão – DIGES

Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE

Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO

SECRETARIA EXECUTIVA - SECEX

Lenise Barcellos de Mello Secchin-SECEX/PRESI

Cátia Mantini - SECEX/PRESI

COORDENAÇÃO TÉCNICA

Juliana Menezes Peixoto Dib – GPLAN/SECEX/PRESI

EQUIPE TÉCNICA

Bruno Catrolli 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

Biblioteca/CGDOP/GEQIN/DIGES

Ficha Catalográfica

A265r Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil).
Relatório anual de gestão e de atividades 2022 – Exercício 2022 [recurso eletrônico] / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria Colegiada. Secretaria Geral. Gerencia de Planejamento e Acompanhamento. Rio de Janeiro: ANS,2023.
12,4MB. il. color.; PDF

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

CDU 378(81)

LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES

Abenfo	Associação Brasileira de Enfermagem Obstétrica e Obstetizes
ABI	Aviso de Beneficiário Identificado
ADEP/MG	Associação das Defensoras e dos Defensores Públicos de Minas Gerais
AGU	Advocacia Geral da União
AIH	Autorização de Internação Hospitalar
AIR	Análise de Impacto Regulatório
Anatel	Agência Nacional de Telecomunicações
ANS	Agência Nacional de Saúde Suplementar
Anvisa	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
APA	Autorização prévia anual
APAC	Autorização de Procedimentos Ambulatoriais
APS	Atenção Primária à Saúde
ARR	Avaliação de Resultado Regulatório
ATS	Avaliação de Tecnologias em Saúde
AUDIT	Auditoria Interna
AVN	Almoxarifado Virtual Nacional
CADIN	Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal
CADOP	Sistema de Cadastro das Operadoras
CAMSS	Câmara de Saúde Suplementar
CAS	Comissão de Assuntos Sociais
CBR	Capital Baseado em Riscos
C2i	Comitê de Informação e Informática
CEANS	Comissão de Ética da ANS
CGD	Comitê de Governança Digital
CGRC	Comissão de Governança, Riscos e Controles
CGU	Controladoria Geral da União
CI2	Ciclo Intensivo da Fase 2 do Parto Adequado
CMD	Conjunto Mínimo de Dados
CNES	Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
COFIN/STN	Coordenação-Geral de Programação Financeira da Secretaria do Tesouro Nacional
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
CP	Consulta Pública
CPTC	Comissão Permanente de Tecnologias Colaborativas
CVM	Comissão de Valores Mobiliários
DICOL	Diretoria Colegiada
DIDES	Diretoria de Desenvolvimento Setorial

DIFIS	Diretoria de Fiscalização
DIGES	Diretoria de Gestão
DIOPE	Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras
DIPRO	Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos
DUT	Diretriz de Utilização
EFD	Estratégia Federal de Desenvolvimento para o Brasil
e-Agenda	Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal
Enap	Escola Nacional de Administração Pública
FCMSCSP	Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo
Febrasgo	Federação Brasileira de Ginecologia e Obstetrícia
FGV	Fundação Getúlio Vargas
Finep	Financiadora de Estudos e Projetos
FNS	Fundo Nacional de Saúde
Fiocruz	Fundação Oswaldo Cruz
GGATP	Gerência-Geral de Análise Técnica da Presidência
GSISTE	Gratificação Temporária das Unidades dos Sistemas Estruturadores da Administração Pública Federal
IAIS	International Association of Insurance Supervisors
IIEPAE	Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein
IDSS	Índice de Desempenho da Saúde Suplementar
IGR	Índice Geral de Reclamações
IIRC	International Integrated Reporting Council
IHI	Institute for HealthCare Improvement
IN	Instrução Normativa
INMETRO	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
IP	Investigação Preliminar
IPCA	Índice de Preços ao Consumidor Amplo
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
LOA	Lei Orçamentária Anual
NIP	Notificação de Intermediação Preliminar
OMS	Organização Mundial da Saúde
OPS	Operadoras de Planos de Saúde
OFSS	Orçamento Fiscal e da Seguridade Social do Governo Federal
OGU	Ouvidora-Geral da União
OUVID	Ouvidoria
PAEF	Procedimentos de Adequação Econômico-Financeira
PAR	Proposta de Atualização do Rol
PDP	Plano de Desenvolvimento de Pessoas
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
PGA	Plano de Gestão Anual
PGF	Procuradoria-Geral Federal
PGT	Plano de Gestão Estratégica e Transformação Institucional

PM-Qualiss Hospitalar	Programa de Monitoramento da Qualidade da Assistência Hospitalar na Saúde Suplementar
PNS	Plano Nacional de Saúde
PPA	Plano Plurianual
PPCOR	Corregedoria da ANS
PRASS	Plano de Recuperação Assistencial
PROADI	Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional
PROGE	Procuradoria Federal junto à ANS
PROMOPREV	Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças
PUC Rio	Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro
QUALISS	Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde
RA	Resolução Administrativa
RAE	Reunião de Avaliação da Estratégia
RNDS	Rede Nacional de Dados em Saúde
RPC	reajustes de planos coletivos
RVE	Reparação Voluntária e Eficaz
SAPIENS	Sistema AGU de Inteligência Jurídica
SBMFC	Sociedade Brasileira de Medicina de Família e Comunidade
SECEX	Secretaria Executiva
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SIADS	Sistema Integrado de Administração de Serviços
SIAFI	Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal
SIAR	Sistema integrado de Arrecadação
SIB	Sistema de Informações de Beneficiários
SIF	Sistema Integrado de Fiscalização
SIHOSP	Sistema de Indicadores Hospitalares
SINASC	Sistema de Informações sobre Nascidos Vivos
SIORG	Sistema de Organização e Inovação institucional do Governo Federal
SIP	Sistema de Informações de Produtos
SISBACEN Web	Sistema de Informações do Banco Central
SISRH	Sistema de Recursos Humanos da ANS
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal
SISP	Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
SNDC	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
SOF	Secretaria de Orçamento Federal
SPU	Secretaria do Patrimônio da União
SUS	Sistema Único de Saúde
Susep	Superintendência de Seguros Privados
TC	Termo de Compromisso
TCAC	Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta
TCU	Tribunal de Contas da União
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
TUSS	Terminologia Unificada da Saúde Suplementar
UCAM	Universidade Cândido Mendes
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UFRRJ	Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
VPN	Virtual Private Network

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1.1 - ORGANOGRAMA DA ANS	37
FIGURA 1.2 - CADEIA DE VALOR DA ANS	38
FIGURA 1.3 - ANS, MODELO DE NEGÓCIOS E DADOS DO SETOR	41
FIGURA 2.1 - MAPA ESTRATÉGICO 2021-2024	43
FIGURA 2.2 - EIXOS E TEMAS DA AGENDA REGULATÓRIA 2019-2022	50
FIGURA 2.3 - NOVOS EIXOS NA REPACTUAÇÃO DO PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	51
FIGURA 2.4 - ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA ANS	52
FIGURA 3.1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE RISCOS	55
FIGURA 3.2 – STATUS DOS TRABALHOS DE AVALIAÇÃO DE RISCOS	55
FIGURA 4.1 – PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA ATUALIZAÇÃO DO ROL	78
FIGURA 4.2 – PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA AVALIAÇÃO DE TECNOLOGIAS PARA INCORPORAÇÃO AO ROL	85
FIGURA 4.3 – ANÁLISES ECONÔMICO-FINANCEIRAS EM 2022	90
FIGURA 4.4 – ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS PELAS OPERADORAS - 2022	95
FIGURA 4.5 - NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIÇÃO PRELIMINAR - NIP E DEMANDAS DE INFORMAÇÃO	102
FIGURA 4.6 - PROGRAMA DE INTERVENÇÃO FISCALIZATÓRIA	103
FIGURA 4.7 - FLUXO DA FISCALIZAÇÃO	104
FIGURA 4.8 - PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR	104
FIGURA 4.9 - TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA - TCAC E TERMO DE COMPROMISSO - TC	108
FIGURA 4.10 - PARCEIROS DA CIDADANIA	108
FIGURA 4.11 – SELO DE QUALIDADE REGULATÓRIA	113
FIGURA 5.1 - ANS 2022: PERCENTUAL DE MEMBROS DA FORÇA DE TRABALHO COM DEFICIÊNCIA	142
FIGURA 5.2 – REPRESENTAÇÃO DA ARQUITETURA DE PROCESSOS DA ANS	153
FIGURA 5.3 - DIAGRAMA INSUMO-PRODUTO	161

LISTA DE TABELAS

TABELA 4.1 - DISTRIBUIÇÃO DAS OPERADORAS NAS FAIXAS DE RISCO DO MAPEAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL NOS CICLOS DIVULGADOS EM 2022	68
TABELA 4.2 - PROCEDIMENTOS REALIZADOS EM 2021 PELOS PLANOS DE SAÚDE, POR TIPO:	70
TABELA 4.3 - QUADRO DA SITUAÇÃO DOS PROCESSOS ANALISADOS	72
TABELA 4.4 - TIPOS DE DESFECHOS DAS DIREÇÕES FISCAIS POR ANO	85
TABELA 4.5 - ADIANTAMENTOS EM REAIS POR ANO - 2010 A 2022	86
TABELA 4.6 - TEMPO MÉDIO DE CANCELAMENTO A PEDIDO - 2012 A 2022	87
TABELA 4.7 - QUALIDADE CADASTRAL DO SIB	95
TABELA 4.8 - TEMPO MÉDIO DAS FASES PROCESSUAIS DA 1ª INSTÂNCIA (EM DIAS) 2021-2022	104
TABELA 4.9 - AUTOS FINALIZADOS E ANULADOS-2021-2022	105
TABELA 4.10 - DECISÕES ARQUIVADAS, ANULADAS E PENALIZADAS-2021-2022	105
TABELA 4.11 - DOCUMENTOS COM DESCONTO DE 40% E 80% 2021-2022	106
TABELA 4.12 - VALOR DE MULTAS APLICADAS E ARRECADADAS DE 2001 A 2022	115
TABELA 4.13 PERCENTUAL DE MULTAS ARRECADADAS 2022	116
TABELA 4.14 - MULTAS REFERENTES AO EXERCÍCIO 2022	116
TABELA 4.15 DEMAIS SITUAÇÕES - MULTAS 2022	117
TABELA 5.1 - ANS 2022: AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS	125
TABELA 5.2 - ANS 2022: OBJETOS DAS CONTRATAÇÕES VIGENTES	129
TABELA 5.3 - ANS: COMPARATIVO DE GASTO COM CONTRATOS POR TIPO - 2021-2022	130
TABELA 5.4 - ANS: COMPARATIVO DOS MONTANTES GASTOS COM CONTRATAÇÕES DE TERCEIRIZAÇÃO/MÃO-DE-OBRA - 2021-2022	131
TABELA 5.5 - ANS: COMPARATIVO DE CONTRATAÇÕES DIRETAS - 2021-2022	133
TABELA 5.6 - ANS: COMPARATIVO DE SALDO DE BENS EM CONSUMO E BENS PERMANENTES - 2020-2022	134
TABELA 5.7 - ANS 2022: PROCESSOS DE DESFAZIMENTO DE BENS	134
TABELA 5.8 - QUANTIDADE DE CONTRATOS DE LOCAÇÃO DE IMÓVEL - 2019-2022	135
TABELA 5.9 - ANS 2022: SITUAÇÃO DAS NEGOCIAÇÕES PARA OCUPAÇÃO DE ESPAÇO	136
TABELA 5.10 - ANS: COMPARATIVO DE GASTOS COM TRANSPORTE TERRESTRE - 2019-2022	137
TABELA 5.11 - ANS: COMPARATIVO DE GASTOS COM TRANSPORTE AÉREO- 2019-2022	137
TABELA 5.12 - ANS: COMPARATIVO DE QUANTIDADE DE BILHETES AÉREOS UTILIZADOS - 2019-2022	137
TABELA 5.13 - ANS: COMPARATIVO DE DILIGÊNCIAS - 2021-2022	138
TABELA 5.14 - ANS: COMPARATIVO DE DEMANDAS EXTERNAS DE RECURSOS HUMANOS - 2020-2022	139
TABELA 5.15 - ANS 2022: % DISTRIBUIÇÃO DA CARREIRA POR NÍVEL	139
TABELA 5.16 - ANS 2022: COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR SITUAÇÃO FUNCIONAL	140
TABELA 5.17 - ANS 2022: PROGRESSÃO E PROMOÇÃO DE SERVIDORES	144

TABELA 5.18 - ANS 2022: QUANTIDADE DE SERVIDORES POR CARGO COMISSIONADO E REMUNERAÇÃO	145
TABELA 5.19 - ANS 2022: QUANTITATIVO DE SERVIDORES EFETIVOS POR PADRÃO	146
TABELA 5.20 - ANS 2022: % DE DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS COMISSIONADOS POR CARGO/ FUNÇÃO	148
TABELA 5.21 - ANS 2022: PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS EM CAPACITAÇÃO	149
TABELA 5.22 - ANS 2022: PRINCIPAIS AÇÕES DE CAPACITAÇÕES INTERNAS	149
TABELA 5.23 - ANS 2022: AÇÕES INTERNAS DE CAPACITAÇÃO	150
TABELA 5.24 - ANS: SITUAÇÃO DOS PROCESSOS DE TIC EM RELAÇÃO AO LEVANTAMENTO DE RISCOS EM TIC	155
TABELA 5.25 - ANS: PROJETOS ESTRATÉGICOS DE TI CONCLUÍDOS - 2022	158
TABELA 6.1 - ANS: BALANÇO PATRIMONIAL RESUMIDO - 2022-2021 (VALORES EM MILHÕES DE REAIS)	162
TABELA 6.2 - ANS: DEMONSTRAÇÃO DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS RESUMIDA - 2022-2021 (VALORES EM MILHÕES DE REAIS)	163
TABELA 6.3 - ANS: RESULTADO PATRIMONIAL AJUSTADO - 2022 - 2021 (VALORES EM MILHÕES DE REAIS)	164
TABELA 6.4 - ANS: RESUMO RECEITA REALIZADA X DESPESA EMPENHADA - 2022-2021 (VALORES EM MILHÕES DE REAIS)	165
TABELA 6.5 - ANS: EXECUÇÃO DE RESTOS A PAGAR NO EXERCÍCIO - 2022-2021 (VALORES EM MILHÕES DE REAIS)	166
TABELA 6.6 - ANS: INSCRIÇÃO DE RESTOS A PAGAR NO EXERCÍCIO - 2022-2021 (VALORES EM MILHÕES DE REAIS)	166
TABELA 6.7 - ANS: RESULTADO FINANCEIRO A PARTIR DO BALANÇO PATRIMONIAL (VALORES EM MILHÕES DE REAIS)	167
TABELA 6.8 - ANS: RESULTADO FINANCEIRO - COMPOSIÇÃO - 2022-2021 (VALORES EM MILHÕES DE REAIS)	167
TABELA 6.9 - ANS: GERAÇÃO DE CAIXA POR ATIVIDADE - RESUMO - 2022-2021 (VALORES EM MILHÕES DE REAIS)	168

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1.1 - PPA NO ÂMBITO DA ANS	39
QUADRO 2.1 - OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2021-2024	43
QUADRO 2.2 - PAINEL DE INDICADORES ESTRATÉGICOS - CICLO 2022	45
QUADRO 2.3 - PROJETOS ESTRATÉGICOS 2021-2024	47
QUADRO 4.1 - INDICADORES ESTRATÉGICOS 2021-2024	57
QUADRO 4.2 - AÇÕES CONCLUÍDAS - PGA 2022	64
QUADRO 4.3 - HISTÓRICO DO MONITORAMENTO DA GARANTIA DE ATENDIMENTO POR CICLO	67
QUADRO 4.4 - DIREÇÃO TÉCNICA - MEDIDAS ADMINISTRATIVAS ADOTADAS EM 2022	68
QUADRO 4.5 - MAPA ASSISTENCIAL DA SAÚDE SUPLEMENTAR 2021	70
QUADRO 4.6 - QUADRO-RESUMO: SISTEMA DE SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO DE REDE HOSPITALAR	72
QUADRO 4.7 - SIMULAÇÃO REAJUSTE INDIVIDUAL 2021 - 2022	74
QUADRO 4.8 - ATUALIZAÇÕES DO ROL EM 2022, ORIGEM FORMROL	77
QUADRO 4.9 - ATUALIZAÇÕES DO ROL EM 2022, ORIGEM CONITEC	80
QUADRO 4.10 - CONSULTAS PÚBLICAS DE ATUALIZAÇÃO DO ROL EM 2022	82
QUADRO 4.11 - AUDIÊNCIAS PÚBLICAS EM 2022	83
QUADRO 4.12 - AUTORIZAÇÕES DE FUNCIONAMENTO CONCEDIDAS EM 2022	87
QUADRO 4.13 - RESULTADOS DO IDSS DE 2018 (ANO-BASE 2017) A 2022 (ANO-BASE 2021)	93
QUADRO 4.14 - AVISOS DE BENEFICIÁRIOS IDENTIFICADOS POR ANO E TOTAL DE ATENDIMENTOS NOTIFICADOS	96
QUADRO 4.15 - INTERNAÇÕES IDENTIFICADAS NO RESSARCIMENTO AO SUS SEGUNDO GRUPOS DIAGNÓSTICOS - 88º AO 91º ABIS	97
QUADRO 4.16 - IMPUGNAÇÕES E RECURSOS POR ANO E ABI	98
QUADRO 4.17 - PROCESSOS TRAMITADOS NO PERÍODO	99
QUADRO 4.18 - REPRESENTAÇÕES LAVRADAS NO PERÍODO	100
QUADRO 4.19 - TEMPO MÉDIO DE CLASSIFICAÇÃO DE DEMANDA NIP ASSISTÊNCIA E NÃO ASSISTENCIAL-2021 E 2022.	101
QUADRO 4.20 - DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO CADASTRADAS ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE-2017-2022	104
QUADRO 4.21 - PROCESSOS INSTAURADOS - 2021-2022	105
QUADRO 4.22 - DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO E INFORMAÇÃO CADASTRADAS ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE-2021-2022	109
QUADRO 4.23 - PROCESSOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL AMPLA REALIZADOS EM 2022	112
QUADRO 4.24 - PLANO ANUAL DE GESTÃO 2023	119
QUADRO 7.1 - ACOMPANHAMENTO DE AÇÕES REALIZADAS PELO TCU EM 2022	169

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 4.1 - PERCENTUAL DE EXECUÇÃO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS ATÉ A 4ª RAE (CICLO 2022)	62
GRÁFICO 4.2 PERCENTUAL DE EXECUÇÃO DAS ETAPAS DA AGENDA REGULATÓRIA 2019-2022	62
GRÁFICO 4.3 PERCENTUAL DE CONCLUSÃO DOS TEMAS DA AGENDA REGULATÓRIA 2019-2022	63
GRÁFICO 4.4 - RESULTADO PGT 2022	66
GRÁFICO 4.5 - DISTRIBUIÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DE ALTERAÇÃO DE REDE HOSPITALAR	71
GRÁFICO 4.6 - DISTRIBUIÇÃO DAS 36 OPERADORAS ACREDITADAS EM 2022	91
GRÁFICO 4.7 - EVOLUÇÃO DO PASSIVO DE RESSARCIMENTO AO SUS EM 2022	98
GRÁFICO 4.8 - VALOR ANUAL REPASSADO AO FUNDO NACIONAL DE SAÚDE EM MILHÕES DE REAIS	99
GRÁFICO 4.9 - RESOLUTIVIDADE DE DEMANDA NIP -2013-2022	101
GRÁFICO 4.10 - ACERVO DE PROCESSOS - 2016 - 2022	104
GRÁFICO 4.11 - DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES PELA SUA NATUREZA-2020-2021	110
GRÁFICO 4.12 - DISTRIBUIÇÃO DO MEIO DE ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES E INFORMAÇÕES - 2021-2022	110
GRÁFICO 5.1 - ANS:COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA - GERAL - 2017-2022	122
GRÁFICO 5.2 - ANS: EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA COM PESSOAL, BENEFÍCIOS E ENCARGOS - 2017-2022	123
GRÁFICO 5.3 - ANS: EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA DE CUSTEIO, INVESTIMENTOS E INVERSÕES FINANCEIRAS - 2017-2022	123
GRÁFICOS 5.4 - ANS: COMPARATIVO DE DESPESAS POR TIPO (R\$) - 2020-2022	123
GRÁFICO 5.5 - ANS: COMPARATIVO DE DESPESA COM PESSOAL POR TIPO (R\$) - 2020-2022	124
GRÁFICO 5.6 - ANS: COMPARATIVO DE DESPESA DE CUSTEIO (R\$) - 2020-2022	124
GRÁFICO 5.7 - ANS 2022: % EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DAS PRINCIPAIS AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS (EXCETO PESSOAL)	125
GRÁFICO 5.8 - ANS: COMPARATIVO DE PRECATÓRIOS ANS 2017-2022 (EM R\$)	126
GRÁFICO 5.9 - ANS: COMPARATIVO DE INSCRIÇÕES NO CADIN DE OPERADORAS POR SITUAÇÃO - 2019-2022	127
GRÁFICO 5.10 - ANS: COMPARATIVO DA ARRECADAÇÃO DA TPS POR ANO (EM MILHÕES DE R\$)	128
GRÁFICO 5.11 - ANS 2022: CONTRATAÇÕES ACIMA DE 1 MILHÃO DE REAIS	131
GRÁFICO 5.12 - ANS 2022: NOVAS CONTRATAÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI	132
GRÁFICO 5.13 - ANS 2022: DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL POR MODALIDADE DE LICITAÇÃO	132
GRÁFICO 5.14 - ANS: COMPARATIVO DE VALORES (R\$) DE LICITAÇÕES POR MODALIDADE - 2021-2022	133
GRÁFICO 5.15 - ANS 2022: DISTRIBUIÇÃO DE SERVIDORES POR CARREIRA DA ANS	139
GRÁFICO 5.16 - ANS 2022: DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR UNIDADE	140
GRÁFICO 5.17 - ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR ETNIA - 2020-2022	141
GRÁFICO 5.18 - ANS: COMPARATIVO DA FORÇA DE TRABALHO POR FAIXA ETÁRIA - 2020-2022	141
GRÁFICO 5.19 - ANS: COMPARATIVO DA COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR SEXO - 2020-2022	142
GRÁFICO 5.20 - ANS: COMPARAÇÃO DA QTD. DE FORÇA DE TRABALHO - 2017-2022 (EXCETO ESTAGIÁRIOS)	142

GRÁFICO 5.21 - ANS 2022: FORÇA DE TRABALHO POR FAIXA SALARIAL	142
GRÁFICO 5.22- ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DA DESPESA COM PESSOAL - 2018-2021	143
GRÁFICO 5.23 - ANS: PROCESSOS CRÍTICOS POR SITUAÇÃO DE MAPEAMENTO - 2021-2022	152
GRÁFICO 5.24 - COMPARATIVO DA QTD. DE PROJETOS MONITORADOS PELO ESCRITÓRIO DE PROJETOS - 2020-2022	153
GRÁFICO 5.25 - ANS: COMPARATIVO DE DOCUMENTOS RECEBIDOS NO SEI POR FORMA DE RECEBIMENTO - 2020-2022	154
GRÁFICO 5.26 - ANS: COMPARATIVO DE EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO EM TI - 2019-2022	157
GRÁFICO 5.27 - ANS 2022: DEMANDAS DE TI POR TIPO DE ATENDIMENTO	158
GRÁFICO 5.28 - ANS 2022: PROGRAMAS GOVERNAMENTAIS	159

SUMÁRIO

MENSAGEM DO DIRETOR PRESIDENTE	17
SUMÁRIO EXECUTIVO	21
CAPÍTULO 1 - VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO	33
1.1 IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE PRESTADORA DE CONTAS	33
1.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	33
1.3 CADEIA DE VALOR	38
1.4 PLANEJAMENTO PLURIANUAL - PPA – PROGRAMA GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE - SUS	39
1.5 ANÁLISE SITUACIONAL – AMBIENTE EXTERNO	39
CAPÍTULO 2 - GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA	42
2.1 GESTÃO ESTRATÉGICA NA ANS	42
2.2 MODELO E ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA	51
2.3 PRINCIPAIS AÇÕES DE SUPERVISÃO, CONTROLE E CORREIÇÃO	54
2.4 DETERMINAÇÃO DE MATERIALIDADE DAS INFORMAÇÕES	54
CAPÍTULO 3 - GESTÃO DE RISCOS	55
3.1. MODELO DE GESTÃO DE RISCOS NA ANS	55
3.2. PRINCIPAIS RISCOS E SUA VINCULAÇÃO AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	56
3.3. GESTÃO DA INTEGRIDADE	56
3.4. DESAFIOS E PERSPECTIVAS	57
CAPÍTULO 4 - DESEMPENHO INSTITUCIONAL	58
4.1 RESULTADOS MENSURADOS PELOS INSTRUMENTOS DE GESTÃO	58
4.2 RESULTADOS E ENTREGAS DAS AÇÕES PLANEJADAS SETORIALMENTE	68
4.3 DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS	120
CAPÍTULO 5 - ALOCAÇÃO DE RECURSOS E ÁREAS ESPECIAIS DE GESTÃO	123
5.1 GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA	123
5.2 GESTÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS	129
5.3 GESTÃO PATRIMONIAL E DE INFRAESTRUTURA	134
5.4 GESTÃO DE PESSOAS	139
5.5 GESTÃO DE PROCESSOS	152
5.6 PROJETOS INSTITUCIONAIS	153
5.7 GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	155
5.8 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL	159

5.9 GESTÃO DE CUSTOS _____	160
CAPÍTULO 6 - INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS _____	162
6.1 SOBRE O SETOR DE CONTABILIDADE E CERTIFICAÇÃO DOS DEMONSTRATIVOS _____	162
6.2 RESUMO DA SITUAÇÃO FINANCEIRA _____	163
6.3 RESULTADOS _____	164
CAPÍTULO 7 - DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TCU _____	170
7.1 TRATAMENTO DE DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TCU _____	170

MENSAGEM DO DIRETOR PRESIDENTE

Em 2022, a recomposição efetiva da Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar, com a nomeação e posse dos quatro novos diretores – Eliane Medeiros, Maurício Nunes, Alexandre Fioranelli e Jorge Aquino -, pode ser considerada um marco de estabilidade na atuação da Diretoria Colegiada.

Não menos importante é destacar o trabalho desenvolvido pelos servidores da ANS Bruno Rodrigues, César Serra e Maurício Nunes que, entre 2020 e 2022, exatamente no momento em que a saúde suplementar atravessou um de seus momentos mais delicados com a pandemia de Covid-19, assumiram como diretores substitutos, nos termos previstos na Lei nº 13.848/2019, e atuaram de forma admirável para conduzir a Agência nesses dois anos de desafios diários. A eles, o meu reconhecimento pelo brilhante trabalho desenvolvido e o meu agradecimento pela parceria.

No ano em que a ANS completou 22 anos, é fundamental destacar que a Agência trabalha diuturnamente para a formação de um corpo de servidores com capacidade técnica apto a lidar com as características específicas do mercado de planos privados de saúde, para garantir a previsibilidade e segurança jurídica desse mercado e para assegurar a sustentabilidade econômico-financeira do setor de modo a garantir o atendimento assistencial aos beneficiários.

Não por acaso, a Agência, ao longo de mais de duas décadas, tem apresentado respostas eficientes, efetivas e no tempo oportuno para as questões relativas ao mercado de saúde suplementar.

De modo exemplificativo, destaco o fato de que, atenta ao cenário nacional e global da saúde, em 2022, a ANS regulamentou a cobertura obrigatória do Teste SARS-CoV-2 (Coronavírus COVID-19), teste rápido para detecção de antígeno, e a cobertura obrigatória do Teste para detecção do vírus MPOX por biologia molecular para o diagnóstico de caso suspeito de infecção pelo vírus MPOX.

Aliás, o caráter dinâmico do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS pode ser comprovado pela inclusão, em 2022, de mais de 60 itens, entre procedimentos, medicamentos, novas indicações e ampliações de uso, bem como ampliações importantes para pacientes com transtornos de desenvolvimento global, como o Transtorno do Espectro Autista, além do fim dos limites para consultas e sessões de psicologia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e fisioterapia, desde que seja indicado pelo médico que acompanha o paciente.

Vale destacar que as Propostas de Atualização do Rol podem ser apresentadas a qualquer tempo e por qualquer interessado (pessoa física ou jurídica), através do preenchimento e envio à ANS de um formulário eletrônico padronizado, acessível a partir do portal da Agência.

Em 2022, foram submetidas pela sociedade 58 propostas, sendo 26 delas elegíveis para análise técnica. As propostas elegíveis foram debatidas com os atores da saúde suplementar em 11 Reuniões Técnicas da Comissão de Atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde Suplementar – Cosaúde, com posterior submissão para ampla contribuição da sociedade por meio de 11 consultas públicas e 6 audiências públicas. No total, foram analisadas cerca de 26 mil contribuições oriundas de consultas públicas, bem como as contribuições de 240 participantes nas audiências públicas, numa clara demonstração de intensa participação social fomentada pela ANS.

Cabe também ressaltar que a incorporação de tecnologias na área da saúde deve vir acompanhada de uma análise rigorosa. É imperioso garantir a segurança do paciente, assegurar que o novo procedimento atenda aos melhores parâmetros da saúde baseada em evidências e ao mesmo tempo não comprometer a sustentabilidade do setor.

Nesse ano, 25 novos entes regulados passaram a atuar no mercado de planos privados de saúde, sendo 12 administradoras de benefícios, 6 medicinas de grupo, 5 odontologias de grupo e 2 autogestões.

Um olhar sempre atento sobre as operadoras é uma das características marcantes da ANS.

Sob a perspectiva assistencial, destaco o Monitoramento do Risco Assistencial, que consiste no acompanhamento periódico das operadoras a partir da análise de regularidade de aspectos assistenciais, atuariais e de estrutura e operação de seus produtos (os chamados planos privados de saúde), objetivando identificar indícios de anormalidades que comprometam a preservação da continuidade e da qualidade do atendimento prestado aos beneficiários. Nesse ano, 986 operadoras foram objeto de monitoramento de risco assistencial, sendo 718 operadoras médico-hospitalares e 268 exclusivamente odontológicas. Por indícios de anormalidades administrativas graves de natureza assistencial, foram encaminhadas para monitoramento individual 30 operadoras, sendo 22 médico-hospitalares e 8 operadoras exclusivamente odontológicas. Foram apresentados e aprovados 12 Planos de Recuperação Assistenciais e instaurados 7 regimes especiais de Direção Técnica. Além disso, 2 operadoras foram retiradas de forma ordenada do mercado, solução adotada quando há um agravamento do risco assistencial, em uma situação considerada irreversível.

De modo similar, há um contínuo processo de acompanhamento econômico-financeiro das operadoras de planos privados de saúde, de forma a assegurar que as empresas estejam solventes e aptas a prestar o atendimento esperado. Em 2022, foram realizadas 467 análises econômico-financeiras, contemplando 351 operadoras, que atendem 62,5 milhões de beneficiários vinculados, correspondente a 77,5% do mercado regulado.

No que tange ao aprimoramento da regulamentação econômico-financeira do setor, deve ser mencionada a publicação da Resolução Normativa nº 569/2022, regulamentando o modelo de capital baseado no risco de mercado, encerrando a mensuração dos principais riscos, conforme princípios estabelecidos pela International Association of Insurance Supervisors - IAIS, já praticados pelos demais órgãos responsáveis pelo sistema financeiro nacional.

Nesse sentido, o modelo anterior baseado em múltiplos de faturamento e despesas assistenciais (margem de solvência) deixou de ser utilizado, trazendo toda a regulação do setor para os mesmos parâmetros do capital baseado em riscos, mais assertivo e sensível aos riscos efetivamente enfrentados pelos participantes deste mercado, os quais poderão, desta forma, ajustar sua forma de operação de acordo com seu apetite a riscos.

Por sua vez, a regulação indutiva é uma prática adotada pela ANS junto às operadoras de planos privados de saúde de modo a estimulá-las a repensarem a organização do sistema de saúde, de forma que seja possível sair do modelo hegemonicamente centrado na doença para um modelo de atenção integral à saúde baseado em valor.

Aqui ressalto o Programa de Qualificação de Prestadores de Serviços de Saúde – QUALISS e o projeto Modelos de Remuneração Baseados em Valor.

O Programa de Qualificação de Prestadores de Serviços de Saúde - QUALISS consiste no estabelecimento e divulgação de atributos de qualificação, relevantes para o aprimoramento da qualidade assistencial oferecida pelos prestadores de serviços, e na avaliação da qualificação e monitoramento do desempenho por meio de indicadores de qualidade dos prestadores de serviços que atuam na saúde suplementar.

Em 2022, foi implantado o Programa de Monitoramento da Qualidade da Assistência Hospitalar na Saúde Suplementar – PM-Qualiss Hospitalar. Esse programa visa incentivar a melhoria da qualidade dos serviços por meio do monitoramento e avaliação do desempenho e qualidade assistencial dos prestadores de serviços hospitalares, a partir de indicadores, constituindo-se na primeira fase de implementação do programa, previsto na Resolução Normativa nº 510/2022.

Por sua vez, o projeto Modelos de Remuneração Baseados em Valor identifica, seleciona e acompanha as operadoras de planos de saúde, em conjunto com seus prestadores de serviços de saúde, que já trabalhem ou que estejam implementando modelos de remuneração inovadores e baseados em valor. Ao longo de 2022, foram avaliadas as 12 experiências acompanhadas junto a operadoras de planos de saúde inscritas via edital em 2019 e acompanhadas em 2020 e 2021.

Em novembro de 2022, foi lançado o edital Modelos de Remuneração Baseados em Valor 2.0, com 16 vagas, sendo 12 para o segmento médico-hospitalar e quatro para o segmento exclusivamente odontológico. O objetivo é incentivar a adoção de modelos inovadores, alternativos ao modelo clássico “fee for service” (termo em inglês para pagamento por procedimento realizado), que priorizem a melhoria da atenção à saúde e como consequência a sustentabilidade do setor.

O processo de ressarcimento ao Sistema Único de Saúde - SUS, realizado pela ANS, é um importante mecanismo regulatório que busca devolver aos cofres públicos os valores dispendidos no tratamento de beneficiários de operadoras no SUS e impedindo o subsídio, ainda que indireto, de atividades lucrativas com recursos públicos. Em 2022, assim como já havia acontecido de forma histórica, em 2021, a Agência conseguiu realizar as notificações das operadoras de planos de saúde com prazo menor, de um ano após a data do atendimento no SUS. Nesse ano, foi enviado ao SUS, o total de R\$ 972,8 milhões, a título de ressarcimento, superando o valor remetido no exercício anterior em 9,95%.

A transparência é um valor caro à ANS. Em um setor em que a assimetria de informação é a principal falha de mercado a ser enfrentada, a Agência investe em diferentes ações que aprimorem o conhecimento acerca do mercado regulado, da regulação e da Agência. Afinal, dados, informações e conhecimento são a base para o processo decisório.

Em 2022, a ANS publicou, em sua página no Portal Brasileiro de Dados Abertos, quatro novos conjuntos de dados, bem como aprimorou outros 17 conjuntos já existentes. Ao todo, estão disponíveis 58 conjuntos de dados.

No que se refere ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação - LAI, em 2022, a Agência respondeu 939 pedidos de acesso à informação e 61 recursos. O prazo médio de resposta da ANS para os pedidos de acesso à informação foi de 16,68 dias, sendo que a lei estabelece um prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias. Ressalte-se que, desde a criação da LAI, foram respondidos todos os pedidos e recursos dentro dos prazos legalmente estabelecidos.

A ANS ainda cumpriu integralmente os 49 itens de transparência ativa estabelecidos pela LAI e exigidos pela Controladoria Geral da União, destacando-se como um dos 67 órgãos públicos a conquistarem essa marca, em um total de 304 órgãos avaliados pela CGU.

Por meio da RN nº 548/2022 foram regulamentados o processo de Análise de Impacto Regulatório -AIR e o processo de Participação Social na Agência. Os dois temas possuem estreita relação e contribuem para o aperfeiçoamento da regulação em saúde suplementar com base em evidências e na participação social com transparência e diálogo entre as partes interessadas.

Ainda em 2022 a ANS recebeu a nota máxima – Padrão Ouro – do Selo de Qualidade Regulatória concedido pelo Ministério da Economia. A norma premiada foi a Resolução Normativa nº 526, de abril de 2022, que dispõe sobre os critérios para definição do capital regulatório das operadoras de planos de saúde. Foram considerados critérios como Qualidade Regulatória, Participação Social e Previsibilidade.

Em dezembro de 2022 foi aprovada a nova Agenda Regulatória para o triênio 2023-2025, importante instrumento de previsibilidade regulatória elaborada com a participação dos diversos atores do setor e da sociedade por meio de consulta interna, tomada pública de subsídios e audiência pública, definindo assim, os temas prioritários que serão analisados pela ANS no período.

É fundamental ainda ressaltar que a ANS tem uma forte atuação voltada para a mediação de conflitos e a redução da judicialização na saúde suplementar.

A Agência conta com a Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, uma ferramenta eletrônica para resolução de conflitos que visa solucionar, de forma ágil, as demandas entre consumidores e operadoras registradas pelos canais de atendimento da Agência. Cada demanda resolvida pela ANS é menos uma ação judicial em potencial.

O Programa Parceiros da Cidadania com órgãos integrantes do Poder Judiciário, Defensoria Pública, Ministério Público e Órgãos de Defesa do Consumidor também é uma importante iniciativa da ANS para criar canais de comunicação e intercâmbio de informações técnicas e experiências com vistas à construção de espaços permanentes de discussão e debate, privilegiando a prevenção e mediação de conflitos, de modo a conferir maior eficácia na proteção e defesa do consumidor de planos privados de saúde. A ANS encerrou 2022 com 46 acordos vigentes.

O fortalecimento da relação com o Poder Judiciário também pode ser evidenciado pela participação da Agência em reuniões e eventos do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), bem como em reuniões dos Conselhos Estaduais de Saúde de diversos tribunais, como os de Acre, Ceará, Maranhão, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Rio Grande do Norte, São Paulo e Sergipe. Esses eventos têm permitido a ANS conhecer de forma regionalizada os principais problemas enfrentados pelos tribunais em ações judiciais referentes à saúde suplementar e à saúde pública.

Em busca da redução da judicialização, a ANS também tem investido em uma maior conscientização dos beneficiários em relação a seus direitos e deveres.

A Agência realizou, em novembro de 2022, o projeto ANS com Você. Em estandes em shopping-centers localizados nas 12 cidades onde a Agência tem Núcleos que realizam atendimento presencial, foram esclarecidas dúvidas dos beneficiários, além de ter havido distribuição de material informativo sobre regras do setor de planos de saúde

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

Ao entregar o presente Relatório, como integrante do Comitê de Governança, Riscos e Controles, reafirmo o nosso comprometimento de promover práticas e princípios de conduta e padrões de comportamentos, nossa responsabilidade em assegurar a integridade

deste relatório, tendo envolvido os níveis hierárquicos decisórios e suas equipes técnicas para a obtenção e consolidação das informações, e aprovado o produto final ora apresentado.

Por fim, é importante destacar que encerramos 2022 com 50,3 milhões de beneficiários em planos de assistência médica, o maior número desde dezembro de 2014, e 30,9 milhões de beneficiários em planos exclusivamente odontológicos. Esses números demonstram a robustez do setor.

A ANS está atenta aos desafios e mudanças pelas quais o setor vem passando e empenhada em atuar para entregar cada vez mais e melhores serviços à sociedade, alinhados às diretrizes legais.

Sabemos que a regulação é um processo dinâmico. Dessa forma, pretendemos alcançar um processo de regulação generativa, no sentido da elaboração de modelos assistenciais em parceria com todos os atores setoriais para se chegar ao resultado saúde, à realização do mutualismo efetivo onde todos contribuem para o bem do sistema, à solidariedade e ao compartilhamento efetivo de riscos, onde o beneficiário bem cuidado pelo sistema minimiza o risco de todos, reduzindo, inclusive o grau de conflito no setor e consequentemente a judicialização.

Nesse sentido, reforço o compromisso da ANS com a garantia da transparência, da participação social e da construção de uma relação dialógica com toda sociedade para a construção de alternativas voltadas aos resultados em saúde e sustentabilidade almejados por todos.

Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras:

351 operadoras, que atenderam **62,5** milhões de beneficiários vinculados, correspondente a **77,5%** do mercado regulado

Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde: inclusão de mais de **60** itens, entre procedimentos, medicamentos, novas indicações e ampliações de uso

Entrada no mercado: **25** novos entes regulados

Ressarcimento ao SUS: **R\$ 972,8** milhões arrecadados pela ANS e repassados ao SUS, por atendimentos prestados a beneficiários de planos privados de saúde no SUS

Monitoramento Assistencial: **986** operadoras, sendo **718** operadoras médico-hospitalares e **268** exclusivamente odontológicas

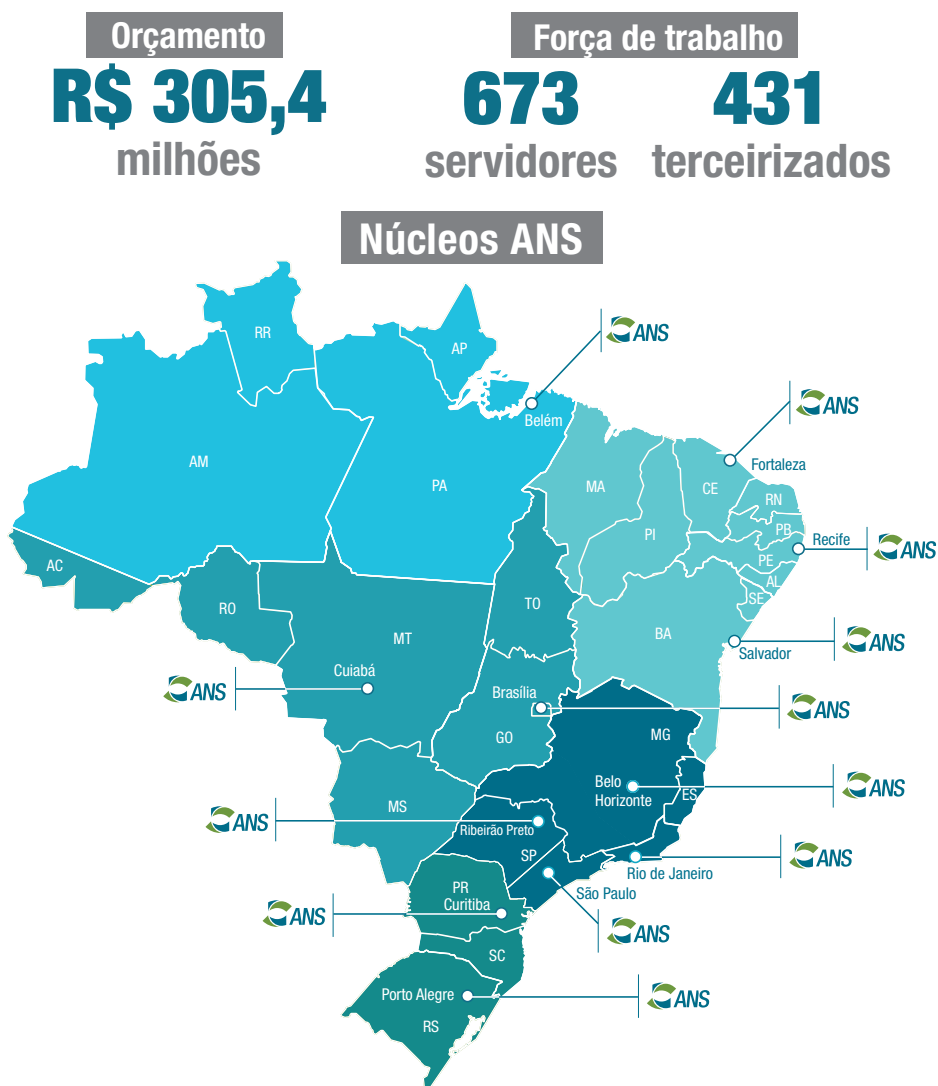
PAULO ROBERTO VANDERLEI REBELLO FILHO
DIRETOR PRESIDENTE DA ANS

SUMÁRIO EXECUTIVO

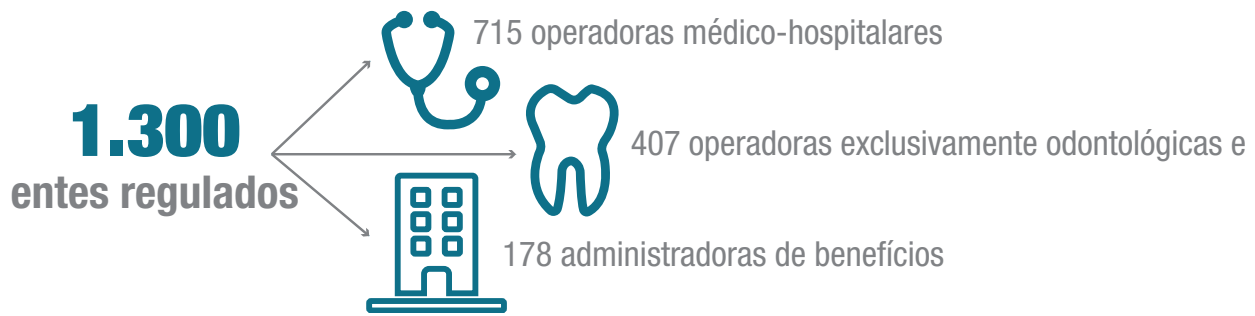
AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR - ANS

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. 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 é a missão da Agência. O marco regulatório do setor é conferido pela Lei nº 9.656, de 1998, que dispõe sobre a regulamentação dos planos e seguros privados de assistência à saúde, e pela Lei nº 9.961, de 2000, que cria a ANS.

É dirigida por uma Diretoria Colegiada - DICOL formada por 5 diretores, sendo um deles o diretor-presidente.



SAÚDE SUPLEMENTAR EM NÚMEROS



OPERADORAS MÉDICO-HOSPITALARES

Receita
R\$ 176 bilhões

Despesa assistencial
R\$ 157 bilhões

89,3%
de sinistralidade.

OPERADORAS EXCLUSIVAMENTE ODONTOLÓGICAS

Receita
R\$ 2,7 bilhões

Despesa assistencial
R\$ 1,1 bilhão

Sinistralidade
41,8%

CADEIA DE VALOR

A Cadeia de Valor da ANS apresenta o conjunto de processos fundamentais para o cumprimento de sua missão, sendo composta por 20 macroprocessos organizados em três perspectivas:

MACROPROCESSOS DE SUPORTE • MACROPROCESSOS FINALÍSTICOS • MACROPROCESSOS DE GOVERNANÇA

VALORES ENTREGUES PELA AGÊNCIA À SOCIEDADE:

sustentabilidade e qualidade assistencial das operadoras
 garantia assistencial dos planos privados de saúde
 supervisão constante do mercado para garantir o tratamento adequado aos beneficiários e às operadoras
 informações qualificadas para sociedade, com o fortalecimento da conscientização dos beneficiários acerca de seus direitos e deveres em saúde
 aprimoramento da qualidade das operadoras e dos prestadores de serviços
 aperfeiçoamento do relacionamento entre operadoras e prestadores de serviços de saúde para melhoria da saúde
 integração das políticas de saúde pública e privada

GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA

Criado em 2017, o Comitê de Governança, Riscos e Controles - CGRC é a instância máxima de governança da Agência, 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.

A Lei nº 13.848/2019, considerada o marco legal das Agências Reguladoras, a Instrução Normativa nº 24/2020, do Ministério da Economia, e o Decreto nº 10.382/2020, que tratam de uma maior orientação para a estruturação de Sistema de Gestão Estratégica no Poder Executivo Federal, trouxeram novas exigências para o aprimoramento da qualidade regulatória no Brasil, exigindo das agências a elaboração de mecanismos e instrumentos de gestão que fazem parte do novo modelo de governança. Cabe ressaltar que o Plano Estratégico da ANS está alinhado ao Plano Plurianual - PPA 2020-2023, à Estratégia Federal de Desenvolvimento para o Brasil - EFD 2020-2031 e ao Plano Nacional de Saúde - PNS.

O Mapa Estratégico apresenta os 15 objetivos estratégicos da ANS organizados para o período 2021-2024, sob três perspectivas:

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



O acompanhamento desses objetivos é feito por meio de 15 indicadores que estão disponíveis no portal da ANS que também conta com um Portfólio de Projetos Estratégicos, constituído por 15 projetos que representam os desafios da Agência para o ciclo 2021-2024. Podem ser conferidos no portal da ANS, no seguinte endereço eletrônico <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/monitoramento-e-avaliacao-da-estrategia>

MODELO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DA ESTRATÉGIA



Deve ser ressaltada ainda a adesão da ANS ao Programa de Gestão Estratégica e Transformação do Estado - TransformaGov, que tem por objetivo avaliar e modernizar a gestão estratégica dos órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Instituído pelo Decreto nº 10.382/2020, o TransformaGov propõe otimizar a implementação de políticas públicas, conferir mais eficiência ao gasto público e entregar mais valor à sociedade.

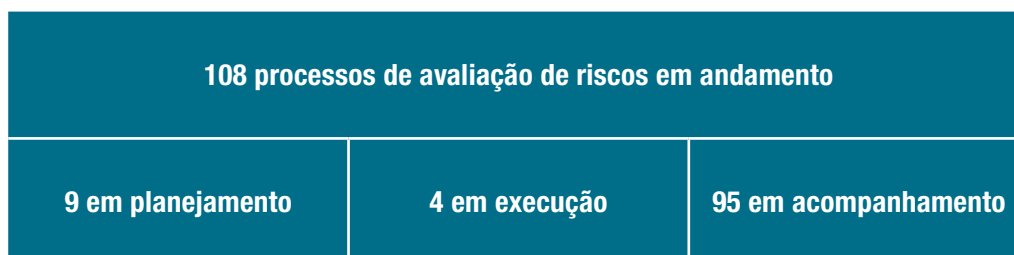
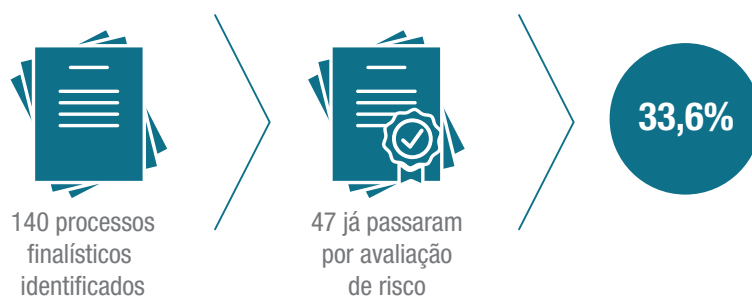
Plano de Gestão Estratégica e Transformação Institucional – PGT da ANS: **89,6% das ações concluídas.**

NOVA AGENDA REGULATÓRIA - TRIÊNIO 2023-2025

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.

GESTÃO DE RISCOS

Com o objetivo de promover a melhoria contínua de processos de trabalho, projetos e a alocação eficaz dos recursos disponíveis, de forma a contribuir para o cumprimento dos objetivos estratégicos, desde 2014, a ANS conta com uma Política de Gestão de Riscos. Um dos componentes da gestão de riscos é o processo de avaliação de riscos que visa a sistematizar e estruturar a Política, os procedimentos e as suas práticas, baseado na norma ABNT NBR ISO 31000:2018 – Gestão de Riscos – Princípios e Diretrizes.



INTEGRIDADE



O Plano de Integridade da ANS foi atualizado e publicada a 2ª edição em setembro de 2022, com a inclusão do levantamento dos riscos de integridade em conjunto com as áreas da ANS e unidades vinculadas. Adicionalmente, foram apontados os controles preventivos, detectivos e de apuração em vigor, bem como os planos de tratamento e prazos de implementação para as lacunas identificadas.

No âmbito da ANS, a execução das atividades de correção está a cargo da Corregedoria, unidade setorial do Sistema de Correção do Poder Executivo Federal. Trata-se do órgão encarregado de zelar pela probidade e de fiscalizar as atividades funcionais e a conduta dos servidores da ANS. Em 2022, foram instaurados 27 procedimentos disciplinares.

DESEMPENHO INSTITUCIONAL

RESULTADOS MENSURADOS PELOS INSTRUMENTOS DE GESTÃO

Plano de Gestão Anual - PGA - instrumento anual de planejamento, que consolida as ações e projetos estratégicos previstos para o ano, garantindo o acompanhamento do desempenho institucional da Agência - passou por dois ciclos de monitoramento.

Cumprimento

64%

**das ações
planejadas**

A Agenda Regulatória 2019-2022 foi concluída com 75,2% das fases/ações previstas.

O painel da Agenda Regulatória está disponível para consulta no portal da ANS, no seguinte endereço eletrônico: <https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-da-sociedade/agenda-regulatoria>

RESULTADOS POR AÇÕES

Sob a perspectiva Resultados institucionais, o Mapa Estratégico 2021-2024 apresenta os seguintes objetivos: garantir o acesso do beneficiário aos serviços de saúde suplementar; promover ambiente regulatório que favoreça a concorrência e o desenvolvimento do setor de saúde suplementar; induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de saúde suplementar; e zelar pela sustentabilidade e equilíbrio do setor de saúde suplementar.

Nesse sentido, são descritas a seguir, por grandes temas, as principais ações desenvolvidas pela ANS em 2022 para o alcance desses objetivos.

ACESSO E QUALIDADE ASSISTENCIAL NA SAÚDE SUPLEMENTAR

Esse tema perpassa diferentes ações que vão desde os procedimentos a serem ofertados pelas operadoras de planos privados de saúde, a rede prestadora para os serviços de saúde, a qualidade na prestação desses serviços, o prazo máximo em que esses procedimentos devem ser garantidos aos beneficiários e até mesmo o reajuste dos planos.

ROL DE PROCEDIMENTOS E EVENTOS EM SAÚDE

Lista de consultas, exames, terapias e cirurgias que constitui a cobertura obrigatória para os planos de saúde regulamentados (contratados após 02/01/1999 ou adaptados à Lei nº 9.656/98).

mais de
3.000
itens que atendem
a todas as
doenças listadas

Mais de 3 mil itens que atendem a todas as doenças listadas na Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde, da Organização Mundial da Saúde.

O ciclo de atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, antes a cada dois anos, passou por mudanças a partir da Medida Provisória nº 1.067, publicada em 02 de setembro de 2021, convertida na Lei nº 14.307, em 03 de março de 2022, promovendo alterações na Lei nº 9.656/1998, no que concerne ao rito de atualização do Rol. O prazo de conclusão da análise das propostas passou a ser de 180 dias, prorrogáveis por 90 dias.

Para os **medicamentos antineoplásicos e outros tratamentos oncológicos**, foram estabelecidos prazos ainda mais céleres, devendo a conclusão da análise ocorrer em até **120 dias**, prorrogáveis por mais **60 dias**. Além disso, as tecnologias aprovadas e recomendadas pela Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no SUS - Conitec para o Sistema Único de Saúde passaram a ser automaticamente incorporadas à saúde suplementar no prazo de 60 dias. Essas mudanças resultaram na publicação da Resolução Normativa nº 555, em 14 de dezembro de 2022.

Atualizado por meio da publicação de 14 resoluções normativas, nas quais foram incluídos, entre procedimentos, medicamentos, novas indicações e ampliações de uso.

Mais de 60 itens, bem como ampliações importantes para pacientes com transtornos de desenvolvimento global, como o Transtorno do Espectro Autista, além do fim dos limites para consultas e sessões de psicologia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e fisioterapia, desde que seja indicado pelo médico que acompanha o paciente.



Lista de medicamentos:

- **18 antineoplásicos** orais que contemplam diferentes indicações de tratamento para diversos tipos de câncer;
- **17 imunobiológicos** com **21 indicações** para tratamento de doenças inflamatórias, crônicas e autoimunes, como psoríase, asma e esclerose múltipla;
- **1 medicamento** para tratamento de doença que leva a deformidades ósseas. Foram ainda incorporados de forma extraordinária o **teste SARS-CoV-2** (Coronavírus COVID-19), teste rápido para detecção de antígeno e o **teste para detecção do vírus MPOX** por biologia molecular para o diagnóstico de caso suspeito de infecção pelo vírus MPOX.

MONITORAMENTO DA GARANTIA DE ATENDIMENTO

Além de estabelecer os procedimentos que as operadoras devem garantir aos beneficiários, a ANS cuida de monitorar a forma como a assistência deve ser prestada.

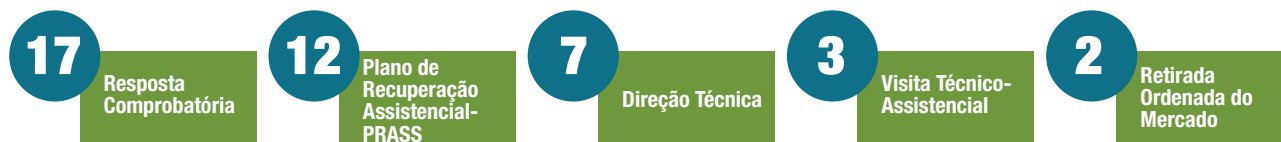
trimestre 2022	Número de operadoras com planos suspensos pelo programa
1º	9
2º	13
3º	6
4º	10

O Programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento avalia as operadoras a partir das reclamações registradas pelos beneficiários nos canais da ANS. O objetivo do programa é estimular as empresas a qualificarem o atendimento prestado aos consumidores. A partir do resultado do monitoramento, são identificados os planos que apresentam risco à assistência à saúde e que poderão ter a sua comercialização temporariamente suspensa. Essa medida administrativa objetiva impedir a entrada de novos beneficiários em um plano que apresenta risco à oferta ou à continuidade do atendimento, além de inadequações na formação de sua rede assistencial. Neste sentido, os planos suspensos só podem voltar a ser comercializados quando forem comprovadas melhorias.

VISITA TÉCNICO-ASSISTENCIAL

A ANS também monitora as operadoras que apresentam anormalidades administrativas que podem comprometer a assistência prestada. Identificada essa anormalidade, a ANS propõe que a operadora elabore um Plano de Recuperação Assistencial - PRASS, com prazos, métricas e objetivos, executados e gerenciados pelo próprio regulado, no prazo máximo de 12 meses. Caso já tenham realizados os ajustes, as operadoras podem apresentar resposta comprobatória ao invés do PRASS. Para as operadoras que não conseguem reverter as anormalidades, há a indicação de instauração de regime especial de Direção Técnica.

DIREÇÃO TÉCNICA - MEDIDAS ADMINISTRATIVAS ADOTADAS EM 2022



VISITAS TÉCNICAS DE MONITORAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO E ATUARIAL DOS PRODUTOS

realização
4
visitas técnicas em operadoras

Medida administrativa realizada nas instalações da operadora de planos de assistência à saúde que objetiva 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.

máximo
15,50%
reajuste plano de saúde
mai/2020 a abr/2023

Esse percentual é um reflexo da retomada da utilização dos serviços de assistência à saúde e a elevação das despesas assistenciais ocorrida no setor no ano de 2021 após a queda observada em 2020, em virtude da pandemia de Covid-19.

Importa destacar que a Lei nº 9.656/1998 permite às operadoras de planos privados de saúde promoverem alterações em sua rede prestadora de serviços de saúde, seja por redimensionamento ou substituição.

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



Incentivo a programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças - PROMOPREV: as operadoras são estimuladas a realizar a avaliação de risco (de parte ou de toda carteira de beneficiários) e a organizar sua rede para oferecer a coordenação do cuidado em saúde da forma mais adequada possível, conhecendo a necessidade em saúde dos seus beneficiários e prevenindo a exposição aos fatores de risco e de agravos. Atualmente existem 662 programas aprovados e 564 informados à ANS.



Projeto Parto Adequado: desenvolvido pela ANS, em parceria com o Hospital Israelita Albert Einstein e o Institute for Healthcare Improvement, com o apoio do Ministério da Saúde, esse projeto visa apoiar e instrumentalizar a adoção de medidas baseadas em evidências científicas que ampliem a qualidade e a segurança da atenção ao parto e nascimento, reduzindo a proporção de cesarianas sem indicação clínica e os riscos delas decorrentes.



Programa de Qualificação de Prestadores de Serviço de Saúde - QUALISS: estabelecimento e divulgação de atributos de qualificação, relevantes para o aprimoramento da qualidade assistencial oferecida pelos prestadores de serviços. Seu objetivo principal é contribuir para o aumento do poder de avaliação e escolha por parte dos beneficiários de planos de saúde. Em 2022, foi efetivamente implantado, quando se iniciou a coleta dos dados dos 14 indicadores do painel geral e o acompanhamento por parte da equipe gestora do Programa. A divulgação dos resultados do Programa está prevista para ocorrer anualmente, após a classificação dos estabelecimentos hospitalares por faixas avaliativas.



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

Em 2022, 36 operadoras foram reconhecidas pela ANS como acreditadas, abrangendo 28,15% dos beneficiários com assistência médica no setor em dezembro de 2022. Embora tenha havido uma redução no número de operadoras acreditadas em 2022, em comparação ao ano de 2021, que totalizava um percentual de 30,29% beneficiários abrangidos, operadoras de grande porte permaneceram acreditadas, contribuindo para o maior alcance da norma em relação aos beneficiários do setor. Essa redução esperada foi motivada pela necessidade de preparação das operadoras para atendimento às novas regras do Programa de Acreditação Operadoras que é mais abrangente, pois trata de questões de governança, gestão de risco, e novos itens voltados para gestão da operadora.

SUSTENTABILIDADE DO SETOR

Um mercado com operadoras solventes e aptas a prestar à assistência à saúde estabelecida pela ANS é um dos focos da ANS. Para tanto, em 2022, a Agência investiu nas seguintes iniciativas:

467
análises econômico-
financeiras

351
operadoras

62,5
milhões de
beneficiários
vinculados

corresponde
77,5%
mercado
regulado

1.100
acompanhamento
de operadoras

310
analisadas

representa
30,7%
das operadoras

81,0%
dos beneficiários

- Procedimentos de Adequação Econômico-Financeira – PAEF: conjunto de medidas e ações que visam, em espaço de tempo determinado, corrigir, de forma gradual, anormalidades econômico-financeiras:
 - acompanhamento de 32 operadoras
- Projeto Modelos de Remuneração: visa incentivar a adoção de modelos eficientes de remuneração e atenção à saúde, que garantam a sustentabilidade do setor e promovam a melhor atenção à saúde, com os custos adequados. Por meio desse projeto, são identificadas, selecionadas e acompanhadas as operadoras de planos de saúde, em conjunto com seus prestadores de serviços de saúde, que já utilizam ou que estejam implementando modelos de remuneração inovadores e baseados em valor.
 - Em 2022 foram avaliadas as 12 experiências acompanhadas junto a operadoras de planos de saúde inscritas via edital em 2019 e acompanhadas em 2020 e 2021.

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

Em regra, a direção fiscal deve ser aplicada em operadoras nas quais a ANS avalie capacidade de recuperação econômica, em uma análise preliminar, apesar das graves anormalidades administrativas e econômico-financeiras detectadas que levaram à instauração desse regime.

Em dezembro de 2022, havia **25 operadoras em direção fiscal: 1,1 milhão de beneficiários.**

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.

Em **2022**, foram decretadas **3 novas liquidações extrajudiciais**, sendo que ao longo do ano houve 3 encerramentos de liquidações extrajudiciais por conta de decretação de falência/insolvência civil, **encerrando o ano com 27 liquidações extrajudiciais em curso**.*

*Vale ressaltar que havia 86 liquidações extrajudiciais em andamento em 2014.

ANS concedeu **autorização de funcionamento** para **25 novos entes regulados.**

Cancelamento de 49 registros de operadoras.

Visando agilizar e simplificar os processos de atualização cadastral, a ANS disponibilizou 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. 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.

Em 2022, foi publicada a RN nº 569/2022, na qual foi regulamentado o modelo de capital baseado no risco de mercado, encerrando a mensuração dos principais riscos, conforme princípios estabelecidos pela International Association of Insurance Supervisors - IAIS, já praticados pelos demais órgãos responsáveis pelo sistema financeiro nacional, trazendo toda a regulação do setor

para os mesmos parâmetros do capital baseado em riscos, mais assertivo e sensível aos riscos efetivamente enfrentados pelos participantes deste mercado, os quais poderão, desta forma, ajustar sua forma de operação de acordo com seu apetite a riscos.

TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Dada a centralidade que a transparência e o acesso à informação representam em um setor em que uma das principais falhas de mercado a ser combatida é a assimetria de informação, a ANS investiu em 2022 nos seguintes projetos e ações:

- Disponíveis no portal da Agência os painéis dinâmicos Índice Geral de Reclamações - IGR e Taxa de Resolutividade, que possibilitam o acesso a informações de uma maneira muito mais ágil e simples. Os dois painéis no portal www.gov.br/ans, em Assuntos > Informações e Avaliações > Índice de Reclamações;
- Na execução do Plano de dados abertos do biênio 2021-2023, a ANS publicou em 2022, quatro novos conjuntos de dados abertos e aprimorou 17 conjuntos já publicados no Portal 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/aceso-a-informacao/perfil-do-setor/dados-abertos-1/dados-abertos>. Mais informações sobre os dados abertos da ANS podem ser consultadas na página <https://dados.gov.br/dados/organicoes/visualizar/agencia-nacional-de-saude-suplementar-ans>;
- Divulgação junto aos parceiros do Manual de Tópicos da Saúde Suplementar para o Programa Parceiros da Cidadania – Uma abordagem sob a perspectiva regulatória. Uma abordagem sob a perspectiva regulatória, que trata de temas como o marco legal do setor, o papel da ANS, as principais normas sobre cobertura assistencial, obrigações contratuais, autorização de funcionamento e regras econômico-financeiras, além de apresentar os processos fiscalizatórios da ANS. - <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sobre-ans/ans-lanca-publicacao-sobre-regras-do-setor-de-planos-de-saude>;
- Avaliação anual das operadoras por meio do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar - IDSS, um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões: i) Qualidade de Atenção à Saúde; ii) Garantia de Acesso; iii) Sustentabilidade no Mercado e iv) Gestão de Processos e Regulação;
- A obtenção de dados para o IDSS ocorre no ano seguinte ao ano-base avaliado, pois as operadoras têm o prazo até 30 de abril para concluir o envio e eventual ajuste de informações relativas ao ano-base. Por este motivo, a factibilidade para divulgação dos resultados do ano-base 2022 se dá somente em 2023. Excepcionalmente, em 2022 houve a divulgação dos resultados de dois anos-base devido ao atraso na divulgação dos resultados do ano-base 2020 motivado pelo tempo necessário para conclusão de procedimentos operacionais para atualização do portal da ANS. Resultados do IDSS, ano-base 2020, foi de 0,7989;

IDSS ANO-BASE 2021 SE DESTACAM:

Após o abrandamento dos efeitos da pandemia, no ano-base 2021 o setor apresentou uma boa recuperação do seu IDSS geral, apurado em 0,8128, que é o melhor resultado de toda a série histórica analisada. Fazendo o recorte por modalidade de operadora, observa-se que, entre as operadoras do segmento médico-hospitalar, as seguradoras continuam apresentando o melhor resultado médio para o IDSS ano-base 2021, seguidas das cooperativas médicas, a modalidade que concentra o maior número de operadoras, sendo a segunda maior em quantidade de beneficiários. No segmento odontológico, o desempenho das cooperativas odontológicas foi levemente superior ao das odontologias de grupo. Em relação ao porte de operadora, é possível afirmar que existe uma correlação positiva entre o porte e a nota final do IDSS, de 2017 a 2021.

- Aprimoramento da qualidade cadastral do Sistema de Informações de Beneficiários - SIB, o sistema utilizado pelas operadoras para enviar mensalmente os dados de seus beneficiários, com a redução dos percentuais de erros nos dados informados pelas operadoras a ANS;
- O Padrão TISS é o padrão obrigatório para troca de informações na saúde suplementar, dos dados de atenção à saúde dos beneficiários de planos privado de assistência à saúde, entre os agentes definidos na RN nº 501/2022. A nova versão do Padrão TISS tem prazo de início da vigência em março/2023. Foi ainda retomado o projeto de desenvolvimento da solução para o envio das informações do Conjunto Mínimo de Dados – CMD para a Rede Nacional de Dados em Saúde – RNDs;
- 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 2022, foi dada continuidade aos esforços de atualização da TUSS, com a publicação de novas versões;
- Atualização do “Painel de Indicadores da Atenção Materna e Neonatal”, com dados de todos os prestadores de serviços e operadoras de planos de saúde em atuação na saúde suplementar;
- Publicação do Mapa Assistencial da Saúde Suplementar 2021, com os dados de produção assistencial encaminhados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde, por meio do Sistema de Informação de Produtos (SIP).

EM 2021:

1,653 bilhão de eventos em saúde, procedimentos como consultas, exames e internações, (**23,5% acima do total realizado em 2020** e 2,3% acima do total de 2019), entre consultas com todas as especialidades médicas, exames, desde os mais simples aos de alta complexidade, terapias, cirurgias e atendimentos odontológicos. Para alguns grupos

de procedimentos, como consultas médicas, terapias, internações e procedimentos odontológicos, o volume de atendimentos não retornou aos patamares observados em 2019, ano-referência sem o impacto da Covid-19 no setor de saúde.

FISCALIZAÇÃO

Considerando-se a relevância da fiscalização no setor de saúde suplementar, em 2022, merecem relevo as seguintes atividades realizadas pela ANS:

- Notificação de Intermediação Preliminar - NIP: instrumento completamente eletrônico, de natureza pré-processual, utilizado para intermediar os conflitos existentes entre beneficiários e operadoras. Objetiva evitar o aumento de processos administrativos sancionadores ou mesmo a judicialização das questões.
- Programa de Intervenção Fiscalizatória: programa de fiscalização de natureza proativa que, através de ações periódicas e sistematizadas, visa identificar e avaliar as causas de falhas nos processos de trabalho relacionados às demandas recorrentes de beneficiários junto a ANS, a partir de um escopo limitado e pré-definido de recomendações.
 - O 13º Ciclo de Fiscalização, iniciado em 15 de fevereiro de 2022, selecionou 6 operadoras, cujas diligências se deram em maio de 2022 e se encontram em análise de cumprimento das recomendações, após o encerramento do período corretivo no final de novembro de 2022.
 - O 14º Ciclo de Fiscalização, iniciado em 15 de agosto de 2022, e que realizou a seleção de 5 operadoras, todos os processos estão na fase de aprovação do Relatório Diagnóstico, após o transcurso da fase de diligências, que se deu em novembro de 2022.
- Programa Parceiros da Cidadania: visa a articulação com órgãos e entidades que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Em 2022, foram assinados quatro termos aditivos para prorrogação de vigência e quatro novos acordos de cooperação técnica. Dessa forma, o programa, com abrangência em todo território nacional, fechou o exercício de 2022 com 46 acordos de cooperação técnica vigentes.

**Índice de
resolutividade
superior a
90%**

15.543 processos administradores sancionadores	14.721 autos finalizados	856 autos anulados	8.525 decisões
--	---------------------------------------	---------------------------------	--------------------------

- Celebração de Termos de Compromisso de Ajustamento de Conduta - TCAC e Termos de Compromisso - TC.
 - o TCAC é um instrumento regulatório por meio do qual a ANS firma compromissos junto às operadoras com vistas a cessar as condutas irregulares que estão sendo apuradas e reparar coletivamente os danos causados, inclusive indenizando os prejuízos decorrentes. Em 2022, foram celebrados 2 TCACs.
 - O TC é o instrumento firmado com as administradoras de benefício que objetiva obter as informações sobre o número de contratos administrados e/ou beneficiários expostos. Em 2022, também foram celebrados 2 TCs.
- Esclarecimento de dúvidas e registro de reclamações/denúncias sobre as operadoras.

239,5 mil demandas de reclamações	aumento de 26,4% em relação a 2021
--	---

243,5 mil demandas de informações	aumento de 6,9% em relação a 2021
--	--

ARRECADAÇÃO DE MULTAS

arrecadação R\$ 141 milhões em multas aplicadas em 2022	+	arrecadação R\$ 152 milhões em multas aplicadas entre 2001 e 2021	=	total 293 milhões
---	----------	---	----------	---------------------------------------

RESSARCIMENTO AO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

Importante mecanismo regulatório que busca devolver aos cofres públicos os valores dispendidos no tratamento de beneficiários de operadoras no SUS e impedindo o subsídio, ainda que indireto, de atividades lucrativas com recursos públicos.

Em 2022 a ANS publicou quatro Avisos de Beneficiários Identificados – ABIs (89º ao 92º), relativamente aos atendimentos prestados no SUS aos beneficiários de planos de saúde durante as competências de janeiro a dezembro de 2021.

A diminuição do lapso temporal entre o evento e sua identificação, com sua estabilização por alguns anos, 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 2022, identificou-se que os atendimentos hospitalares realizados no SUS em 2021 em beneficiários de planos de saúde apresentavam a maior proporção nas internações por transplantes (5,1% do SUS) e com finalidades diagnósticas (4,4% do SUS). As internações clínicas e cirúrgicas foram as mais volumosas, mas representaram 1,7 e 1,8% das ocorridas no SUS respectivamente, trazendo a média geral para 1,8%.

Em relação ao valor repassado ao Fundo Nacional de Saúde (FNS) em 2022, o ressarcimento ao SUS realizou o envio do total de **R\$ 972.810.000** (novecentos e setenta e dois milhões e oitocentos e dez mil reais), **superando o valor remetido no exercício anterior em 9,95%**.

Estima-se que haja uma estabilização no montante anualmente repassado ao FNS, considerando o ingresso de novas petições com a notificação de quatro ABIs anuais, bem como a celeridade obtida no processamento administrativo.

Por fim, deve ser destacado que as principais atividades da ANS em 2022 estão detalhadas nos próximos capítulos. Ressaltamos, porém, que essas ações não esgotam as atividades da Agência no período. No portal da ANS na internet, em <https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-institucional>, são publicados relatórios anuais acerca da gestão da ANS.

QUALIDADE REGULATÓRIA



- A RN nº 868/2022, que dispõe sobre os critérios para definição do capital regulatório das operadoras de planos de assistência à saúde, foi agraciada com Selo Ouro de Qualidade Regulatória. O Selo de Qualidade Regulatória, iniciativa criada pelo Ministério da Economia em 2002, é um atestado de que esta regulação possui alta qualidade e está aderente às boas práticas regulatórias nacionais e internacionais.

- A ANS aprovou, na 579ª Reunião Ordinária de Diretoria Colegiada, a regulamentação do processo de Análise de Impacto Regulatório - AIR, uma importante ferramenta para subsidiar a tomada de decisões sobre a pertinência da edição de normativos. A RN nº 548/2022 também regulamentou o processo de Participação Social na Agência. Os dois temas possuem estreita relação e contribuem para o aperfeiçoamento da regulação em saúde suplementar com base em evidências e na participação social com transparência e diálogo entre as partes interessadas.

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

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

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.

BRUNO MARTINS RODRIGUES

Diretor de Gestão Substituto

Nomeação (1º mandato): 17/03/2020 a 12/09/2020

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



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

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

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

CÉSAR BRENHA ROCHA SERRA

Diretor de Desenvolvimento Setorial Substituto

Nomeação (1º mandato): 09/09/2020 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



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

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

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

MAURÍCIO NUNES DA SILVA

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.

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 MG 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 – Secretária de Educação (cargo comissionado) e de carreira como “Procuradora” do Município, lotada na Procuradoria Geral do Município de Ipatinga/MG.

ALEXANDRE FIORANELLI

Diretor da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos

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 Vasculare, 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 exerceu os cargos de:

- 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 Vasculare 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 Vasculare e Endovascular
- 2021 - Hospital São Luiz Morumbi - RedeD'or SP, Brasil. Chefe de Equipe Cirurgia Vasculare e Endovascular
- 2019 - Hospital Vila Nova Star - RedeD'or SP, Brasil. Chefe de Equipe Cirurgia Vasculare 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 Vasculare
- 2003 - Atual. Sociedade Brasileira de Angiologia e de Cirurgia Vasculare, SBACV, Brasil. Sócio Efetivo

JORGE ANTONIO AQUINO LOPES

Diretor de Normas e Habilitação das Operadoras

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

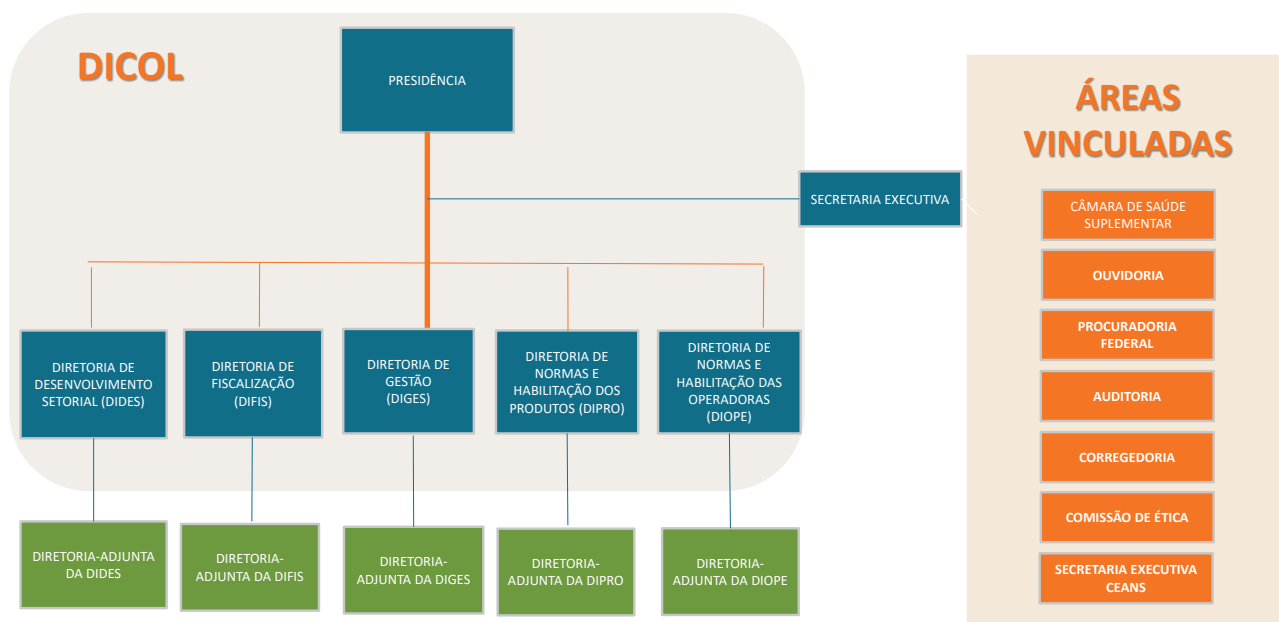


Jorge Antônio Aquino Lopes é formado pela Faculdade de Medicina de Petrópolis e trabalha desde 1990 como médico da Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro (RJ). Foi diretor do hospital do Centro Universitário Serra dos Órgãos - Unifeso.

Em sua trajetória profissional exerceu os cargos de:

- Rio Saúde Empresa Pública de Saúde do Rio de Janeiro
- Coordenador Assistencial / Diretoria Assistencial - 2015 a 2019
- Gestão das Superintendências e Coordenações das Unidades 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

■ **Figura 1.1 - ORGANOGRAMA 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 e contemplará 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 aprovar, a CAS encaminha o nome do candidato para votação no plenário do Senado;
- Se aprovado, o Senado encaminha o nome ao Presidente da República;
- O Presidente da República publica a nomeação; 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 Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE:** planeja, coordena, organiza e controla as atividades de autorização de funcionamento, de transferência de controle societário, de acompanhamento econômico-financeiro e dos regimes especiais de direção fiscal e de liquidação extrajudicial das operadoras de planos privados de saúde.
- **Diretoria de Gestão – DIGES:** planeja, coordena, organiza e implementa políticas, ações e projetos de gestão e aprimoramento internos, visando ampliar a capacidade de governança da ANS, por meio do fomento aos projetos de estudos e pesquisas, do gerenciamento de pessoas, da tecnologia da informação e da execução das atividades administrativo-financeiras.
- **Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES:** planeja, coordena e organiza ações e projetos de estímulo e indução melhoria à qualidade da atenção à saúde; aperfeiçoamento do relacionamento entre operadoras e prestadores de serviços de saúde; disseminação e integração de informações setoriais, e integração e ressarcimento ao SUS.
- **Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO:** planeja, coordena, organiza e controla as atividades de regulamentação, habilitação e acompanhamento dos planos privados de saúde; as atividades relacionadas à regulação assistencial, incluindo a revisão periódica do Rol de Procedimentos, o incentivo a programas de promoção da saúde, o monitoramento do risco assistencial, a instauração do regime de direção técnica, o monitoramento da garantia de atendimento, a definição e o monitoramento das políticas de preço na Saúde Suplementar, as regras de portabilidade de carências e o acompanhamento e controle das transferências de carteira de beneficiários.
- **Diretoria de Fiscalização – DIFIS:** fiscaliza as atividades das operadoras e zela pelo cumprimento das normas do setor. Instaura, instrui e decide em primeira instância processos administrativos, oportuniza e estimula a resolução de conflitos e coordena o atendimento aos consumidores por meio de canais de relacionamento, inclusive pessoalmente nos Núcleos da ANS. Realiza articulações com órgãos e entidades de defesa do consumidor.

1.3 CADEIA DE VALOR

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 (2021)

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 2022	RESULTADO 2022
4339 – QUALIFICAÇÃO DA REGULIZAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DA SAÚDE SUPLEMENTAR	Conflito resolvido	76.000	147.619
8727 – APERFEIÇOAMENTO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA A SAÚDE SUPLEMENTAR	Informação processada	800	875

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

Notas:

Conflito resolvido – quantidade de demandas Notificação de Intermediação Preliminar resolvidas no período

Informação processada – número de operadoras com trânsito correto no envio de dados referentes ao padrão Padrão para Troca de Informação de Saúde Suplementar em outubro/2022

1.5 ANÁLISE SITUACIONAL – AMBIENTE EXTERNO

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

AMBIENTE ECONÔMICO

- guerra da Ucrânia resultou em redução do crescimento global, com inflação alta, juros em elevação em todo mundo.
- persistência da inflação em patamar elevado;
- elevação da taxa básica de juros com o intuito de assegurar a estabilidade dos preços;
- mercado de trabalho segue em trajetória positiva, marcado pela queda da taxa de desocupação e, mais recentemente, pela recuperação dos rendimentos.

AMBIENTE POLÍTICO

- uso de redes sociais como locus de contato com a sociedade;
- manutenção da pressão social por melhoria dos serviços de saúde, pública e privada;
- ampliação do debate sobre acesso e reajuste de mensalidades de plano de saúde;
- eleição presidencial considerada a mais polarizada da história do país.

AMBIENTE DEMOGRÁFICO

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

AMBIENTE TECNOLÓGICO

- constante surgimento de novos meios de comunicação, geração e difusão de informações;
- aumento da importância da gestão da informação para a identificação de problemas e soluções;
- crescente pressão, por parte dos atores setoriais e sociedade em geral, por transparência e acesso à informação em tempo real, com garantia da proteção de dados pessoais e institucionais;
- constante desenvolvimento de novas tecnologias em saúde;
- aumento do investimento em start-ups de saúde, as chamadas healthtechs, que unem tecnologia e saúde;

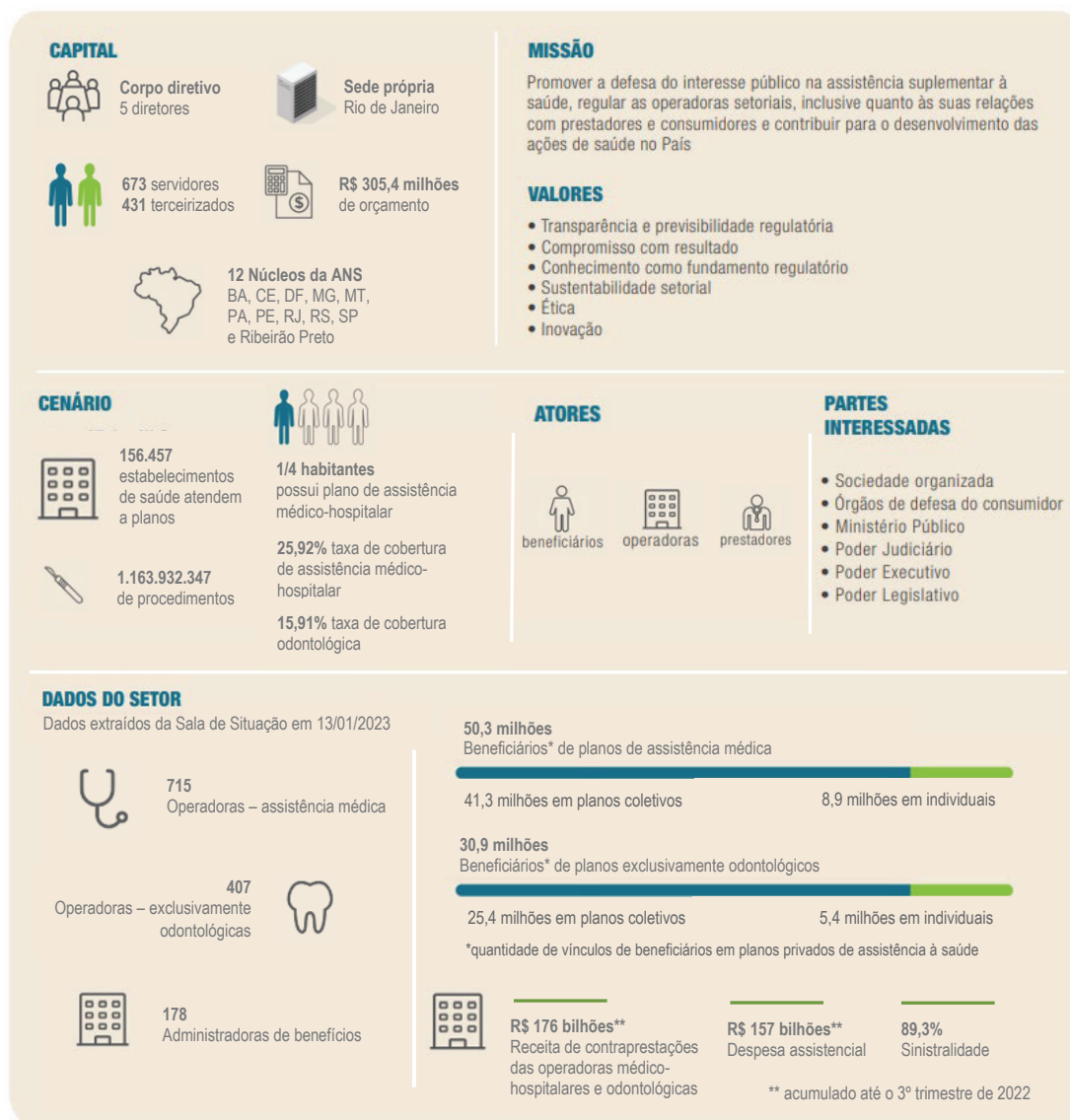
- maior demanda pela transformação digital dos serviços públicos;
- a inteligência artificial é um novo paradigma nos processos decisórios;
- consolidação do trabalho remoto;
- consolidação do uso da telemedicina;
- pressão por aumento da competitividade da indústria da saúde, reduzindo a dependência externa, com o desenvolvimento e a produção de vacinas, medicamentos, insumos e equipamentos médicos.

AMBIENTE DO MERCADO REGULADO

- publicação da Lei nº 14.307/2022 que estabeleceu que a atualização do rol de procedimentos e eventos em saúde suplementar deverá ser concluída no prazo de 180 dias, menor prazo no mundo para avaliação de uma tecnologia em saúde;
- publicação da Lei nº 14.454/2022 que abre a possibilidade de obrigação de cobertura de tecnologias fora do rol estabelecido pelas ANS pelas operadoras de planos de saúde;
- pressão por subsegmentação e novos produtos na saúde suplementar;
- permanência de áreas sem a adequada cobertura assistencial, pública e/ou privada, os chamados “vazios assistenciais”;
- judicialização crescente;
- maior interferência política na regulação e no mercado de saúde suplementar;
- crescente 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;
- necessidade de adequar os serviços de saúde para atendimento às novas demandas decorrentes do envelhecimento populacional;
- estímulo a programas de promoção da saúde e de prevenção de doenças.

A Figura 1.3, a seguir, apresenta informações mais detalhadas sobre a ANS, seu modelo de negócios e os dados do setor.

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



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

CAPÍTULO 2

GOVERNANÇA E ESTRATÉGIA

2.1 GESTÃO ESTRATÉGICA NA ANS

A Lei nº 13.848/2019, trouxe inovações para o aprimoramento da qualidade regulatória no Brasil, exigindo a elaboração de um conjunto de mecanismos e instrumentos de gestão que fazem parte do novo modelo de governança e visam a maior transparência e melhor desempenho das agências com foco nos resultados, especialmente voltados à sociedade e maior controle da gestão através do monitoramento e validação das suas ações. (<https://www.gov.br/ans/ptbr/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/planejamento-estrategico-ans-2021-2024>).

O Planejamento Estratégico da ANS para o ciclo 2021-2024 foi elaborado com base nas diretrizes governamentais trazidas pelo novo marco legal das Agências, 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 - EFD 2020-2031 e o Plano Nacional de Saúde - PNS, 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 (gestão de pessoas; gestão da informação; gestão de TIC; gestão da logística pública; gestão financeira, de custos e contábil), Macroprocessos Finalísticos (regulação assistencial; regulação da estrutura de produtos; integração com o SUS; informações em saúde; regulação do relacionamento entre operadoras e prestadores; habilitação, monitoramento societário e econômico-financeiro das operadoras; fiscalização e qualidade na Saúde Suplementar) e Macroprocessos de Governança (gestão estratégica, planejamento e orçamento; modernização organizacional, controles, participação e controle social, comunicação e relações institucionais, assessoramento jurídico e qualidade regulatória), apresenta os principais valores entregues pela Agência à sociedade, conforme a Figura 1.2.

O Mapa Estratégico, por sua vez, traduz visualmente a estratégia da ANS 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 são representados em três dimensões: Resultados Institucionais, Processos Internos e Infraestrutura e Aprendizagem, direcionam o comportamento e o desempenho institucional com vistas ao alcance de sua visão de futuro.

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

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



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

Os objetivos estratégicos definidos para o ciclo 2021-2024 são apresentados, no Quadro 2.1, com suas respectivas descrições 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.
	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.

DIMENSÃO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIÇÃO
Processos Internos	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.
	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.
Infraestrutura e Aprendizagem	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.
	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)

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 indicadores que compõem o painel de indicadores da ANS.

■ **Quadro 2.2 - PAINEL DE INDICADORES ESTRATÉGICOS - ciclo 2022**

INDICADORES PROJETOS ESTRATÉGICOS	DIMENSÃO DO MAPA ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PERIODICIDADE DE COLETA	FINALIDADE DO INDICADOR
01 01_AGA Indicador da Avaliação da Garantia de Atendimento	Resultados Institucionais	Garantir o acesso dos beneficiários aos serviços de saúde suplementar	Trimestral	Medir o nível de garantia de atendimento a partir do resultado divulgado.
02 01_PEAC Percentual de Estudos que tiveram Análise da Concorrência	Resultados Institucionais	Promover ambiente regulatório que favoreça a concorrência e o desenvolvimento do setor de saúde suplementar	Semestral	Avaliar a inclusão da análise da concorrência nos estudos e dispensas de AIR
03 01_PBO Percentual de beneficiários em operadoras nas duas primeiras faixas (IDSS ≥ 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_TixTD 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 os critérios apresentados.
15 02_TEDD Taxa de Execução das Despesas discricionárias	Infraestrutura e Aprendizagem	Otimizar o uso dos recursos orçamentários alinhado 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 2022 e que foram excluídos na 2ª Reunião de Avaliação da Estratégia – RAE, quais sejam: indicador 03_02 Percentual de Beneficiários em Operadoras Acreditadas e indicador 13_02 Percentual de Serviços da ANS no Portal GOV.BR.

O indicador Percentual de Beneficiários em Operadoras Acreditadas foi retirado da grade de indicadores estratégicos da ANS devido ao entendimento de que recentemente houve um endurecimento das regras para acreditação de operadoras, o que poderia enviesar o seu resultado e não medir adequadamente o alcance do objetivo estratégico de induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados em saúde suplementar.

O outro indicador excluído foi Percentual de Serviços da ANS no Portal GOV. O indicador tal como foi concebido, apresentou um

resultado crescente ao longo dos semestres de 2021 e do 1º semestre de 2022. Contudo, considerando que todos os atuais serviços da ANS são totalmente digitais e os novos têm sua origem também digital não faz mais sentido a apuração desse indicador.

O painel dos Indicadores Estratégicos da ANS pode ser consultado em <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/planejamento-estrategico-ans-2021-2024>.

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 de 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
Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar	Estabelecer padrões de informações para as operadoras disponibilizarem a beneficiários e contratantes	Revisão da RN nº 389/2015 realizada
	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

OBJETIVO ESTRATÉGICO	NOME DO PROJETO	PRODUTO
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 RNSD, 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)

O projeto estratégico Mensurar a carga administrativa da proposta de normativos da ANS foi excluído na 1ª RAE devido ao entendimento de que deveriam ser criadas outras iniciativas prioritárias para adequação da ANS aos Decretos nº 10.139/2019 e nº 10.411/2020.

O projeto Desenvolver ações para regulação orientada a dados e uso de inteligência artificial no setor de saúde foi excluído na 2ª RAE por entendimento da Diretoria Colegiada da ANS de que o referido projeto perdeu seu objeto e escopo focado na Central do Prestadores e que a temática Inteligência Artificial na Saúde Suplementar será tratada na ANS no âmbito da Chamada Pública "Soluções de Inteligência Artificial para o Poder Público". A iniciativa é uma parceria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações e da Financiadora de Estudos e Projetos - Finep, que conta com apoio técnico da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços e da Escola Nacional de Administração Pública - Enap.

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, instituído pela Resolução Administrativa nº 67/2017, é composto pelo Diretor-Presidente e pelos demais Diretores da ANS. Em 2022, foram realizadas quatro Reuniões de Avaliação da Estratégia referentes 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/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/monitoramento-e-avaliacao-da-estrategia>.

2.1.6 PLANO DE GESTÃO ANUAL

Como instrumento orientador das ações da Agência, o Plano de Gestão Anual – PGA tem como principal objetivo aprimorar a qualidade regulatória. Estabelecido pela Lei nº 13.848/ 2019, o PGA é o instrumento do planejamento consolidado da Agência Nacional de Saúde Suplementar e contemplou ações e projetos estratégicos previstos para 2023, bem como metas e resultados relacionados aos processos finalísticos e de gestão da Agência.

Contendo 29 ações e projetos priorizados pela ANS para o ano de 2022, foi elaborado integrando as ações programadas na Agenda Regulatória e previstas no portfólio de Projetos Estratégicos, contribuiu para a busca da eficiência e da qualidade dos serviços prestados pela Agência.

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

2.1.7 PLANO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E TRANSFORMAÇÃO INSTITUCIONAL – PGT

O Programa de Gestão Estratégica e Transformação do Estado - TransformaGov, tem por objetivo avaliar e modernizar a gestão estratégica dos órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Instituído pelo Decreto nº 10.382/2020, propõe otimizar a implementação de suas políticas públicas, conferir mais eficiência ao gasto público e entregar mais valor à sociedade. 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 e depois pactuadas mais 3 ações em reunião de monitoramento do plano. As ações são distribuídas nos eixos Governança, Gestão Estratégica e Inovação, Gestão de Documentos, Patrimônio e Custeio e Gestão de Pessoas.

Das 7 ações previstas para 2022, 2 foram excluídas:

- Realizar processo seletivo de até dois servidores para acompanhamento de ações/atividades relacionadas à Gestão de Documentos e Arquivos: A ação foi excluída do PGT por não ter havido liberação para a ANS da concessão do Gratificações Temporárias das Unidades dos Sistemas Estruturadores da Administração Pública Federal - GSISTE.

- Elaborar o Plano de Gestão de Documentos e Arquivos, conforme Política de Gestão de Documentos e Arquivos da Administração Pública Federal: A ação foi excluída do PGT por orientação do Programa Transformagov.

2.1.8 AGENDA REGULATÓRIA

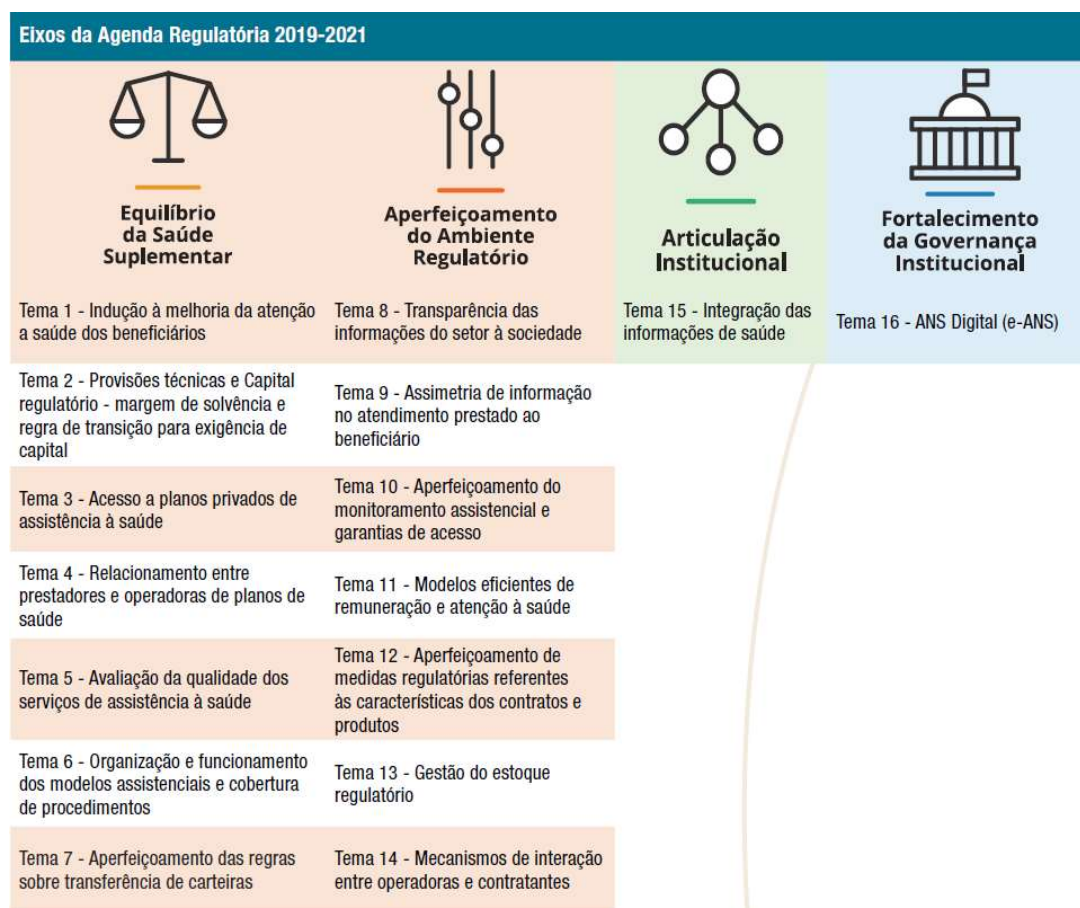
A Agenda Regulatória é um instrumento de planejamento que orienta a atuação da ANS e estabelece os assuntos prioritários relacionados aos problemas encontrados na regulação da saúde suplementar, de forma a garantir maior transparência e previsibilidade, possibilitando o acompanhamento pela sociedade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

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

Algumas externalidades, especialmente a Pandemia de Covid 19, impactaram a execução de algumas ações previstas na Agenda Regulatória nos anos de 2020 e 2021. Aliadas às incertezas da interinidade da maioria dos diretores no último ano, determinaram a reprogramação de alguns temas da agenda.

A prorrogação da vigência da Agenda Regulatória 2019-2021, que passou a vigorar até dezembro de 2022, foi aprovada na 554ª Reunião Ordinária de Diretoria Colegiada da ANS, realizada em 21/07/2021. A Figura 2.2 apresenta os temas da agenda regulatória 2019-2022.

■ **Figura 2.2 - EIXOS E TEMAS DA AGENDA REGULATÓRIA 2019-2022**



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

NOVA AGENDA REGULATÓRIA - TRIÊNIO 2023-2025

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.

A elaboração da quinta edição da Agenda Regulatória contou com amplo processo de participação social. Foi realizada Consulta interna, que teve a participação da força de trabalho da Agência na definição dos temas para o ciclo 2023-2025. Em seguida, foi realizada Tomada Pública de Subsídios com o objetivo de obter contribuições e sugestões da sociedade para a definição da Agenda. Para encerrar, a Agência realizou a Audiência Pública 26, que deu sequência às discussões que subsidiaram a construção do instrumento. Na ocasião, o evento foi realizado de forma remota, e está disponível em <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-da-sociedade/audiencias-publicas/audiencia-publica-para-colher-contribuicoes-para-construcao-da-agenda-regulatoria-2023-2025-da-ans>. Os assuntos receberam importantes contribuições de representantes de variados segmentos da sociedade.

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 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.

2.1.9 PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DA ANS

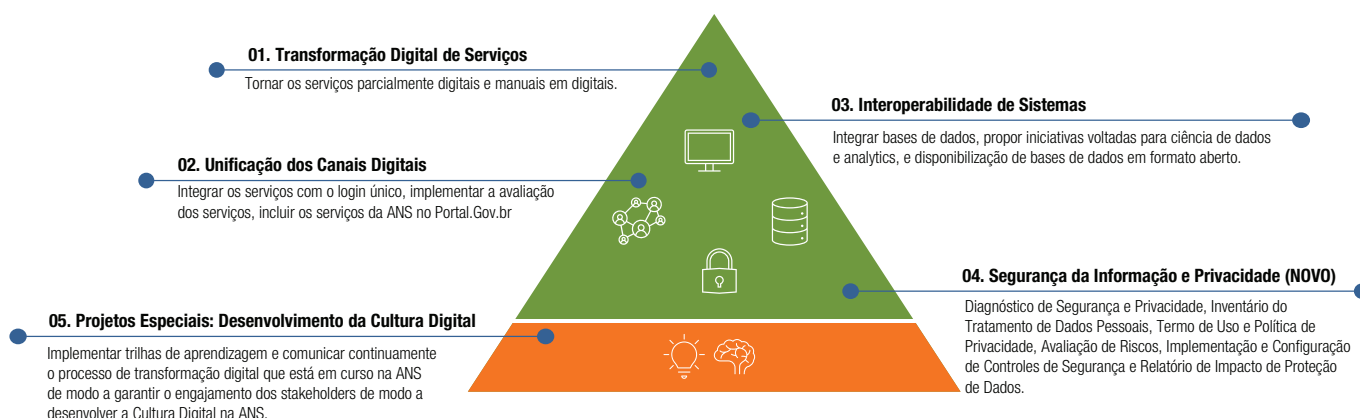
A ANS vem desenvolvendo seu Plano de Transformação Digital, desde 2015, estruturado em ondas, com fases e entregas específicas.

O Plano de Transformação Digital firmado com a Secretaria de Governo Digital e com a Secretaria de Modernização do Estado ganhou dois novos eixos:

O eixo 4: Segurança da Informação e Privacidade, com o objetivo de avançar e acompanhar a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados e as garantias de segurança das plataformas digitais.

O eixo 5: Desenvolvimento da Cultura Digital, que manteve projetos especiais para impulsionar e sustentar a transformação digital da Agência, conforme a demonstrado abaixo (Figura 2.3):

■ **Figura 2.3 - NOVOS EIXOS NA REACTUAÇÃO DO PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL**



Fonte: Gerência de Qualificação Institucional (janeiro ,2023)

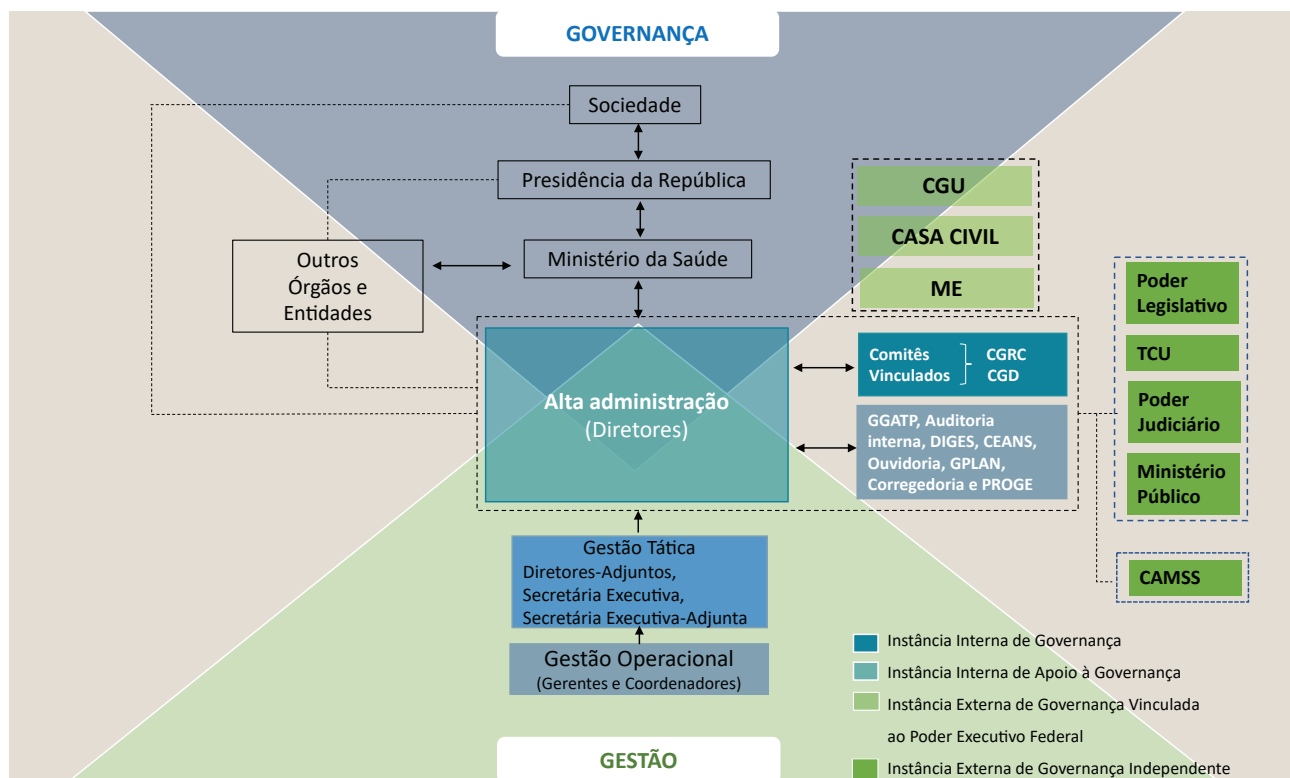
Com a reactuação, os objetivos do Plano de Transformação foram mantidos com o acréscimo de uma nova meta pela incorporação do eixo 4: ampliar a oferta de serviços digitais com segurança e privacidade. No total, foi reactuados 22 projetos.

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 2.4:

Figura 2.4 - ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA ANS



Fonte: Gerência-Geral de Análise Técnica da Presidência (janeiro, 2023)

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, sendo este último um mecanismo de participação institucionalizada da sociedade, atuando como órgão consultivo na regulação do setor de saúde suplementar.

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 – OUID:** 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 - GGATP para o monitoramento das recomendações por ele emanadas. Os demais órgãos vinculados (Ouvidoria, Corregedoria, Procuradoria Federal e Comissão de Ética) são convidados a incluir 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/transparencia-e-prestacao-de-contas/gestao-de-riscos>.
- **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 – CPTC, Comitê de Informação e Informática - C2i e Comitê de Tecnologia – CT, incorporando as suas responsabilidades e competências.

A ANS possui, ademais, desde 2018, um Programa de Integridade, que se encontra em revisão, sob competência da GGATP, à qual cabe coordenar os esforços de estruturação, execução e monitoramento do Programa de Integridade, orientação, treinamento e promoção de outras ações relacionadas à implementação dos planos de integridade, em conjunto com as demais unidades da Agência, incluindo a contribuição para a implementação da Gestão de Riscos, o aperfeiçoamento das rotinas operacionais da ANS e seus controles internos, bem como a prestação de assistência ao CGRC.

2.3 PRINCIPAIS AÇÕES DE SUPERVISÃO, CONTROLE E CORREIÇÃO

No âmbito da ANS, a execução das atividades de correção está a cargo da Corregedoria, unidade setorial do Sistema de Correção do Poder Executivo Federal. Além disso, tem por principais objetivos orientar, apoiar, supervisionar e normatizar o exercício das funções disciplinares nesta Agência Reguladora. Trata-se, em resumo, do órgão encarregado de zelar pela probidade e de fiscalizar as atividades funcionais e a conduta dos servidores da ANS.

Como integrante do Sistema de Correção do Poder Executivo Federal, a Corregedoria da ANS é responsável pela alimentação tempestiva e fidedigna dos sistemas correccionais disponibilizados e mantidos pela Corregedoria-Geral da União, tanto das informações relacionadas a procedimentos administrativos disciplinares sob sua responsabilidade quanto daquelas relativas a Processos Administrativos de Responsabilização, a Investigações Preliminares -IP, a juízo de admissibilidade que decidir sobre a instauração de Processos Administrativos de Responsabilização ou IP, bem como a penalidades aplicadas a pessoas físicas ou jurídicas que impliquem restrição ao direito de contratar ou licitar com a Administração, consoante as disposições da Portaria Normativa CGU nº 27/2022.

Foi concluída, em dezembro de 2022, a avaliação e completa revisão dos riscos atrelados aos processos de trabalho da área correccional.

Ademais, foram instaurados 27 procedimentos disciplinares em 2022, bem como encerrado o trabalho, no âmbito da unidade correccional, do primeiro Processo Administrativo de Responsabilização de Entes Privados desta ANS.

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

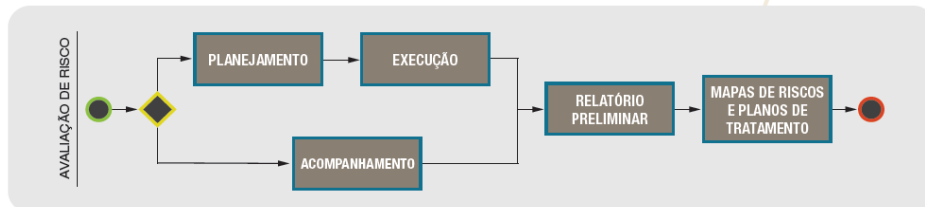
GESTÃO DE RISCOS

3.1. MODELO DE GESTÃO DE RISCOS NA ANS

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

O processo de avaliação de riscos adotado na ANS segue os princípios definidos na Política de Gestão de Riscos em vigor e fortemente baseada na norma ISO 31000:2018 – Gestão de Riscos – Princípios e Diretrizes, conforme Figura 3.1 a seguir.

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

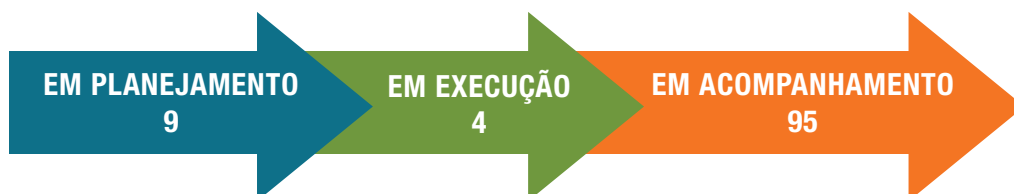


Fonte: Gerência Geral de Análise Técnica da Presidência (janeiro, 2021)

Em 2022, as novas avaliações de riscos, bem como as revisões de acompanhamento dos trabalhos realizados anteriormente, passaram a considerar o risco de “Violação à Proteção de Dados Pessoais”, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Em dezembro desse ano, o quadro de trabalhos realizados encontrava-se com o seguinte status:

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



Fonte: Gerência Geral de Análise Técnica da Presidência (fevereiro, 2023)

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

Em 2022, foram realizadas 13 reuniões do CGRC, abordando os temas correlacionados à governança, incluindo as reuniões de avaliação estratégica, monitoramento da evolução da gestão de riscos na ANS e discussão dos riscos identificados e analisados como mais críticos.

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

3.2. PRINCIPAIS RISCOS E SUA VINCULAÇÃO AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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”). Em 2022, dos 140 processos finalísticos identificados, 47 já passaram por avaliação de riscos, perfazendo 33,6% daquele total.

Adicionalmente, 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.

3.3. GESTÃO DA INTEGRIDADE



Em atendimento ao Decreto nº 10.756/2021 que instituiu o Sistema de Integridade Pública do Poder Executivo Federal, foi criada a Coordenadoria de Gestão de Integridade, unidade responsável pela gestão da integridade na ANS e designado o agente responsável pela integridade.

Somados às diversas iniciativas da ANS em favor da boa governança, tais como a implantação da Política de Gestão de Riscos e a criação do Comitê de Governança, Riscos e Controles, destacamos os principais mecanismos para promoção de um ambiente institucional íntegro, ético e transparente.

Nesse contexto, a Agência vem adotando ações para inserção de melhores práticas no cumprimento dos seus objetivos e desempenho de suas atividades, com medidas contínuas de prevenção, detecção e apuração de possíveis atos de fraude e corrupção.

O Plano de Integridade da ANS foi atualizado e publicada a 2ª edição em setembro de 2022, com a inclusão do levantamento dos riscos de integridade em conjunto com as áreas da ANS e unidades vinculadas. Adicionalmente, foram apontados os controles preventivos, detectivos e de apuração em vigor, bem como os planos de tratamento e prazos de implementação para as lacunas identificadas.

O Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal - e-Agenda foi adotado a partir de 9 de outubro de 2022, conforme previsto no Decreto nº 10.889/2021. Foram realizadas duas ações de treinamento pela equipe da Coordenadoria de Gestão de Integridade com os Administradores Institucionais Gestores e Assistentes Técnicos.

3.4. DESAFIOS E PERSPECTIVAS

Considerando que o ambiente externo vem se adaptando à realidade pós-período de maior impacto da pandemia de COVID-19, principalmente com mudanças de modelos de trabalho (presencial ou remoto), bem como o início de um novo governo com a adoção de novas políticas e diretrizes de gestão e de governança, o cenário esperado aponta para uma maior estruturação e organização em toda Administração Pública no seu trato com os seus stakeholders, inclusive internamente.

Dessa forma, os desafios e perspectivas incluem, além continuidade do ganho de maturidade em gestão de riscos que a Agência já atingiu, algumas ações transversais que deverão ser discutidas em todos os níveis, com destaque para:

- Declaração de apetite a riscos da organização;
- Identificação e análise os riscos estratégicos e
- Formulação de um guia de governança e de política integrada de governança e sustentabilidade.

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).

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 monitorados por meio de indicadores e projetos estratégicos, conforme Quadro 4.1 a seguir.

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

INDICADORES PROJETOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RESULTADO ANUAL	META	ANÁLISE DO INDICADOR
01 01_AGA Indicador da Avaliação da Garantia de Atendimento	Garantir o acesso dos beneficiários aos serviços de saúde suplementar	5,74%	Igual ou abaixo de 2%	<p>O 4º trimestre de 2022 apresentou uma elevação do % de operadoras na faixa três, em comparação com o trimestre anterior.</p> <p>No ano de 2022, aproximadamente 6% das operadoras elegíveis foram classificadas na faixa três do monitoramento da garantia de atendimento. Com a consolidação do ano de 2022, foi possível observar que, o valor do 3º trimestre foi atípico. Mesmo sem a identificação de eventos que justifiquem o resultado apresentado, diferentemente dos 1º e 2º trimestres, fechamos o ano de 2022 com a aparente tendência de uma elevação média do percentual das operadoras na faixa três, a faixa mais gravosa do monitoramento da garantia de atendimento.</p> <p>Observamos que, em comparação com o ano de 2021, o ano de 2022 apresentou a elevação do número de NIP>s participantes do monitoramento, das operadoras com planos suspensos, do número de planos suspensos. O 3º trimestre apresentou um resultado distinto dos demais ciclos de 2022, e número de NIP>s participantes do monitoramento em patamar similar aos observados em 2021.</p> <p>Ou seja, além dos eventos pontuais identificados, o número de NIP>s participantes do processamento de monitoramento influencia o valor do indicador.</p>

INDICADORES PROJETOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RESULTADO ANUAL	META	ANÁLISE DO INDICADOR
02 01_PEAC Percentual de Estudos que tiveram Análise da Concorrência	Promover ambiente regulatório que favoreça a concorrência e o desenvolvimento do setor de saúde suplementar	25%	• Maior ou igual a 50%	A análise da concorrência ainda é incipiente nos processos de elaboração de AIR e dispensa de AIR da ANS. É difícil calibrar a meta, pois há temas que o impacto na concorrência é baixo e no último ano excluindo a atualização do rol que não entra no cálculo do indicador foram realizados apenas 1 AIR e 3 dispensas de AIR.
03 01_PBO Percentual de beneficiários em operadoras nas duas primeiras faixas (IDSS ≥ 0,6)	Induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de saúde suplementar	92,05%	• Igual ou maior a 78%	
04 01_IARE Índice de abrangência do acompanhamento regular econômico-financeiro	Zelar pela sustentabilidade e equilíbrio do setor de saúde suplementar	88,71%	• Maior ou igual a 90%	Apesar da redução de 10% na força de trabalho, no ano de 2022 foram elaboradas 467 análises técnicas individuais, quantitativo 9,4% superior ao ano anterior, em que foram elaboradas 427 análises técnicas individuais. Importante ressaltar que na dinâmica do acompanhamento regular está incluída a elaboração de análises para subsidiar as autorizações de operações societárias e de alienação de carteiras, processos prioritários na diretoria. Essas análises representam cerca de 16% do total e muitas vezes envolvem sucessivas e complexas análises de grandes operadoras e de administradoras de benefícios. Por esse motivo, muitas análises não tem efeito no indicador, porque a operadora já havia sido analisada no período de 24 meses ou por ser administradora de benefícios. Considerando essa dinâmica do acompanhamento regular e a evolução das carteiras de beneficiários das operadoras envolvidas, apesar do maior número de análises elaboradas, ao final de 2022 apresentamos um índice de abrangência de 88,7%, menor do que o índice apurado no final de 2021, que foi 92,5%. Entretanto, entendemos que a meta de 90% é condizente com a atual capacidade de elaboração de análises.
04 02_TMAEFE Tempo Médio de Análise de Operadoras em Acompanhamento Econômico-Financeiro Especial	Zelar pela sustentabilidade e equilíbrio do setor de saúde suplementar	58 dias	• Menor ou igual a 90 dias	
05 01_NAR Número de Avaliações de Resultado Regulatório Realizadas	Qualificar o processo regulatório	2 ARR realizadas	• 4 Avaliações de Resultado Regulatório realizadas.	Não foram realizadas ARRs no segundo semestre. Cabe destacar que na nova agenda regulatória 2023-2025 foi criada agenda de ARR com 2 ARRs previstas para 2023 e 2 para 2024. Sugere-se a exclusão desse indicador na próxima RAE.
05 02_PEAR % % de Execução da Agenda Regulatória	Qualificar o processo regulatório	73,60%	• Maior ou igual a 80%	A Agenda Regulatória 2019-2022 atingiu 73,6% das ações planejadas. Apesar de considerarmos que a meta para a boa execução da Agenda era de 80%, considerando a Pandemia e a interinidade da maioria dos Diretores nos anos 2020/2021, o resultado foi satisfatório.

INDICADORES PROJETOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RESULTADO ANUAL	META	ANÁLISE DO INDICADOR
06 01_ICOIF Índice de Cumprimento das Recomendações na Intervenção Fiscalizatória	Fortalecer medidas de mediação e resolução de conflitos do setor	84,62%	● Maior ou igual a 86%	O Programa de Intervenção Fiscalizatória da DIFIS é composto por ciclos. Quanto às atualizações específicas dos processos no corrente ano, em relação ao 7º ciclo, somente restava um processo em curso, cujo desfecho foi pelo descumprimento de recomendações, com decisão de provimento parcial de recurso interposto emitida pela Diretoria Colegiada. Já sobre o 8º ciclo, havia somente mais um processo em andamento, que se encontra com previsão de arquivamento por cumprimento total de suas recomendações. Quanto ao 12º ciclo, consta um processo em curso, de um total de seis, também com prognóstico de arquivamento pelo cumprimento total de recomendações. A respeito dos cinco processos restantes, três se encontram com previsão de autuação, ainda pendente de revisão da cadeia hierárquica e dois se situam em fase de análise de cumprimento das recomendações por parte desta Coordenadoria. Como se tratam de casos que ainda estão sujeitos a alterações, suas informações não serão contabilizadas nesta leitura.
06 02_IR Índice de Resolutividade	Fortalecer medidas de mediação e resolução de conflitos do setor	90,91%	● Maior ou igual a 90%	
07 01_ACRJ Percentual de execução do projeto de redução da judicialização na saúde suplementar	Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar	100,0%	● O percentual de execução física do projeto deve ser de 100%	
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	78,9%	● Igual ou maior que 75%	
09 01_CGE Cultura de Gestão Estratégica	Aprimorar o modelo de governança e gestão	61,54%	● Maior ou igual a 60%	No 2º semestre houve uma queda no resultado devido ao aumento de projetos com atrasos ou com um desvio muito elevado em relação às datas de conclusão planejadas. Outro fator que influenciou foi a redução no nº de projetos com informações atualizadas até 10 dias antes da PRE-RAE. Este é um indicador bastante significativo para o programa, pois reflete a capacidade de planejamento das equipes em relação aos prazos das atividades/entregas em seus projetos. Recomenda-se, para 2023, uma reunião de sensibilização com todos os líderes de projetos de modo a compartilhar a importância de um bom planejamento dos períodos a serem lançados no cronograma, afinal, os atrasos impactam negativamente no resultado deste indicador.

INDICADORES PROJETOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RESULTADO ANUAL	META	ANÁLISE DO INDICADOR
09 02_PGTRI Percentual de processos de trabalho com gestão de riscos realizados	Aprimorar o modelo de governança e gestão	33,57%	• Maior ou igual a 31%	
10 01_IAPCT Índice de aprimoramento dos Processos Críticos de Trabalho	Aprimorar os processos críticos de trabalho	92,31%	• Maior ou igual a 84%	
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	3,86%	• Maior ou igual a 3,5	
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	84,00%	• Maior ou igual a 84%	
12 03_PEPDP Percentual de execução das ações estratégicas previstas no PDP	Desenvolver a gestão de pessoas com foco nos resultados	82,14%	• Maior ou igual a 75%	
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 93%	
13 03_IT Índice da infraestrutura tecnológica (para mobilidade de acesso)	Modernizar e ampliar os recursos de TIC com foco na transformação digital	60,42%	• Maior ou igual a 60%	

INDICADORES PROJETOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RESULTADO ANUAL	META	ANÁLISE DO INDICADOR
14 01_INIF Índice de modernização da infraestrutura física	Modernizar e adequar a infraestrutura física	67,85%	● Maior ou igual a 86%	<p>Foram previstas para o exercício de 2022, duas ações que correspondem ao total de 14,29% da meta para todo o período e 100% da meta referente ao ano de 2022, quais sejam: 1.2- Modernização do 9º e 10º pavimentos do Edifício Barão de Mauá e 1.5- Modernização do 3º e 4º pavimentos dos imóveis cedidos pela SPU no Edifício Barão de Mauá.</p> <p>Considerando à própria diretriz da ANS quando aprovou o seu Plano de Gestão Estratégica e Transformação Institucional, firmado com a Secretária Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, tendo como ação no item 29, do eixo Patrimônio e Custeio: definir estratégia de racionalização da ocupação predial e avaliar a possibilidade de compartilhamento de espaços, conforme Portaria SEGES-SPU n. 38/2020, ofertou espaços no 3º e 6º(parte) pavimentos para a Agência Nacional do Cinema - ANCINE e Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, respectivamente.</p> <p>O 4º pavimento está abrigando os arquivos da Procuradoria-Geral Federal junto à ANS e da Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES, sendo assim não serão feitas intervenções no atual momento.</p> <p>Quanto ao item 1.2: A meta foi totalmente concluída. Quanto ao item 1.5: A meta foi concluída parcialmente, tendo em vista que o 3º pavimento foi compartilhado com a ANCINE.</p>
15 02_TEDD Taxa de Execução das Despesas discricionárias	Otimizar o uso dos recursos orçamentários alinhado com a estratégia	73,4%	● Maior ou igual a 80%	<p>A execução orçamentária das despesas discricionárias até dezembro ficou abaixo dos 80% previstos, embora isso ainda possa mudar com a execução dos restos a pagar. Dentre os motivos, podemos citar alguns: (i) ao final de dezembro, a maior parte dos contratos continuados foi paga até a competência nov/22; (ii) sofrimento de dois grandes bloqueios orçamentários no segundo semestre; (iii) dificuldades na implementação do novo contrato de desenvolvimento de software e atraso em novas contratações grandes de TI; (iv) alguns contratos foram sendo executados abaixo do previsto. Embora todos os fatores tenham contribuído, cabe ressaltar o impacto dos bloqueios orçamentários sofridos no final de julho e no final de novembro.</p> <p>A ANS chegou a ficar com uma dotação total de apenas R\$ 71.797.729,00 para despesas discricionárias e, por conta disso, foram adotadas medidas de contenção de gastos. A liberação do orçamento bloqueado somente em meados de dezembro não proporcionou tempo suficiente para a retomada de algumas demandas represadas.</p> <p>Ao final de janeiro, com a execução de parte dos restos a pagar, o indicador atingiu o valor de 76,1%. Porém, cabe ressaltar que as faturas de dezembro da maioria dos grandes contratos da ANS ainda não foram pagas.</p> <p>Alertamos para a necessidade de todos os gestores de contrato (ou responsáveis por despesas) acompanharem de perto a execução dos mesmos, sem perder de vista o valor previsto no Orçamento da ANS. Dessa forma, qualquer redimensionamento de valores pode ser feito o quanto antes e viabilizar a realização de outras ações de interesse da ANS.</p>

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

Legenda:

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

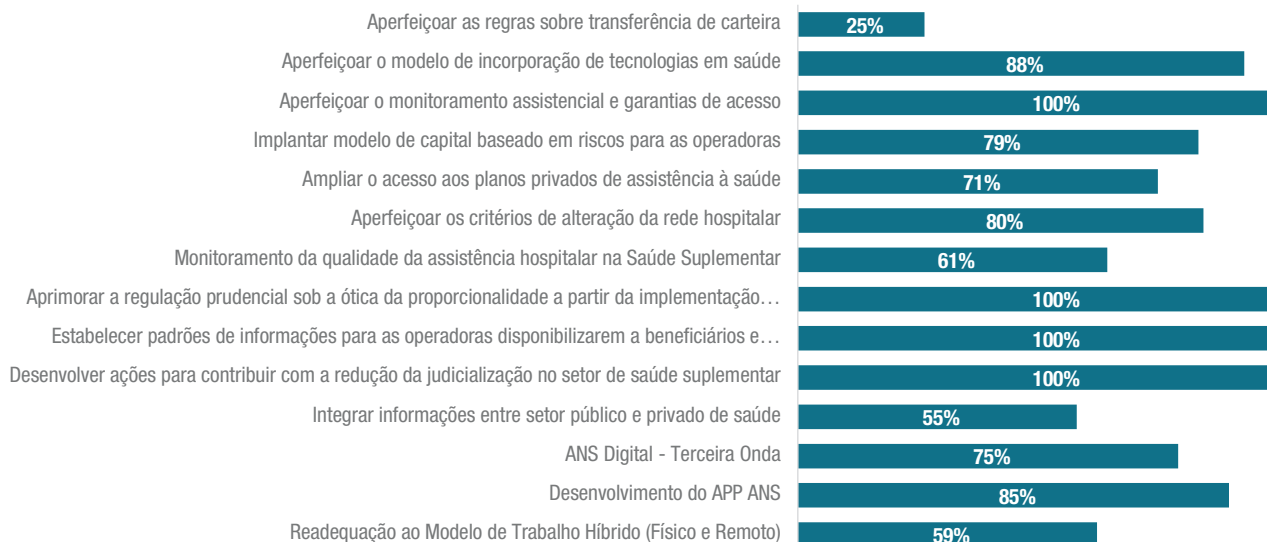
4.1.2 MONITORAMENTO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS

Os Projetos Estratégicos priorizados pela Agência são monitorados a cada trimestre, sendo acompanhados o cronograma, os pontos de atenção e avanços, o que permite o acompanhamento das entregas previstas para o ano.

O resultado dos indicadores e o desempenho dos projetos estratégicos são avaliados nas Reuniões de Avaliação da Estratégia - RAE, que acontecem trimestralmente.

O Gráfico 4.1, a seguir, apresenta o percentual de execução física dos projetos no ano de 2022- 2024:

■ Gráfico 4.1 - PERCENTUAL DE EXECUÇÃO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS ATÉ A 4ª RAE (CICLO 2022)



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

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>

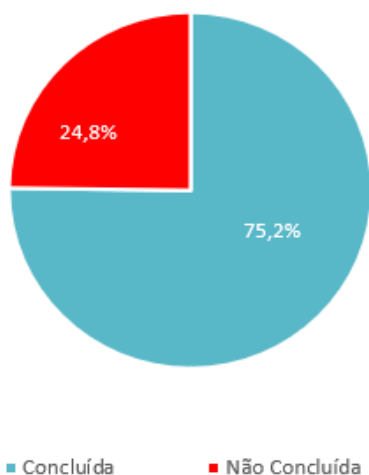
4.1.3 AGENDA REGULATÓRIA

Das 121 etapas previstas na Agenda Regulatória para ocorrerem até 2022, 91 foram concluídas, o que resultou numa taxa de execução de 75,02%, valor abaixo da meta de 80%, estabelecida no planejamento estratégico.

Contudo, considera-se o resultado satisfatório, uma vez que a Covid-19 exigiu que a Agência atuasse em ações de enfrentamento da pandemia que não constavam do seu planejamento regulatório.

O Gráfico 4.2 demonstra a taxa de execução das etapas da Agenda Regulatória 2019-2022.

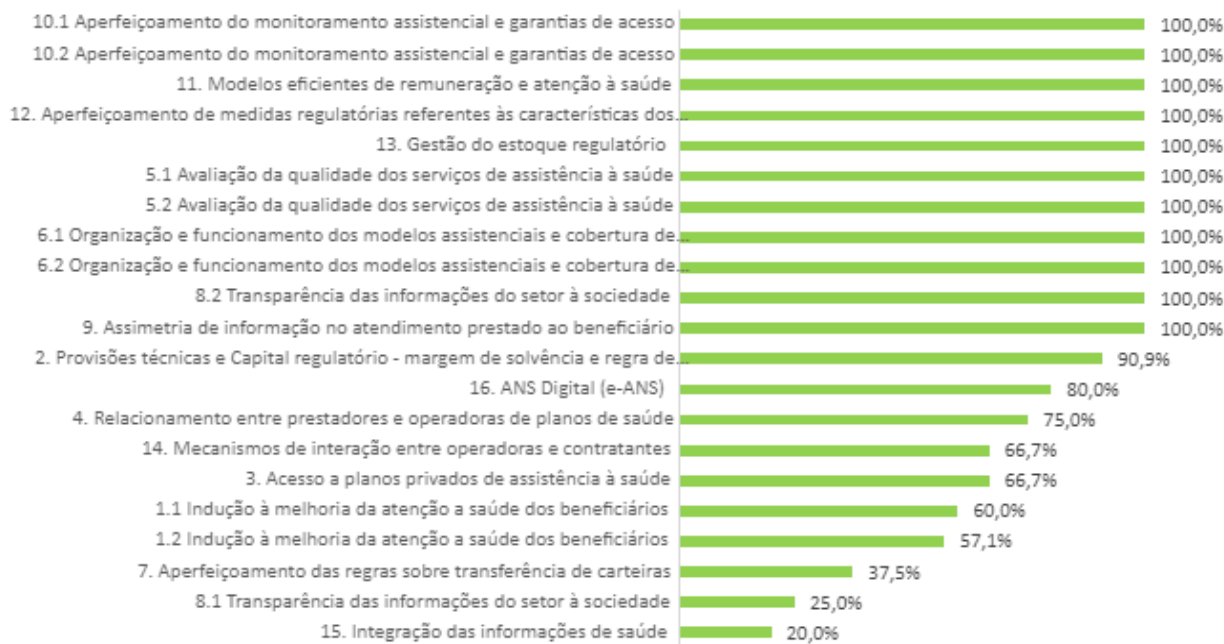
■ Gráfico 4.2 PERCENTUAL DE EXECUÇÃO DAS ETAPAS DA AGENDA REGULATÓRIA 2019-2022



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

O Gráfico 4.3 apresenta o percentual de conclusão de cada um dos 16 temas da agenda regulatória.

■ Gráfico 4.3 PERCENTUAL DE CONCLUSÃO DOS TEMAS DA AGENDA REGULATÓRIA 2019-2022



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

4.1.4 PLANO DE GESTÃO ANUAL – PGA

O Plano de Gestão Anual - PGA contendo 29 ações e projetos programados para o exercício de 2022 foi monitorado ao longo do ano passando por 2 momentos específicos de avaliação, visando a adequação e os ajustes necessários que permitissem a reorientação das ações para o alcance dos objetivos traçados. No monitoramento realizado no fim do 1º semestre foi excluída 01 ação, considerando as condições não favoráveis para sua conclusão ainda em 2022. Ao fim da sua vigência, a execução do PGA 2022 alcançou o resultado de 64,2%, com conclusão de 18 ações e projetos dentro do prazo previstos.

A não conclusão das 10 ações programadas foram influenciadas por alterações percebidas no cenário externo à Agência assim como fatores internos à instituição, especialmente com relação à limitação do quadro funcional da ANS e o redirecionamento dos esforços para ações prioritizadas em função de maior urgência, além da própria complexidade das mesmas. As ações do PGA concluídas em 2022 são apresentadas a seguir no Quadro 4.2:

■ Quadro 4.2 - AÇÕES CONCLUÍDAS – PGA 2022

AÇÕES CONCLUÍDAS - PGA 2022				
DIMENSÃO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	AÇÕES	UNIDADE RESPONSÁVEL	INSTRUMENTO
Resultados Institucionais	Induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de Saúde Suplementar	Monitorar a qualidade da assistência hospitalar na saúde suplementar - Divulgar a primeira rodada com 6 meses de dados dos indicadores (E01)	DIDES	PROJETO ESTRATÉGICO
	Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar	Apresentar proposta para a Diretoria Colegiada após análise da ARR referente à RN nº 389/2015, considerando os seguintes aspectos; mecanismos de interação entre as OPS e contratantes, para reduzir assimetria de informações (Tema 14), padrões de informações para operadoras disponibilizarem a beneficiários e contratantes (entrega do projeto) - (Tema 14) e padrões de informações para operadoras disponibilizarem a Beneficiários-Elaborar Relatório da Consulta Pública (E07)	DIDES	AGENDA REGULATÓRIA
	Induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de Saúde Suplementar	Publicar medida regulatória - Monitoramento do risco assistencial (Tema 10.2)	DIPRO	AGENDA REGULATÓRIA
	Zelar pela sustentabilidade e equilíbrio do setor de Saúde Suplementar	Divulgar as informações relativas ao enquadramento inicial preliminar das operadoras nos segmentos. (Tema 2)	DIOPE	AGENDA REGULATÓRIA
	Zelar pela sustentabilidade e equilíbrio do setor de Saúde Suplementar	Divulgar as informações relativas ao enquadramento preliminar das operadoras nos segmentos definidos na Resolução	DIOPE	AGENDA REGULATÓRIA
	Induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de Saúde Suplementar	Implementar Fase A do Projeto Parto Adequado (Certificação de Boas Práticas em Parto Adequado) - (Tema 1.1)	DIDES	AGENDA REGULATÓRIA
	Zelar pela sustentabilidade e equilíbrio do setor de Saúde Suplementar	Elaborar proposta de revisão das regras aplicáveis à registro e habilitação de operadoras e administradoras no setor	DIOPE	PGA
	Zelar pela sustentabilidade e equilíbrio do setor de Saúde Suplementar	Implantar modelo de capital baseado em riscos para as operadoras-Elaborar Análise de Impacto regulatório (Tema 2-E02)	DIOPE	PROJETO ESTRATÉGICO
	Zelar pela sustentabilidade e equilíbrio do setor de Saúde Suplementar	Implantar modelo de capital baseado em riscos para as operadoras -Elaborar relatório de Consulta Pública (Tema 2-E02)	DIOPE	PROJETO ESTRATÉGICO
	Promover ambiente regulatório que favoreça a concorrência e o desenvolvimento do setor de saúde suplementar	Aprimorar a regulação prudencial sob a ótica da proporcionalidade- Publicar RN com nova classificação e divulgar no site (Tema 2- E03)	DIOPE	PROJETO ESTRATÉGICO

AÇÕES CONCLUÍDAS - PGA 2022				
DIMENSÃO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	AÇÕES	UNIDADE RESPONSÁVEL	INSTRUMENTO
Resultados Institucionais	Zelar pela sustentabilidade e equilíbrio do setor de Saúde Suplementar	Elaborar estudo de benchmarking de cálculo do capital para o risco de mercado	DIOPE	AGENDA REGULATÓRIA
	Zelar pela sustentabilidade e equilíbrio do setor de Saúde Suplementar	Elaborar Relatório de Consulta Pública de risco de mercado (Tema 2)	DIOPE	AGENDA REGULATÓRIA
	Zelar pela sustentabilidade e equilíbrio do setor de Saúde Suplementar	Publicar medida regulatória com alteração da RN 451 para introdução do cálculo do capital para o risco de mercado (Tema2)	DIOPE	AGENDA REGULATÓRIA
	Qualificar o processo regulatório	Elaborar Agenda Regulatória 2023-2025	SECEX	PGA
Processos Internos	Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar	Promover 6 (seis) ações estruturadas de educação em consumo no âmbito do setor de saúde suplementar voltadas para os beneficiários, assim como, para pessoas que pretendem contratar um plano de saúde.	DIFIS	PGA
	Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar	Promover, no âmbito do Programa Parceiros da Cidadania, 01 (uma) ação para difundir conteúdos técnicos acerca das principais regras legais e infralegais que regem o setor de saúde suplementar.	DIFIS	PGA
Processos Internos	Aprimorar o modelo de Governança e Gestão	Realizar 03 (três) consultas ao Conselho de Usuários da ANS	OUID	PGA
Infraestrutura e aprendizagem	Desenvolver pessoas com foco em resultados	Desenvolver o DFT nas áreas identificadas como piloto	DIGES	PGA

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

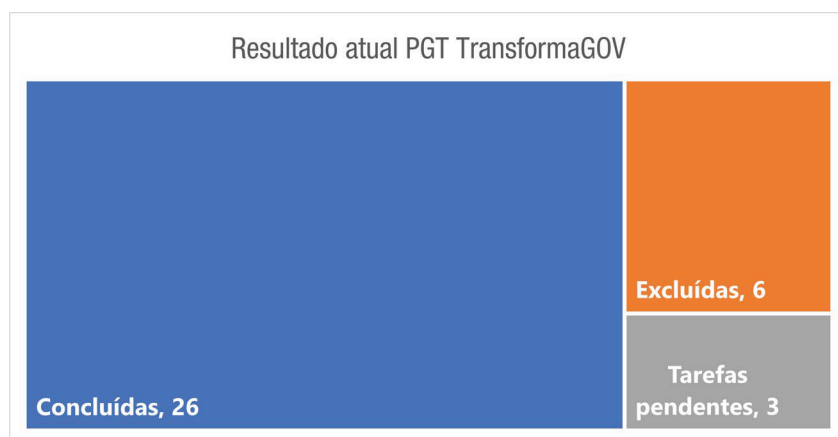
4.1.5 PLANO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E TRANSFORMAÇÃO INSTITUCIONAL – PGT

Seguem abaixo as ações concluídas do Plano de Gestão Estratégica e Transformação Institucional – PGT em 2022:

- Realizar a revisão anual do Plano Estratégico
- Finalizar a implantação o Sistema Integrado de Gestão Patrimonial
- Participar do Programa de Capacitação do Programa TransformaGov – ENAP em Rede
- Revisar o Programa de Gestão, com base na IN SEDGG n.65
- Rever estrutura organizacional, conforme planejamento estratégico e diretrizes do Manual de Estruturas Organizacionais do Poder Executivo Federal e do Sistema de Organização e Inovação institucional do Governo Federal – SIORG

O resultado acumulado geral do PGT no período compreendido entre 2020 e 2022 é apresentado no Gráfico 4.4 a seguir:

■ Gráfico 4.4 - RESULTADO PGT 2022



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

4.1.6 PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

No desenvolvimento do Eixo 1, Transformação Digital de Serviços, destaca-se o convite feito pela Secretaria de Governo Digital participação no projeto piloto sobre “Soluções de Inteligência Artificial para o Poder Público”.

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

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

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

Outro destaque de ação inovadora em desenvolvimento no Plano de Transformação Digital da ANS é o projeto do Aplicativo Meu Plano de Saúde, desenvolvido no Eixo 2, Unificação de Canais Digitais. Após aprovação do projeto na 1a. Chamada Pública de Solução Inovadora promovida pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, foi firmado Acordo de Cooperação Técnica entre a ANS e a ENAP e os trabalhos avançaram no formato de inovação aberta, modelo em expansão na administração pública federal, principalmente a partir dos marcos legais da Lei de Inovação.

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

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

4.2 RESULTADOS E ENTREGAS DAS AÇÕES PLANEJADAS SETORIALMENTE

4.2.1 REGULAÇÃO ASSISTENCIAL E ESTRUTURA DE PRODUTOS

DADOS ABERTOS – SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE PRODUTOS - SIP E MONITORAMENTO DA GARANTIA DE ATENDIMENTO

Em 2022, foram publicados novos conjuntos de dados no Portal Brasileiro de Dados Abertos, do Governo Federal, dentre eles destacam-se o conjunto denominado “Dados de Produção Assistencial do Setor do Sistema de Informações de Produtos – SIP” e o denominado “Monitoramento da Garantia de Atendimento - Operadoras por faixa de classificação”. O primeiro conjunto de dados 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 – SIP e têm previsão de atualização trimestral, 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>.

O segundo conjunto de dados, por sua vez, traz a lista de operadoras, em cada ciclo do monitoramento da garantia de atendimento, indicando sua faixa de classificação. Os dados são extraídos da base de dados do Sistema de Acompanhamento e Avaliação da Garantia de Atendimento - SIAGA e são atualizados trimestralmente, podendo ser obtidos a partir do seguinte link de acesso: <https://dados.gov.br/dados/conjuntos-dados/monitoramento-da-garantia-de-atendimento-operadoras-por-faixa-de-classificacao>.

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.

Em janeiro de 2022, foi concluído o projeto de aperfeiçoamento do monitoramento assistencial e garantias de acesso, relacionado ao tema 10.2 da Agenda Regulatória da ANS para o período de 2019-2022, com a publicação da Resolução Normativa nº 479, que entrou em vigor em 1º de fevereiro de 2022. O dispositivo passou a regulamentar o monitoramento do risco assistencial para acompanhamento de operadoras de planos de assistência à saúde e dispõe, ainda, sobre as medidas administrativas decorrentes da identificação de risco assistencial nas operadoras; revogando os normativos anteriores relacionados ao tema, Resolução Normativa nº 416 e Instrução Normativa nº 49.

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; implementação do regime especial de direção técnica, entre outras.

As linhas de ação para execução das medidas administrativas, a partir dos resultados obtidos pelas operadoras no monitoramento do risco assistencial, são apresentadas ao setor em um Plano Periódico Anual, conferindo transparência e previsibilidade às ações da Agência para garantia da qualidade e acesso à assistência à saúde prestada pelas operadoras aos seus beneficiários.

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 2022, foram apurados 4 ciclos de monitoramento, cujo resultado apresentamos no Quadro 4.3 a seguir:

■ Quadro 4.3 - HISTÓRICO DO MONITORAMENTO DA GARANTIA DE ATENDIMENTO POR CICLO

Ciclo	Período			Operadoras com planos suspensos no período	Planos suspensos no período
1º TRI 2022	01/01/2022	a	31/03/2022	9	158
2º TRI 2022	01/04/2022	a	30/06/2022	13	135
3º TRI 2022	01/07/2022	a	30/09/2022	6	27
4º TRI 2022	01/10/2022	a	31/12/2022	10	42

Fonte: Gerência de Acompanhamento das Redes Assistenciais (fevereiro, 2023).

MAPEAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL

O mapeamento do risco assistencial é um dos processos de acompanhamento das operadoras de planos de saúde, realizados no âmbito 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 da assistência à saúde no setor da saúde suplementar. A metodologia do programa encontra-se disposta na IN DIPRO nº 58/2022, que define o Mapeamento do Risco Assistencial como o “conjunto de ações de acompanhamento dos dados coletados nos diversos sistemas de informação da ANS, para avaliação estratificada das operadoras segundo indícios de risco assistencial”.

O mapeamento do risco assistencial conta com duas dimensões de análise: assistencial e atuarial. Na dimensão assistencial busca-se avaliar a compatibilidade da produção assistencial informada pelas operadoras em relação à população de beneficiários, enquanto na dimensão atuarial, são analisados indicadores capazes de sinalizar a sustentabilidade atuarial das operadoras. 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.

O processamento do mapeamento do risco assistencial é realizado trimestralmente.

Ao longo de 2022, foram processados os resultados de quatro trimestres do programa (3º e 4º trimestres de 2021 e 1º e 2º trimestres de 2022), respeitando-se o calendário de entregas das informações periódicas aos sistemas da ANS pelas operadoras, bem como o processamento dos dados pelas equipes técnicas da ANS. Na Tabela 4.1 abaixo, apresenta-se a distribuição da classificação das operadoras nas faixas de risco do programa nos quatro trimestres divulgados no ano de 2022:

■ Tabela 4.1 - DISTRIBUIÇÃO DAS OPERADORAS NAS FAIXAS DE RISCO DO MAPEAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL NOS CICLOS DIVULGADOS EM 2022

Classificação	3º TRI 21		4º TRI 21		1º TRI 22		2º TRI 22	
	Qtd. Ops	%	Qtd. Ops	%	Qtd. Ops	%	Qtd. Ops	%
Faixa 1	428	45%	445	46%	595	64%	608	65%
Faixa 2	390	41%	388	40%	221	24%	215	23%
Faixa 3	77	8%	49	5%	64	7%	62	7%
Faixa Indeterminada	50	5%	88	9%	57	6%	48	5%
Total OPS por trimestre	945	100%	970	100%	937	100%	933	100%

Fonte: Gerência de Monitoramento Assistencial (janeiro, 2023)

Nota:

Faixa 1 - $0,7 \leq \text{Nota} \leq 1$ (risco baixo)

Faixa 2 - $0,35 \leq \text{Nota} < 0,7$ (risco médio)

Faixa 3 - $0 \leq \text{Nota} < 0,35$ (risco alto)

Faixa Indeterminada - Operadora que, na data de coleta, não possui todos os dados necessários ao cálculo do Mapeamento do Risco Assistencial. (risco alto)

Ao todo, 986 operadoras foram objeto do acompanhamento regular realizado pelo programa de Mapeamento do Risco Assistencial durante o ano de 2022, sendo 718 operadoras médico-hospitalares e 268 exclusivamente odontológicas. Foram encaminhadas para monitoramento individual, por indícios de anormalidades administrativas graves de natureza assistencial identificadas pelo Mapeamento do Risco Assistencial, um total de 30 operadoras, sendo 22 médico-hospitalares e 8 operadoras exclusivamente odontológicas.

VISITA TÉCNICO-ASSISTENCIAL

Em 2022, foram realizadas 3 visitas técnico-assistenciais para verificar a regularidade da prestação dos serviços assistenciais pelas operadoras.

Ao longo de 2022, conforme Quadro 4.4, demonstraram-se os seguintes resultados para a sociedade:

■ Quadro 4.4 – DIREÇÃO TÉCNICA - MEDIDAS ADMINISTRATIVAS ADOTADAS EM 2022

Medida	Quantidade de Operadoras	Total de Beneficiários Tutelados	Média de Beneficiários Tutelados por Operadora
Resposta Comprobatória	17	489.793	28.811
Plano de Recuperação Assistencial- PRASS	12	5.206.815	43.390
Direção Técnica	7	992.545	141.792
Visita Técnico-Assistencial	3	507.259	169.086
Retirada Ordenada do Mercado	2	21.314	10.657

Fonte: Gerência de Direção Técnica (janeiro, 2023)

As medidas desenvolvidas garantem aos consumidores que: as operadoras com graves anormalidades administrativas consigam alcançar novamente uma operação regular, evitando a desassistência aos consumidores. Em adição, permite que as operadoras que não consigam a reversão do quadro grave de forma autônoma, mas que ainda apresentam possibilidades de operação, tenham a designação de um agente especializado pela ANS, garantindo maior proteção aos consumidores; melhorias sejam implementadas e ofertadas aos consumidores, como novos credenciamentos, implementação de rede própria, criação de ouvidorias, call centers, ajustes contratuais, adequação de fluxos de autorização e melhoria de processos e de estruturas. Possibilita também que operadoras com inviabilidade de prosseguimento tenham a sua saída do mercado de saúde suplementar acompanhada pela ANS, garantindo a transferência da carteira para nova operadora e a continuidade da assistência aos consumidores.

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, 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 as medidas, Plano de Recuperação Assistencial e resposta comprobatória, são simples, de baixo custo para a União e de relevante interesse público.

Ao longo de 2022, foram realizadas 40 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 12 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 2022, foram instaurados 7 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 2022, 2 operadoras foram retiradas de forma ordenada do mercado.

MAPA ASSISTENCIAL DA SAÚDE SUPLEMENTAR ANO-BASE 2021

A edição anual do Mapa Assistencial da Saúde Suplementar, publicada pela ANS desde 2012, tem como objetivo a apresentação dos 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-SIP. O Mapa Assistencial apresenta indicadores de produção assistencial, permitindo uma avaliação da variação da ocorrência de alguns eventos em relação ao ano anterior.

A partir da edição do ano-base de 2019, a divulgação do Mapa Assistencial passou a ser realizada em formato de painel dinâmico, conferindo maior transparência aos dados, em consonância com outras iniciativas empreendidas pela ANS. Assim, em julho/2022, pelo terceiro ano consecutivo, o Mapa Assistencial contendo os dados consolidados do ano de 2021 foi disponibilizado no portal da ANS em Dados e Indicadores do Setor > Dados Assistenciais e Publicações Relacionadas.

O painel, além de conter indicadores da produção assistencial médico-hospitalar e de 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.

A edição do ano-base 2021 passa a contar com uma nova seção, que apresenta a produção assistencial por operadora, para os itens assistenciais descritos no SIP. Os dados apresentados representam exatamente a informação prestada pelas operadoras à ANS, dessa forma, qualquer inconsistência nas informações prestadas é de inteira responsabilidade das empresas reguladas. Destaca-se que apenas foram disponibilizadas consultas às operadoras com média de beneficiários (informados ao SIB) maior ou igual a 1.000 no ano de 2021, de modo a evitar a possibilidade, ainda que remota, de identificação de beneficiários, especialmente nos itens de menor utilização ou com restrição de idade ou faixa etária, em observância ao regramento de proteção de dados no Brasil. Ademais, eventuais ausências de dados podem indicar que a operadora não enviou os arquivos do SIP para algum item ou competência, até a data de extração dos dados para o Mapa Assistencial da Saúde Suplementar de 2021.

No Quadro 4.5 abaixo são apresentados os indicadores de entrega do SIP referente aos trimestres de 2021:

■ Quadro 4.5 - MAPA ASSISTENCIAL DA SAÚDE SUPLEMENTAR 2021

	1ºtrim/21	2ºtrim/21	3ºtrim/21	4ºtrim/21
% de beneficiários de operadoras que enviaram o SIP em relação ao total de beneficiários	99,98	99,89	99,85	99,93
% de operadoras que enviaram o SIP em relação ao total de operadoras	96,83	96,43	96,97	95,9

Fonte: Gerência de Monitoramento Assistencial (fevereiro, 2023)

De acordo com os dados apresentados na Tabela 4.2, os beneficiários de planos de saúde realizaram 1,34 bilhão de procedimentos como consultas, exames e internações no ano de 2020. O número representa uma redução de 17,2% em relação ao total de procedimentos realizados em 2019, em razão do impacto da pandemia pelo novo Coronavírus na busca por atendimentos de saúde no referido ano. Importante destacar que essa redução de utilização de serviços de saúde foi observada em todos os grandes grupos de eventos monitorados pela ANS.

■ **Tabela 4.2 - PROCEDIMENTOS REALIZADOS EM 2021 PELOS PLANOS DE SAÚDE, POR TIPO:**

Tipo de Procedimento ou evento	Número de ocorrências 2019	Número de ocorrências 2020	Número de ocorrências 2021	Variação % (2021/2020)	Variação % (2021/2019)
Consultas Médicas	277.547.948	208.015.620	234.680.523	12,8%	-15,4%
Outros Atendimentos Ambulatoriais	158.837.908	131.274.762	171.755.105	30,8%	8,1%
Exames	916.537.839	783.000.124	995.024.429	27,1%	8,6%
Terapias	72.051.896	54.942.214	69.727.159	26,9%	-3,2%
Internações	8.639.578	7.367.872	7.718.187	4,8%	-10,7%
Procedimentos Odontológicos	182.781.826	153.915.863	174.221.817	13,2%	-4,7%
Total	1.616.396.995	1.338.516.455	1.653.127.220	23,5%	2,3%

Fonte: Mapa Assistencial 2021 (julho, 2022)

Em geral, houve uma variação positiva de procedimentos em relação a 2020, o que já era esperado, considerando o impacto das medidas restritivas para contenção da pandemia de Covid-19 adotadas em 2020, que resultaram em uma queda histórica na utilização de serviços de saúde no país. Em 2021, foram 1,653 bilhão de eventos em saúde (23,5% acima do total realizado em 2020 e 2,3% acima do total de 2019), entre consultas com todas as especialidades médicas, exames, desde os mais simples aos de alta complexidade, terapias, cirurgias e atendimentos odontológicos. Para alguns grupos de procedimentos, como consultas médicas, terapias, internações e procedimentos odontológicos, o volume de atendimentos não retornou aos patamares observados em 2019, ano-referência sem o impacto da Covid-19 no setor de saúde.

O número de consultas médicas por beneficiário ainda apresentou uma variação negativa (-15,4%) em relação ao ano de 2019, embora tenha apresentado variação positiva de 12,8% em relação a 2020.

Na comparação com 2019, o aumento foi mais significativo para os atendimentos com terapeutas ocupacionais (36,6%) e com psicólogos (32,8%). O aumento dos atendimentos com esses profissionais pode ter relação com a denominada “síndrome pós-COVID-19”, que segundo a Organização Mundial de Saúde – OMS, tem como um dos principais sintomas a disfunção cognitiva, que pode se caracterizar por confusão, esquecimento ou falta de foco e clareza mental. Esses sintomas podem persistir desde a fase inicial da doença ou se desenvolver após a recuperação.

Ao contrário das consultas médicas, o total de exames em 2021 superou em 8,6% o número realizado em 2019 e ficou 27,1% acima do realizado em 2020.

Embora tenha havido um aumento em relação ao 2020 (4,8%), o número de internações em 2021 também não retornou aos valores observados antes da pandemia – ficando abaixo da utilização reportada em 2019 (-10,7%). A internação cirúrgica ainda foi o tipo de internação mais afetado pela pandemia de Covid-19, apresentando variação negativa de -16,2% em relação a 2019.

Em 2021, houve um aumento na realização de procedimentos odontológicos em relação a 2020 (13,2%), mas esse número ainda ficou abaixo do realizado em 2019 (-4,7%). As consultas odontológicas iniciais caíram -6,3%; exames radiográficos, -14,7%; procedimentos preventivos, -3,6%; para os tratamentos endodônticos em dentes decíduos (de leite), a queda foi de -15% e para próteses unitárias, -15,8%.

Em linhas gerais, a partir dos dados apresentados, concluiu-se que não houve aumento significativo da produção assistencial do setor por “demanda reprimida” em razão da Pandemia de COVID-19 no ano de 2021.

ALTERAÇÃO DA REDE HOSPITALAR

A ANS assumiu o compromisso de rediscutir o aperfeiçoamento dos critérios para alteração de rede hospitalar, incluindo-o no eixo Aperfeiçoamento do Ambiente Regulatório da Agenda Regulatória 2019-2022, Tema 12 Aperfeiçoamento de Medidas Regulatórias Referentes às Características dos Contratos e Produtos.

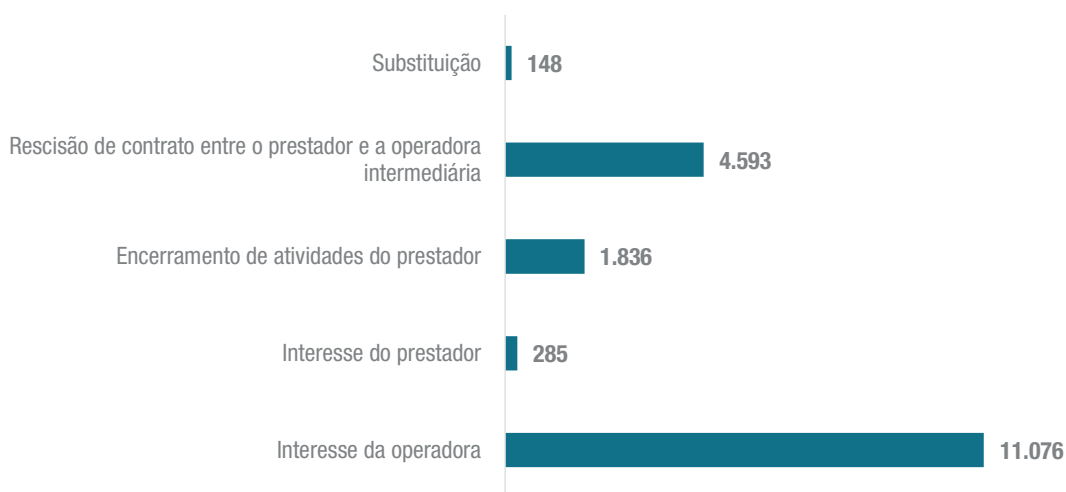
Em 31 de outubro de 2022, o Projeto “Aperfeiçoamento dos Critérios para Alteração de Rede Hospitalar” foi apreciado na 580ª Reunião da DICOL e atualmente encontra-se na Procuradoria Federal Junto à ANS para análise jurídica e formal do ato normativo.

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 observa-se o quantitativo de alterações de rede hospitalar, motivadas por interesse da operadora, interesse do prestador, encerramento das atividades do prestador e rescisão contratual entre o prestador e a operadora intermediária, e de substituição de entidade hospitalar, realizadas na rede assistencial das operadoras no ano de 2022, conforme pode ser visualizado no Gráfico 4.5.

■ Gráfico 4.5 - DISTRIBUIÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DE ALTERAÇÃO DE REDE HOSPITALAR



Fonte: Sistema de Alteração de Rede Hospitalar (dezembro, 2022)

MONITORAMENTO DAS SOLICITAÇÕES DE ALTERAÇÃO DA REDE HOSPITALAR DAS OPERADORAS

Abaixo observa-se o quantitativo de alterações de rede hospitalar, motivadas por interesse da operadora, interesse do prestador, encerramento das atividades do prestador e rescisão contratual entre o prestador e a operadora intermediária, e de substituição de entidade hospitalar, realizadas na rede assistencial das operadoras no ano de 2022, conforme pode ser visualizado no Gráfico 4.5.

■ Quadro 4.6 - QUADRO-RESUMO: SISTEMA DE SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO DE REDE HOSPITALAR

SOLICITAÇÕES DE ALTERAÇÃO DE REDE ENCAMINHADAS EM 2019 E 2020		
Tipo de movimentação	Quantidade de pedidos	% deferimento
Interesse da operadora	28.453	99,6%
Interesse do prestador	1.038	100%
Encerramento do prestador	10.746	100%
Rede indireta	27.290	67,3%

Substituição	705	87,8%
TOTAL	68.232	-
Quantidade operadoras	171	-

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (2022)

No ano de 2021, foram instaurados 211 processos referentes ao monitoramento das solicitações de alteração de rede hospitalar, referentes às solicitações encaminhadas pelas operadoras nos anos de 2019 e 2020.

Todos os processos foram analisados durante o ano de 2022, e, a depender da defesa apresentada pelas operadoras, os respectivos processos resultaram em:

- Arquivamento - caso a operadora tenha comprovado que a solicitação de alteração de rede monitorada atendeu aos requisitos legais;
- Regularização – caso não tenha sido comprovada infração, mas havia necessidade de regularizar o cadastro do prestador junto à ANS;
- Representação - por não atendimento aos normativos vigentes para alteração de rede hospitalar.

Segue abaixo Tabela 4.3 representativa sobre os referidos processos:

■ **Tabela 4.3 – QUADRO DA SITUAÇÃO DOS PROCESSOS ANALISADOS**

Situação 1ª Análise	Total	%
Arquivamento	95	45%
Regularização	38	18%
Representação	78	37%
Total Geral	211	100%

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (fevereiro, 2023)

Atualmente, os processos para os quais foram lavrados Auto de Representação se encontram em análise da defesa da operadora.

Adicionalmente, em 2022, foi realizado o monitoramento das solicitações de alteração de rede hospitalar, protocolizadas pela operadora Amil Assistência Médica Internacional S.A., no período entre 01/10/2021 a 01/05/2022, tendo em vista o incremento de reclamações envolvendo esta operadora, o volume e abrangência das alterações de rede solicitadas, bem como a transferência da carteira de planos individuais dos Estados do RJ, SP e PR para a operadora Assistência Personalizada à Saúde LTDA. - APS ocorrida à época e posteriormente anulada.

Também foi realizado, prioritariamente, o monitoramento das solicitações de alteração de rede hospitalar da operadora Prevent Senior Private Operadora de Saúde LTDA. protocolizadas entre janeiro e março de 2022, englobando 15 prestadores hospitalares.

O monitoramento referente a esta operadora foi priorizado considerando: i) que no ano de 2022, as reclamações relacionadas ao descredenciamento de rede apresentaram aumento representativo; ii) as frequentes demandas da imprensa solicitando manifestação sobre as alterações de rede credenciada promovidas pela operadora; iii) demandas oriundas do Ministério Público solicitando manifestação da ANS sobre a regularidade da conduta da operadora quanto às alterações em sua rede credenciada; iv) a instauração do regime especial de Direção Técnica na operadora.

Tendo em vista que nos autos do processo a operadora comprovou a não ocorrência de infração nas solicitações de alteração de rede monitoradas, o processo administrativo foi arquivado.

DEMANDAS RECEBIDAS PELO SISTEMA INTEGRADO DE FISCALIZAÇÃO - SIF SOBRE REDE HOSPITALAR

No ano de 2022, foram abertos os 704 processos específicos de apuração e expedidos os ofícios de notificação para as operadoras. Estes processos referem-se às 1.587 queixas de beneficiários realizadas em 2019, classificadas como “para apuração” na análise preliminar realizada em 2021. Além disso, iniciamos as análises das manifestações encaminhadas pelas operadoras em sede de defesa.

Observou-se que, após análise, estes processos podem ser arquivados, caso a operadora consiga afastar o indício de infração denunciado ou a operadora pode ser representada por redimensionar prestador hospitalar sem autorização.

Adicionalmente, foi realizada análise preliminar das 2.269 demandas/queixas, protocolizadas pelos beneficiários nos anos de 2020 e 2021. Após esta análise preliminar, priorizou-se a análise das queixas referentes as operadoras Amil e Prevent Senior tendo em vista o aumento de reclamações envolvendo tais operadoras.

Desta forma, foram abertos 156 processos específicos de apuração da AMIL e 06 processos específicos de apuração da Prevent Senior, referentes às reclamações de 2020 e 2021, tendo sido expedidos os respectivos ofícios de notificação preliminar a estas operadoras. Foram ainda realizadas análises das queixas da operadora Prevent Senior, protocolizadas entre janeiro e abril de 2022, abrangendo 11 prestadores hospitalares. Esta priorização também foi devida ao aumento observado no número de reclamações da época. Dos 11 prestadores avaliados, 08 foram considerados excluídos com indícios de infração, tendo sido lavrada representação nos autos do processo. Atualmente o processo se encontra em fase de análise da defesa da operadora.

DEMANDAS SIF SOBRE REDE NÃO HOSPITALAR

No ano de 2022, foram identificadas 84 queixas referentes a 72 prestadores, culminando na abertura de 56 processos específicos de apuração de indícios de infração.

Além disso, foi dado andamento a 43 processos, referentes a análise da substituição de 446 prestadores que se encontravam em diferentes fases de análise. Destes, 11 processos referentes a 43 prestadores foram enviados para decisão de 1ª instância, 02 processos, referentes a 02 prestadores, foram arquivados e os demais encontram-se em análise.

DEMANDAS DE REDE NÃO HOSPITALAR ORIUNDAS DE OUTRAS FONTES

Além das demandas encaminhadas pelo SIF, recebemos denúncias oriundas de diversas entidades da sociedade civil, de prestadores, além de demandas do judiciário.

Considerando estas fontes, em 2022, foram analisados 35 processos, referentes a 56 prestadores. Destes, 01 processo foi concluído e encaminhado para fiscalização e 04 foram arquivados.

NOTIFICAÇÃO POR INADIMPLÊNCIA

O aprimoramento das regras relativas à inadimplência é tratado como subtema do eixo “Aperfeiçoamento do Ambiente Regulatório”, previsto na Agenda Regulatória da ANS 2019/2022. Tal subtema 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, de 2015.

A proposta de resolução normativa foi encaminhada para manifestação pela Procuradoria Federal junto à ANS, e encontra-se em análise no que se refere aos aspectos formais e jurídicos.

REAJUSTE DOS CONTRATOS INDIVIDUAIS 2022

Na 11ª Reunião Extraordinária de Diretoria Colegiada, ocorrida em 26/05/2022, 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 2022 a abril de 2023, o percentual de 15,50%, refletindo a retomada da utilização dos serviços de assistência à saúde e a elevação das despesas assistenciais ocorrida no setor no ano de 2021 após a queda observada em 2020, em virtude da pandemia de Covid-19.

O índice máximo aprovado em 2022 se seguiu ao índice de -8,19% aprovado em 2021, que foi o primeiro índice de reajuste negativo aprovado pela ANS.

Para chegar ao percentual de 2022, 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.

Assim, considerado os dois últimos índices definidos pela ANS (-8,19% em 2021 e 15,50% em 2022), o índice acumulado foi de 6,04%, conforme demonstram as simulações no Quadro 4.7 a seguir:

■ Quadro 4.7 – SIMULAÇÃO REAJUSTE INDIVIDUAL 2021 - 2022

Simulações de valores de mensalidade com base nos últimos 2 reajustes para planos individuais (2021 e 2022)

Preço inicial	R\$ 100,00	R\$ 500,00	R\$ 1.000,00
Reajuste maio/2021	-8,19%	-8,19%	-8,19%
Preço maio/2021	R\$ 91,81	R\$ 459,05	R\$ 918,10
Reajuste maio/2022	15,50%	15,50%	15,50%
Preço maio/2022	R\$ 106,04	R\$ 530,20	R\$ 1.060,41

Sem considerar eventuais variações de preço por mudança de faixa etária

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (fevereiro, 2023)

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

No ano de 2021, a ANS iniciou as visitas técnicas de monitoramento econômico-financeiro e atuarial dos produtos, medida administrativa normatizada desde dezembro de 2019 com a publicação da Instrução Normativa - IN nº 57 da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos, mas que em função da pandemia do COVID-19, ainda não havia sido possível sua operacionalização.

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 2022 foram realizadas visitas técnicas em quatro operadoras. Todas as visitas ocorreram de forma remota.

PAINEL DE REAJUSTES DE PLANOS COLETIVOS - PAINEL RPC

Em julho de 2021, dando continuidade ao aprimoramento do processo de análise crítica das informações econômico-financeiras comunicadas à autarquia pelas operadoras de planos de saúde, a ANS disponibilizou 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=eyJrIjojO-UzOGFjYTAzM2IzOS00OTBmLWlzOTQtMjI5ZjNmNTFhMDQ5IiwidCI6IjlkYmE0ODBjLTRmYTctNDJmNC1iYmEzLTBmYjEzNz-VmYmU1ZiJ9&pageName=ReportSectiona65702146420e4a17712>

RITO DE ATUALIZAÇÃO DO ROL DE PROCEDIMENTOS E EVENTOS EM SAÚDE

Cumprindo seu papel institucional, a ANS vem aprimorando sistematicamente o processo de atualização do Rol, tornando-o mais dinâmico, ágil e acessível, bem como assegurando extensa participação social avaliando a segurança, eficácia e efetividade dos

procedimentos e eventos em saúde propostos para incorporação. Nesse sentido, a ANS publica desde 2018, normativos para regulamentar o rito processual de atualização do Rol, visando trazer maior clareza e previsibilidade, para os atores do setor de saúde suplementar e para a sociedade, quanto ao conjunto de procedimentos administrativos e técnicos, bem como quanto ao fluxo decisório para atualização da cobertura assistencial obrigatória no âmbito da saúde suplementar.

No passado, o Rol era atualizado a cada dois anos, havendo uma janela temporal específica durante a qual as propostas de incorporação poderiam ser enviadas à ANS. No entanto, desde 2021, com a publicação da Resolução Normativa n.º 470, a ANS tornou contínuas a recepção e a análise das propostas de atualização do rol. Todavia, em curto período após a publicação da RN n.º 470/2021, o rito processual de atualização do Rol foi objeto de importantes ações nas esferas judicial e legislativa, com impacto significativo em seu *modus operandi*.

A Medida Provisória n.º 1.067, publicada em 02 de setembro de 2021, foi convertida na Lei n.º 14.307, em 03 de março de 2022, promovendo alterações na Lei n.º 9.656/1998, no que concerne ao rito de atualização do Rol. Com base nas novas regras, o prazo de conclusão da análise das propostas passou a ser de 180 dias, prorrogáveis por 90 dias. Para os medicamentos antineoplásicos e outros tratamentos oncológicos, foram estabelecidos prazos ainda mais céleres, devendo a conclusão da análise ocorrer em até 120 dias, prorrogáveis por mais 60 dias. Além disso, as tecnologias aprovadas e recomendadas pela Comissão Nacional de Incorporação de Tecnologias no SUS - Conitec para o Sistema Único de Saúde passaram a ser automaticamente incorporadas à saúde suplementar no prazo de 60 dias.

Em cumprimento à Lei n.º 14.307/2022, foram iniciados estudos e discussões direcionados à atualização do normativo que trata do rito de atualização do Rol, que resultaram na elaboração da Resolução Normativa n.º 555, em 14 de dezembro de 2022.

AValiação de Tecnologias em Saúde

A análise técnica das propostas de atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde é baseada nos métodos de Avaliação de Tecnologias em Saúde - ATS. Adotada em diversos países como Canadá, Inglaterra, Austrália e Alemanha e, também, pela Conitec, para o SUS. As tecnologias em saúde são analisadas 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 aprovação pelos conselhos profissionais quanto ao uso da tecnologia.

No Brasil, o arcabouço legal que rege a incorporação de tecnologias em saúde no SUS pela Conitec é um exemplo na América Latina, utiliza a ATS e tem um processo legalmente constituído com fluxos e prazos definidos. Na saúde suplementar, a Lei n.º 9.656/1996, recém atualizada pela Lei n.º 14.307/2022, utiliza os mesmos princípios estabelecidos para a definição da cobertura no SUS, estando os processos de análise alinhados tanto com relação às referências e diretrizes metodológicas adotadas, como quanto aos prazos para realização do processo.

A aproximação das práticas e processos de trabalho no campo da incorporação de tecnologias com base na ATS entre SUS e saúde suplementar ocorre desde 2018, e é consequência da implementação da diretriz de alinhamento com as políticas públicas de saúde contida nos normativos do Rol.

ROL DINÂMICO

Em 2022, o Rol foi atualizado por meio da publicação de 14 resoluções normativas, nas quais foram incluídos, entre procedimentos, medicamentos, novas indicações e ampliações de uso, mais de 60 itens, bem como ampliações importantes para pacientes com transtornos de desenvolvimento global, como o Transtorno do Espectro Autista, além do fim dos limites para consultas e sessões de psicologia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e fisioterapia, desde que seja indicado pelo médico que acompanha o paciente.

Atualizações que não envolveram ampliação de cobertura também fizeram parte das revisões, entre as quais alterações em Diretrizes de Utilização - DUTs e aprimoramento de termos descritivos de procedimentos já elencados no Rol. Com isso, a ANS buscou melhorar a redação das regras previstas.

ATUALIZAÇÕES DO ROL - FORMROL

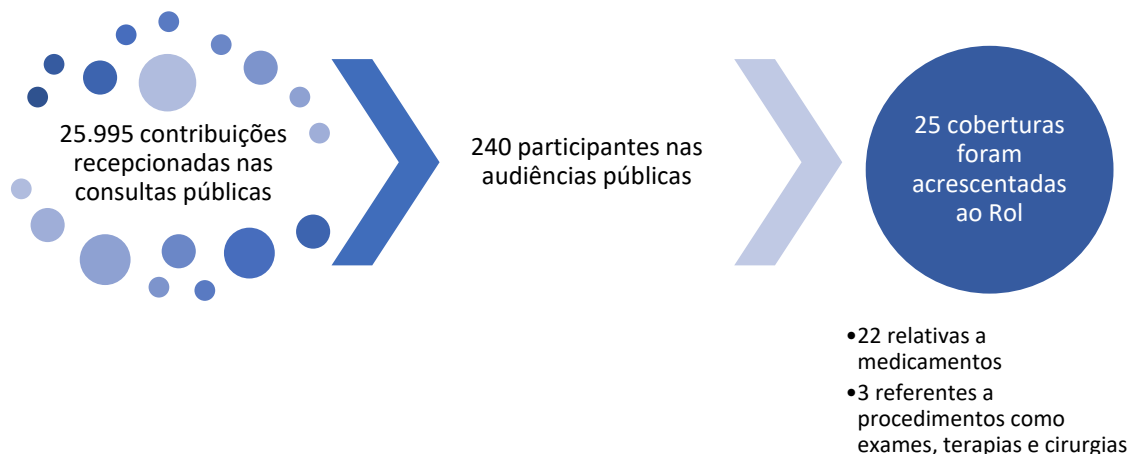
As Propostas de Atualização do Rol - PARs podem ser apresentadas a qualquer tempo e por qualquer interessado (pessoa física ou jurídica), através do preenchimento e envio à ANS de um formulário eletrônico padronizado, o Formulário FormRol, exclusivamente por meio da Plataforma FormRol Web, acessível a partir do sítio institucional da Agência.

No período de janeiro a dezembro de 2022, foram submetidas pela sociedade 58 PAR, sendo 26 delas elegíveis para análise técnica.

As PAR elegíveis foram debatidas com os atores da saúde suplementar em 11 Reuniões Técnicas da COSAÚDE, com posterior submissão para ampla contribuição da sociedade por meio de 11 consultas públicas e 6 audiências públicas.

Após análise do total de 25.995 contribuições recepcionadas no âmbito das consultas públicas e das contribuições de 240 participantes nas audiências públicas, 25 coberturas foram acrescentadas ao Rol, sendo 22 relativas a medicamentos e 3 referentes a procedimentos como exames, terapias e cirurgias, conforme ilustra a Figura 4.1.

■ **Figura 4.1 – PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA ATUALIZAÇÃO DO ROL**



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

Conforme Quadro 4.8, na lista de medicamentos, estão 18 antineoplásicos orais que contemplam diferentes indicações de tratamento para diversos tipos de câncer; 17 imunobiológicos com 21 indicações para tratamento de doenças inflamatórias, crônicas e autoimunes, como psoríase, asma e esclerose múltipla; e 1 medicamento para tratamento de doença que leva a deformidades ósseas. Na lista dos procedimentos estão exames, terapias e cirurgias para diagnóstico e tratamento de enfermidades do coração, intestino, coluna, pulmão, mama, entre outras.

■ **Quadro 4.8 – ATUALIZAÇÕES DO ROL EM 2022, ORIGEM FORMROL**

RN 513, de 31/03/2022		
Tipo de tecnologia	Nome da tecnologia	Indicação de uso
Medicamento	Darolutamida	Tratamento para câncer de próstata não metastático resistente à castração.
Medicamento	Dupilumabe	Tratamento para asma eosinofílica grave.
RN 536, de 06/05/2022		
Tipo de tecnologia	Nome da tecnologia	Indicação de uso
Medicamento	Risanquizumabe	Tratamento para psoríase em placas moderada a grave.
Medicamento	Brigatinibe	Tratamento para câncer de pulmão não pequenas células (CPNPC) localmente avançado ou metastático que seja positivo para quinase de linfoma anaplásico (ALK).

Medicamento	Trifluridina com cloridrato de tipiracila	Tratamento para câncer colorretal metastático previamente tratado com dois regimes anteriores de tratamento sistêmico para doença avançada (terceira linha de tratamento).
Medicamento	Trifluridina com cloridrato de tipiracila	Tratamento para câncer gástrico metastático incluindo adenocarcinoma da junção gastroesofágica (terceira linha de tratamento).
Medicamento	Venetoclax	Em combinação com obinutuzumabe em primeira linha para tratamento de pacientes que apresentam leucemia linfocítica crônica.

RN 537, de 30/05/2022

Tipo de tecnologia	Nome da tecnologia	Indicação de uso
Medicamento	Apalutamida	Tratamento para câncer de próstata metastático sensível à castração (CPSCm).
Medicamento	Acalabrutinibe	Tratamento de primeira linha para leucemia linfocítica crônica (LLC).
Medicamento	Acalabrutinibe	Tratamento para leucemia linfocítica crônica (LLC) recidivada ou refratária.
Medicamento	Acalabrutinibe	Tratamento para linfoma de células do manto (LCM) recidivado ou refratário.
Medicamento	Enzalutamida	Tratamento para câncer de próstata metastático sensível à castração (CPSCm), sem uso concomitante de docetaxel.
Medicamento	Lorlatinibe	Tratamento em primeira linha para câncer de pulmão não pequenas células (CPNPC) avançado, positivo para quinase do linfoma anaplásico (ALK).

RN 540, de 05/07/2022

Tipo de tecnologia	Nome da tecnologia	Indicação de uso
Medicamento	Hemifumarato de Gilteritinibe	Tratamento para leucemia mieloide aguda (LMA) recidivada ou refratária com mutação no gene FLT3 (tirosina quinase 3 semelhantes à FMS).

RN 542, de 01/09/2022

Tipo de tecnologia	Nome da tecnologia	Indicação de uso
Procedimento	Inserção de sistema intrauterino liberador de levonorgestrel (SIU-LNG) para menorragia idiopática	Tratamento para menorragia idiopática, em alternativa a histerectomia.
Medicamento	Olaparibe	Terapia de manutenção para pacientes adultas com carcinoma de ovário seroso (incluindo trompa de Falópio ou peritoneal primário) ou endometrióide, de alto grau (grau 2 ou maior), recidivado, com mutação BRCA 1 e/ou 2, sensível à quimioterapia baseada em platina (resposta completa ou parcial).
Medicamento	Olaparibe	Tratamento de manutenção (usado no intervalo entre dois tratamentos) de pacientes adultas com carcinoma de ovário (incluindo trompa de Falópio ou peritoneal primário), recentemente diagnosticado, de alto grau (grau 2 ou maior), avançado, com mutação BRCA, que respondem (resposta completa ou parcial) à quimioterapia em primeira linha, baseada em platina.
Procedimento cirúrgico/invasivo	Radioembolização hepática	Tratamento para carcinoma Hepatocelular em estágio intermediário ou avançado, irresssecável e sem doença extra-hepática para os quais a quimioembolização é inadequada, com ou sem trombose/envolvimento da veia porta.

RN 546, de 30/09/2022

Tipo de tecnologia	Nome da tecnologia	Indicação de uso
Procedimento cirúrgico/invasivo	Transplante de Fígado	Tratamento de última linha para pacientes com doença hepática cujo tratamento farmacológico não é eficiente.
Medicamento	Regorafenibe	Tratamento para câncer colorretal avançado ou metastático em pacientes que tenham sido previamente tratados com, ou não sejam considerados candidatos para, as terapias disponíveis.

RN 550, de 04/11/2022

Tipo de tecnologia	Nome da tecnologia	Indicação de uso
Medicamento	Dupilumabe	Tratamento para asma grave com inflamação do tipo 2, com fenótipo alérgico, não controlada.
Medicamento	Pembrolizumabe com Axitinibe	Tratamento para carcinoma de células renais metastático ou avançado em 1ª linha.
Medicamento	Niraparibe	Tratamento de manutenção no carcinoma de ovário, trompa de Falópio ou peritoneal primário ou avançado de alto grau, após quimioterapia de 1ª linha.

Medicamento	Levomalato de cabozantinibe com nivolumabe	Tratamento para carcinoma de células renais metastático ou avançado em 1ª linha.
RN 553, de 06/12/2022		
Tipo de tecnologia	Nome da tecnologia	Indicação de uso
Medicamento	Certolizumabe Pegol	Tratamento de psoríase em placas moderada a grave, com falha, intolerância ou contra-indicação ao uso da terapia convencional

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (fevereiro, 2023)

ATUALIZAÇÕES DO ROL - INCORPORAÇÕES EXTRAORDINÁRIAS NO ÂMBITO DA RN N.º 470/2021

Além das propostas de atualização do rol submetidas pela sociedade por meio do FormRol, no ano de 2022 foram analisadas de forma extraordinária duas demandas internas de incorporação ao rol.

Considerando a pandemia pelo vírus SARS-CoV-2, conforme caracterização da Organização Mundial da Saúde – OMS (em março de 2020), e a existência de um surto global emergente de infecção pelo vírus MPOX, definido pela OMS, em julho de 2022, como uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional, após análise técnica e debates com o setor, a ANS publicou a Resolução Normativa nº 478/2022, para regulamentar a cobertura obrigatória do Teste SARS-CoV-2 (Coronavírus COVID-19), teste rápido para detecção de antígeno e a Resolução Normativa nº 544/2022, para regulamentar a cobertura obrigatória do Teste para detecção do vírus MPOX por biologia molecular para o diagnóstico de caso suspeito de infecção pelo vírus MPOX.

Os procedimentos acima citados foram incorporados ao Rol, de forma extraordinária, nos meses de janeiro e setembro de 2022, respectivamente e foram objeto de participação social através da Consulta Pública nº 104, no período de 10 a 29 de novembro de 2022.

ATUALIZAÇÕES DO ROL - INCORPORAÇÕES DAS RECOMENDAÇÕES DA CONITEC NO SUS

Em cumprimento ao disposto na regulamentação da cobertura assistencial obrigatória no âmbito da saúde suplementar, fundamentada no parágrafo 10, do art. 10, da Lei nº 9.656/1998, que estabelece que as tecnologias que forem recomendadas positivamente pela CONITEC, com decisão de incorporação ao SUS, sejam avaliadas quanto à possível inclusão no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, foram publicadas cinco Resoluções Normativas com incorporações de novas tecnologias e uma com alteração de diretriz de utilização – DUT. A lista de tais atualizações pode ser observada no Quadro 4.9.

■ Quadro 4.9 – ATUALIZAÇÕES DO ROL EM 2022, ORIGEM CONITEC

RN 477, de 12/01/2022			
Tipo de atualização	Tipo de tecnologia	Nome da tecnologia	Indicação de uso
Inclusão com alteração de DUT	Medicamento	Abemaciclibe, Palbociclibe e Succinato de ribociclibe	Tratamento de mulheres adultas em pré, peri ou pós-menopausa com câncer de mama avançado ou metastático com receptor hormonal positivo (HR+) e receptor para o fator de crescimento epidérmico humano tipo 2 negativo (HER2-).

RN 480, de 10/02/2022			
Tipo de atualização	Tipo de tecnologia	Nome da tecnologia	Indicação de uso
Inclusão	Procedimento diagnóstico	Teste qualitativo in vitro, por amplificação de DNA e hibridização reversa em fita de nitrocelulose, para detecção de Mycobacterium leprae resistente a rifampicina, dapsona ou ofloxacino	Detecção de M. leprae resistente a rifampicina, dapsona ou ofloxacino.
Inclusão	Procedimento diagnóstico	Teste rápido imunocromatográfico para determinação qualitativa de anticorpos IgM anti-Mycobacterium leprae	Diagnóstico complementar da hanseníase em pacientes suspeitos.
Inclusão	Procedimento diagnóstico	Teste de detecção molecular qualitativa do Mycobacterium leprae por meio da técnica de Reação em Cadeia Polimerase em tempo real (qPCR)	Diagnóstico da hanseníase em pacientes suspeitos.
RN 536, de 06/05/2022			
Tipo de atualização	Tipo de tecnologia	Nome da tecnologia	Indicação de uso
Inclusão	Procedimento diagnóstico	Teste de elastase pancreática fecal	Dúvida diagnóstica de insuficiência pancreática exócrina em pacientes com fibrose cística.
Inclusão	Procedimento diagnóstico	Teste de provocação oral (TPO)	Diagnóstico e monitoramento de pacientes até 24 meses com alergia à proteína do leite de vaca (APLV).
RN 538, de 13/06/2022			
Tipo de atualização	Tipo de tecnologia	Nome da tecnologia	Indicação de uso
Inclusão	Medicamento	Alfacerliponase	Tratamento da Lipofuscinose Ceróide Neuronal tipo 2 (CLN2).
Inclusão	Dispositivo	Implante intracerebroventricular de bomba de infusão de fármacos	Dispositivo foi incorporado sem DUT.
Inclusão	Medicamento	Contraceptivos injetáveis acetato de medroxiprogesterona com cipionato de estradiol (25mg + 5mg) e algestona acetofenida com enantato de estradiol (150 mg + 10mg)	Tratamento contraceptivo para mulheres em idade fértil.

RN 546, de 30/09/2022			
Tipo de atualização	Tipo de tecnologia	Nome da tecnologia	Indicação de uso
Inclusão	Medicamento	Anfotericina B lipossomal	Tratamento de mucormicose rino-órbito-cerebral.
Inclusão	Medicamento	Anidulafungina	Tratamento de pacientes com candidemia e outras formas de candidíase.
Inclusão	Medicamento	Isavuconazol	Tratamento de fase de consolidação em pacientes com mucormicose.
Inclusão	Medicamento	Voriconazol	Tratamento de pacientes com aspergilose invasiva.

RN 553, de 06/12/2022			
Tipo de atualização	Tipo de tecnologia	Nome da tecnologia	Indicação de uso
Inclusão com alteração de DUT	Procedimento cirúrgico/invasivo	Estimulação cerebral profunda	Tratamento da distonia primária generalizada e distonia cervical.

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (fevereiro, 2023)

COSAÚDE

A Comissão de Atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde Suplementar – COSAÚDE, criada pela Lei nº 14.307/2022 tem por função de assessorar a ANS na definição da amplitude das coberturas no âmbito da saúde suplementar, inclusive de transplantes, e de procedimentos de alta complexidade.

Os membros da comissão são indicados pelos órgãos, entidades e setores que compõem a Câmara de Saúde Suplementar - CAMSS e, assim como os representantes designados para participarem dos processos de atualização do Rol, devem ter formação técnica suficiente para compreensão adequada das evidências científicas e dos critérios utilizados na avaliação.

Nas reuniões técnicas da COSAÚDE são apresentadas e debatidas as propostas de atualização do Rol elegíveis, com participação dos proponentes. As discussões nas reuniões técnicas fornecem subsídios à formulação das recomendações preliminares que serão incluídas no fluxo decisório e submetidas à participação social ampliada. Em 2022, foram realizadas 11 reuniões técnicas.

Foram promovidas, também, 3 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 on-line, no canal da ANS no Youtube, e as suas gravações permanecem disponíveis no site da Agência.

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Em 2022, a participação social prevista no inciso IX do art. 3º da RN 555/2022 como diretriz no rito de atualização do Rol teve expressiva ampliação. Foram realizadas 12 consultas públicas, sendo 11 relacionadas à revisão da lista de coberturas dos planos de saúde (Quadro 4.10 abaixo) e 1 para análise e contribuições acerca da proposta de Resolução Normativa com o novo processo de atualização do Rol.

■ Quadro 4.10 – CONSULTAS PÚBLICAS DE ATUALIZAÇÃO DO ROL EM 2022

Nº	TEMA	INÍCIO	FIM	TECNOLOGIAS	CONTRIBUIÇÕES
91	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	28/01	16/02	4	2.684
94	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	11/03	30/03	7	1.323
95	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	01/04	20/04	6	1.232
96	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	06/05	25/05	1	57
97	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	01/06	20/06	3	3.191
98	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	05/07	24/07	6	3.625
100	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	03/08	22/08	2	1.144
101	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	01/09	20/09	4	2.226
103	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	05/10	24/10	1	104
104	Contribuições para atualizações extraordinárias da lista de coberturas dos planos de saúde	10/11	29/11	2	4
106	Revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	02/12	21/12	3	10.405

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (fevereiro, 2023)

A Consulta Pública nº 99 teve como objeto a proposta de Resolução Normativa que altera o processo de atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, em atendimento à Lei nº 14.307/2022, e o funcionamento da Comissão de Atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde Suplementar – Cosáude. A referida consulta recebeu 338 contribuições no período de 21/07 a 03/09.

A ANS promoveu, também, 6 audiências públicas para avaliação das recomendações de não incorporação de tecnologias. As audiências públicas também foram amplamente divulgadas e realizadas no formato on-line, sendo transmitidas no canal da ANS no Youtube, conforme Quadro 4.11 a seguir.

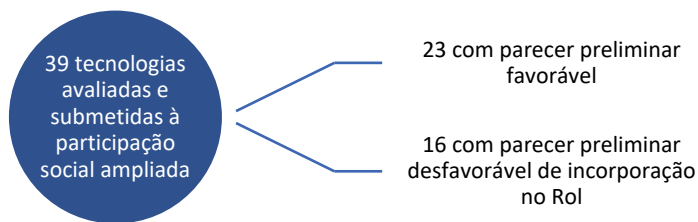
■ Quadro 4.11 – AUDIÊNCIAS PÚBLICAS EM 2022

Nº	TEMA	DATA	TECNOLOGIAS	Nº DE PARTICIPANTES
20	Recomendação preliminar de não incorporação	29/03	2	38
21	Recomendação preliminar de não incorporação	08/04	3	42
22	Recomendação preliminar de não incorporação	10/06	3	36
23	Recomendação preliminar de não incorporação	13/07	2	37
24	Recomendação preliminar de não incorporação	15/09	2	38
27	Recomendação preliminar de não incorporação	09/12	2	49

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (fevereiro, 2023)

Foram, ao todo, 39 tecnologias avaliadas e submetidas a participação social ampliada, sendo 23 com parecer preliminar favorável e 16 com parecer preliminar desfavorável de incorporação no Rol, conforme pode ser observado na Figura 4.2 a seguir.

■ **Figura 4.2 – PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA AVALIAÇÃO DE TECNOLOGIAS PARA INCORPORAÇÃO AO ROL**



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

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.

PARCERIAS INSTITUCIONAIS

Com o intuito de cumprir sua missão institucional, foram firmadas parcerias institucionais com entidades de renome de ensino e pesquisa. Em 2022, a ANS contou com a colaboração do Hospital Sírio-Libanês e do Hospital Alemão Oswaldo Cruz na avaliação de tecnologias em saúde e na transmissão de conhecimentos.

Ao longo do ano foram realizadas por meio dessas parcerias 33 Relatórios de Análise Crítica de propostas de atualização do rol, 17 tutorias metodológicas e clínicas, bem como a realização do “Curso de interpretação e análise crítica de estudos sobre medicamentos e procedimentos oncológicos”, inserido na temática avaliação de tecnologias em saúde, com escopo direcionado à atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde. O evento decorreu do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional - PROADI e dentre os seus objetivos específicos, destaca-se a capacitação de profissionais da ANS em tópicos relacionados à avaliação de tecnologias em saúde, avaliação econômica em saúde e impacto orçamentário de novas tecnologias. O tema do curso é relevante aos objetivos da equipe uma vez que grande parte das propostas de alteração do Rol se refere à incorporação de medicamentos antineoplásicos orais.

Além das parcerias mencionadas, foram formalizados também termos de execução descentralizada com a Fundação Oswaldo Cruz - Fiocruz, Hospital das Clínicas de Porto Alegre e Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ para elaboração de estudos técnico-científicos de avaliação de tecnologias em saúde para fins de atualização do no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde.

4.2.2 HABILITAÇÃO, MONITORAMENTO SOCIETÁRIO E ECONÔMICO-FINANCEIRO

APRIMORAMENTO DA REGULAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

Em 2022, foram editadas informações no site e em manuais e foi realizado webinar para esclarecer e divulgar a RN nº 475, publicada em dezembro de 2021, que prevê a classificação das operadoras para fins de aplicação proporcional da regulação prudencial.

Ademais, em abril de 2022, foi publicada a primeira classificação de operadoras, respondidos os recursos e implementada rotina para a sua atualização anual.

Como primeiro desdobramento, foi apresentada proposta de normativo com ampla simplificação de regulação prudencial. A proposta foi submetida à participação social por meio da Audiência Pública nº 25/2022 e apreciada, posteriormente, pela DICOL. Atualmente, resta pendente de manifestação jurídica da PROGE e aprovação da DICOL.

Outro ato relevante durante o 1º semestre de 2022, foram os dados solicitados de requisição de informações de amostra de operadoras, para fins de monitoramento dos efeitos da pandemia do COVID-19, a fim de subsidiar decisões da Diretoria da ANS e publicação do Boletim COVID ANS. Tal requisição foi suspensa após essa data, com o entendimento que o comportamento do setor, no que diz respeito à pandemia, já era conhecido.

Outra iniciativa voltada a estimular a inovação na saúde suplementar foi iniciar o debate sobre a possibilidade da adoção do Sandbox Regulatório na Saúde Suplementar, conforme estabelecido pela Lei Complementar nº 182/2021 (Marco Legal das Startups), que possibilita a criação de um ambiente experimental, onde empresas ou instituições operam temporariamente dentro de regras diferenciadas, com o objetivo de possibilitar a implantação de projetos inovadores. Para isso, foi realizado benchmarking com outros órgãos reguladores que desenvolveram programas semelhantes como Comissão de Valores Mobiliários - CVM, Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel, Superintendência de Seguros Privados

- Susep e Banco Central, buscando coletar experiências bem-sucedidas que poderiam ser traduzidas para nosso setor, além de potenciais riscos que devem ser endereçados, caso a ANS decida adotar programa semelhante. Além disso, a ANS realizou um seminário com vários atores do setor para colher contribuições sobre o tema.

Por fim, dando continuidade à migração de modelo de cálculo do capital regulatório iniciado em 2020 com o estabelecimento de modelo padrão para o cálculo do capital baseado no risco de subscrição, em 2022 foi publicada a RN nº 569/2022, na qual foi regulamentado o modelo de capital baseado no risco de mercado, encerrando a mensuração dos principais riscos, conforme princípios estabelecidos pela International Association of Insurance Supervisors - IAIS, já praticados pelos demais órgãos responsáveis pelo sistema financeiro nacional. Assim o modelo anterior baseado em múltiplos de faturamento e despesas assistenciais (margem de solvência) pôde ser colocado de lado, trazendo toda a regulação do setor para os mesmos parâmetros do capital baseado em riscos, mais assertivo e sensível aos riscos efetivamente enfrentados pelos participantes deste mercado, os quais poderão, desta forma, ajustar sua forma de operação de acordo com seu apetite a riscos.

OPEN HEALTH NA SAÚDE SUPLEMENTAR

Relevante mencionar também, o desenvolvimento do open health na Saúde suplementar, no qual a ANS participou grupo de trabalho interministerial, com os Ministérios da Saúde e da Economia e o Banco Central, para apresentar propostas com relação ao compartilhamento de dados em saúde, em torno de dois pilares. O pilar assistencial voltou-se ao aprimoramento das informações disponibilizadas na Rede Nacional de Dados em Saúde e disseminadas pelo Conecte SUS, dentro dos preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD. Já o pilar financeiro buscou desenvolver propostas que possibilitem o beneficiário encontrar um plano de saúde adequado a suas necessidades, buscando tornar o fluxo para a portabilidade e contratação de planos de saúde mais ágil e prático, simplificando os processos de compartilhamento de informações, documentos e a forma de comunicação entre os agentes. Buscou-se também apresentar propostas para aumentar a transparência dos dados abertos da saúde suplementar, por meio do Plano de Dados Abertos da ANS, e facilitar o seu acesso por parte do cidadão e instituições, buscando assim construir um ecossistema mais propício à inovação.

Esse debate 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.

ACOMPANHAMENTO ESPECIAL E DE REGIMES DE RESOLUÇÃO

Considerando a data-base de 31 de dezembro de 2022, havia 32 operadoras em Procedimentos de Adequação Econômico-Financeira – PAEF (procedimento regulamentado pela Resolução Normativa ANS nº 523, 29 de abril de 2022) - conjunto de medidas e ações que visam, em espaço de tempo determinado, corrigir, de forma gradual, anormalidades econômico-financeiras detectadas no funcionamento de operadora de planos privados de assistência à saúde, totalizando 1.590.478 (um milhão, quinhentos e noventa mil e quatrocentos e setenta e oito) beneficiários (dados de dezembro/2022).

Durante o exercício, houve ingresso de 14 operadoras em PAEF's, por apresentarem anormalidades econômico-financeiras graves e/ou desconformidades contábeis. No período, 16 operadoras tiveram seus processos de PAEF's encerrados, sendo que 13 retornaram ao acompanhamento regular e 3 operadoras foram direcionadas ao cancelamento do registro de operadoras.

Em 2022, manteve-se o foco na redução continuada dos intervalos de análise das operadoras em PAEF, de forma a possibilitar uma atuação mais preventiva na garantia da higidez do mercado regulado.

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

Em regra, a direção fiscal (procedimento regulamentado pela Resolução Normativa ANS nº 522/2022) deve ser aplicada em operadoras nas quais a ANS avalie capacidade de recuperação econômica, em uma análise preliminar, apesar das graves anormalidades administrativas e econômico-financeiras detectadas que levaram à instauração desse regime. Em 31 de dezembro de 2022, havia 25 operadoras em direção fiscal, que possuíam 1.115.697 (um milhão, cento e quinze mil, seiscentos e noventa e sete) beneficiários (dados de dezembro/2022).

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 2022 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.

Em 2022, houve o encerramento de 5 regimes de direção fiscal, sendo 1 por levantamento do regime, 1 por cancelamento do registro e 3 por liquidação extrajudicial, conforme Tabela 4.4 a seguir.

■ **Tabela 4.4 - TIPOS DE DESFECHOS DAS DIREÇÕES FISCAIS POR ANO**

Desfechos	2000 - 2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		Total	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
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%	157	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%	187	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%	215	38%
Total	248		50		55		59		33		28		10		18		11		10		19		13		5		559	

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras (dezembro, 2022)

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 2021 o montante total adiantado pela ANS para o pagamento de honorários de diretores fiscais foi de cerca de R\$ 2,4 milhões, ou seja, uma média anual em torno de R\$ 242 mil. Em 2022, chegou-se ao ponto de não ser necessário desembolsar qualquer valor para pagamento de adiantamento de honorários de diretores fiscais, o que resulta em uma redução estimada, sem correção, da ordem de R\$ 38 milhões nos últimos 11 anos, se comparados aos quantitativos médios despendidos entre 2010 e 2011 (Ver Tabela 4.5).

■ **Tabela 4.5 - ADIANTAMENTOS EM REAIS POR ANO – 2010 A 2022**

Ano	Direção Fiscal	Liquidação	Total
2010	3.730.096,21	10.411.966,42	14.142.062,63
2011	3.585.011,60	10.385.309,32	13.970.320,92
2012	800.678,17	7.159.079,09	7.959.757,26
2013	349.010,52	5.882.765,05	6.231.775,57
2014	313.853,07	7.135.857,85	7.449.710,92
2015	338.341,34	5.738.257,42	6.076.598,76
2016	92.112,23	4.685.724,80	4.777.837,03
2017	120.303,23	3.743.359,71	3.863.662,94
2018	48.507,64	2.586.059,74	2.634.567,38
2019	65.387,80	2.199.910,51	2.265.298,31
2020	215.026,95	2.153.493,48	2.368.520,43
2021	85.529,92	1.766.139,01	1.851.668,93
2022	0,00	1.646.071,67	1.646.071,67

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras (dezembro, 2022)

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 2021 foram encerrados 166 processos liquidatários (média anual de cerca de 17 processos liquidatários).

Em 2022, foram decretadas 3 novas liquidações extrajudiciais, sendo que ao longo do ano houve 3 encerramentos de liquidações extrajudiciais por conta de decretação de falência/insolvência civil, encerrando o ano com 27 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 2021 essa média anual foi de cerca de R\$ 4,3 milhões. Em 2022, foi atingido o menor montante gasto anual com despesas imprescindíveis e inadiváveis ao processamento de liquidações extrajudiciais dos últimos 13 anos: R\$ 1.646.071,67 (um milhão, seiscentos e quarenta e seis mil, setenta e um reais e sessenta e sete centavos). Comparando-se o período entre 2012 e 2022 aos quantitativos médios despendidos entre 2010 e 2011, verifica-se uma redução estimada, sem correção, da ordem de R\$ 69 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 inadiváveis ao processamento de liquidações extrajudiciais estima-se uma redução, sem correção, entre 2012 e 2022 de cerca de R\$ 107 milhões.

Quanto ao tempo médio dos cancelamentos a pedido de registro perante a ANS, manteve-se o foco na sua redução. Em 2022, foram realizados 16 cancelamentos de registro a pedido e o tempo médio para a sua efetivação, a partir do cumprimento dos pressupostos legais pela operadora, foi de 30 dias, atingindo o menor índice dos últimos onze anos.

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, conforme demonstra a Tabela 4.6.

■ **Tabela 4.6 - TEMPO MÉDIO DE CANCELAMENTO A PEDIDO - 2012 A 2022**

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

Fonte: Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras (dezembro, 2022)

APRIMORAMENTO MOVIMENTAÇÃO DE ATIVOS GARANTIDORES

Desde a publicação da RN nº 467, em junho de 2021 (que estabelece autorização prévia anual – APA para movimentação dos ativos garantidores), 269 operadoras manifestaram interesse em aderir à APA e, em 31 de dezembro de 2022, 162 operadoras estavam com a APA ativa, ou seja, com o benefício da livre movimentação dos ativos garantidores.

AUTORIZAÇÃO DE FUNCIONAMENTO

Em 2022, a ANS concedeu autorização de funcionamento para 25 novos entes regulados, conforme distribuição no Quadro 4.12 abaixo:

■ Quadro 4.12 - AUTORIZAÇÕES DE FUNCIONAMENTO CONCEDIDAS EM 2022

Modalidade Operacional	Quantitativo
Administradores de benefícios	12
Medicinas de Grupo	6
Odontologia de Grupo	5
Autogestão	2
Filantrópica	0

Fonte: Sistema de Consulta de Cadastro de Operadoras - CADOP (janeiro, 2022)

No mesmo período, foram canceladas 49 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 nos Anexos I e IV da 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.

Num primeiro momento (fevereiro/2022), a ferramenta foi disponibilizada para as modalidades de cooperativas médicas, cooperativas odontológicas e administradoras de benefícios, num segundo momento (setembro/2022) foram contempladas as filantropias, seguradoras e odontologias de grupo fechando assim o ciclo de implementação iniciado em 2021.

ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO REGULAR

O processo de acompanhamento econômico-financeiro – rotina regulamentada pela Resolução Normativa – RN nº 400, de 2016 (atual RN nº 532, 2022) – visa assegurar que a oferta de planos privados de assistência à saúde seja feita por operadoras solventes.

No ano de 2022, 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.

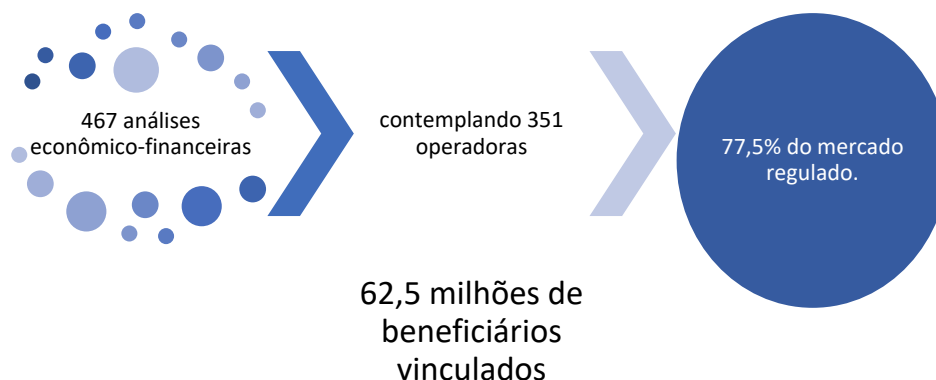
Para as operadoras que apresentam indícios de desconformidades menos graves e que não estão na programação de análises técnicas individuais, são enviadas notificações para alerta de desconformidade na constituição de garantias financeiras, possibilitando à essas operadoras verificarem seus controles 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 2022, foram elaboradas 467 análises econômico-financeiras, contemplando 351 operadoras, que totalizavam cerca de 62,5 milhões de beneficiários vinculados, correspondente a 77,5% do mercado regulado, conforme Figura 4.3.

■ **Figura 4.3 – ANÁLISES ECONÔMICO-FINANCEIRAS EM 2022**



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

Cabe ressaltar que, das operadoras em acompanhamento regular em 31 de dezembro de 2022, que totalizavam 1.010 operadoras, 310 foram analisadas em 2022, o que representa 30,7% das operadoras e 81,0% dos beneficiários.

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 devido ao 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 2022, foram realizadas 4 visitas técnicas em operadoras, sendo uma remanescente do ciclo de visitas técnicas de 2020, que tinha sido adiada em decorrência das medidas de contenção da pandemia COVID-19, e três do ciclo de 2022, restabelecendo a normalidade.

4.2.3 DESENVOLVIMENTO SETORIAL

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 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.

A primeira iniciativa do programa é a Certificação em Atenção Primária à Saúde - APS, que já conta com cinco operadoras certificadas. A segunda certificação escolhida foi na Linha de Cuidado Materna e Neonatal - Certificação Parto Adequado, que foi concluída em dezembro 2022.

PROJETO CUIDADO INTEGRAL À SAÚDE - APS

O Projeto Cuidado Integral à Saúde, projeto-piloto 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 das estratégias de indução da implementação da Atenção Primária à Saúde no setor e se constituir como fase preparatória para a solicitação da certificação em APS pelas operadoras de planos de saúde.

Foi realizado processo seletivo pela ANS e, atualmente, 17 operadoras fazem parte do Projeto. As operadoras selecionadas participam de colaborativa coordenada pelo IHI e são capacitadas por meio de curso em APS, ministrado pela SBMFC em conjunto com a Faculdade de Educação em Ciências da Saúde do Hospital Alemão Oswaldo Cruz.

Além disso, foram realizados em 2022 seminários e conferências sobre temas específicos com o objetivo de discutir os tópicos da APS abertos ao público em geral, coordenados pelo HAOC:

- Webinar “A Atenção Primária à Saúde e o Projeto Cuidado Integral na Saúde Suplementar” (29/11/2022).
- #Live “Atenção Primária Baseada em Dados e Centrada na Pessoa” (22/06/2022).
- #Live “Atenção Primária na Saúde Suplementar: Desafios na Integração com as demais especialidades” (08/03/2022).

PROGRAMA DE PROMOÇÃO DE SAÚDE E PREVENÇÃO DE RISCOS E DOENÇAS

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.

Atualmente existem 662 programas aprovados e 564 informados à 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.

Ressalta-se que o benefício regulatório econômico-financeiro, referente ao desconto na margem de solvência, foi encerrado em 31/12/2022.

Para substituí-lo, vem sendo desenvolvida uma proposta de novo incentivo, que inclui além dos programas de PROMOPREV, a Certificação em Atenção Primária à Saúde e a Certificação em Parto Adequado no âmbito das novas regras advindas com o Capital Baseado em Riscos – CBR, em particular relacionado ao risco de subscrição. O tema foi objeto de reunião da Diretoria Colegiada realizada em 19 de dezembro de 2022.

As iniciativas de PROMOPREV cadastradas junto à ANS contemplam programas relacionados à prevenção contra o sedentarismo, a dislipidemia, o sobrepeso e a alimentação inadequada. Outros tópicos relevantes são os cuidados na gestação e com doenças crônicas, tais como, a obesidade, a diabetes, a hipertensão, o distúrbio de ansiedade, a depressão e o câncer, dentre outras, e 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.

MOVIMENTO PARTO ADEQUADO

Desenvolvido pela ANS, o Hospital Israelita Albert Einstein e o Institute for Healthcare Improvement - IHI, o Movimento Parto Adequado visa apoiar e instrumentalizar a adoção de medidas baseadas em evidências científicas que ampliem a qualidade e a segurança da atenção ao parto e nascimento, reduzindo a proporção de cesarianas sem indicação clínica e os riscos delas decorrentes. O Movimento conta também com a adesão da Federação Brasileira de Ginecologia e Obstetrícia - Febrasgo e da Associação Brasileira de Enfermagem Obstétrica e Obstetrizes - Abenfo.

O percentual de partos cesáreos no setor suplementar de saúde brasileiro não encontra paralelo com nenhum outro local do mundo. Em 2021, 81,76% dos partos realizados ocorreram via cesariana. Considerando este contexto, o Movimento Parto Adequado vem desenvolvendo diversas iniciativas.

De julho de 2020 a abril de 2022, foi desenvolvido o Ciclo Intensivo da Fase 2 do Parto Adequado - CI2, em uma agenda de trabalho intensiva concluída por 27 binômios de operadoras e hospitais de todo o Brasil. Os binômios trabalharam em parcerias voluntárias e autofinanciadas, organizados em grupos de trabalho com os seguintes temas: Pré-Natal Centrado na Gestante e Letramento; Custeio e Modelo de Remuneração; Linha de Frente e processos assistenciais.

Os principais resultados do Ciclo Intensivo da Fase 2 do Parto Adequado foram apresentados na 110ª Reunião da Câmara de Saúde Suplementar - CAMSS, em agosto de 2022, com destaque para a reestruturação da estratégia com foco na valorização do pré-natal e na qualificação do cuidado ao longo da Jornada da Gestante, englobando todo o ciclo gravídico-puerperal, desde o pré-natal até o puerpério. Paralelamente vem ocorrendo a Fase 3 do Parto Adequado, sob o lema “Construindo um Movimento para a Saúde, Segurança e Equidade na Gestaçã o e no Parto”, uma Campanha Nacional com medidas para disseminar estratégias de melhoria da qualidade da atenção ao parto e nascimento em maior escala, em especial por meio da veiculação de campanhas de comunicação para divulgar para toda a sociedade os riscos e prejuízos relacionados ao agendamento de cesáreas desnecessárias. Em 2022, foram desenvolvidas as seguintes iniciativas:

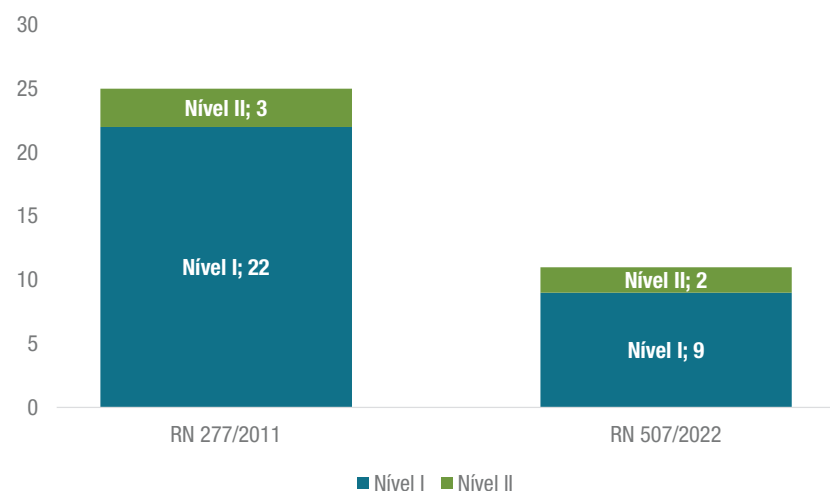
- 10 ações de comunicação sobre o Parto Adequado nas mídias sociais da ANS (Facebook, LinkedIn e Instagram), com um total de 17 peças.
- #Live Gestaçã o & Covid-19, disponível no canal da Agência no YouTube. No evento, especialistas e gestores da ANS e de instituições convidadas reforçaram a importância da vacinação completa contra o coronavírus para gestantes e puérperas (mulheres no período pós-parto) como principal medida preventiva à Covid-19, além dos protocolos de distanciamento, higienizaçã o das mãos e uso de máscaras como cuidados a serem seguidos pelas futuras mães para gestaçã o e parto seguros, disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=2kawYsi8Gk0>.
- Atualizaçã o do “Painel de Indicadores da Atençã o Materna e Neonatal”, composto por um conjunto de indicadores que contribuem para a realizaçã o de pesquisas e para a diminuiçã o da assimetria de informaçã oes no setor e está disponível no site da ANS com dados do Sistema de Informaçã oes sobre Nascidos Vivos - SINASC/MS, do Padrã o de Troca de Informaçã oes em Saú de Suplementar - TISS/ANS e das bases de dados da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa de 2021. O painel está disponível no seguinte link: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiYzBjZGI5YmMtOTExNy00MjVhLTk2NmMtN2NiO-TYyNWVhYWE1IiwidCI6IjlkYmE0ODBlTRmYTctNDJmNC1iYmEzLTBmYjEzNzVmYmU1ZiJ9>.
- Em 2022 foi concluída a Certificaçã o de Boas Práticas em Parto Adequado, que conecta a maior abrangência do Movimento Parto Adequado prevista na Fase 3 ao Programa de Certificaçã o de Boas Práticas em Atençã o à Saú de, instituído pela Resoluçã o Normativa nº 506/2022. Após a finalizaçã o da Consulta Pública nº 79 em 2020, 532 contribuiçã oes dos diversos segmentos da sociedade civil foram analisadas e combinadas com os aprendizados obtidos ao longo do Movimento Parto Adequado permitindo a incorporaçã o de aprimoramentos às versões finais dos documentos técnicos, que foram concluídos em dezembro de 2022.

PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS

O Programa de Acreditaçã o de Operadoras certifica a qualidade assistencial das operadoras de planos de saú de e estimula a adoçã o de boas práticas em gestã o organizacional e gestã o em saú de, visando uma melhor experiênci a para o beneficiário. A avaliaçã o é feita por entidades de acreditaçã o homologadas pela ANS e habilitadas pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO.

Conforme ilustra o Gráfico 4.6, 36 operadoras foram reconhecidas pela ANS como acreditadas.

■ Gráfico 4.6 - DISTRIBUIÇÃO DAS 36 OPERADORAS ACREDITADAS EM 2022



Houve substancial redução no número de operadoras acreditadas em 2022, em comparação ao ano de 2021, que totalizava 72 operadoras. Essa redução era esperada, e foi motivada pela necessidade de preparação das operadoras para atendimento às novas regras do Programa de Acreditação Operadoras, estabelecidas a partir de março de 2020, com a publicação da RN nº 452/2020, que foi substituída pela RN nº 507/2022, na consolidação do estoque regulatório. O novo Programa é mais abrangente que o anterior, estabelecido pela RN nº 277/2011, pois trata de questões de governança, gestão de risco, e novos itens voltados para gestão da operadora.

A redução foi menor em relação aos beneficiários abarcados por operadoras acreditadas – cerca de 2 pontos percentuais. As 36 operadoras acreditadas em 2022 abarcavam, em dezembro/2022, 28,15% dos beneficiários com assistência médica no setor. O percentual de beneficiários abarcados pelas operadoras acreditadas em 2021 era de 30,29%. Portanto, operadoras de grande porte permaneceram acreditadas, contribuindo para o maior alcance da norma em relação aos beneficiários do setor.

Em setembro de 2022, a ANS divulgou em seu portal um documento com perguntas e respostas mais frequentes sobre Acreditação, elaborado a partir das dúvidas recepcionadas na ANS, cujo intuito é dar maior clareza e transparência para as regras do programa.

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇO DE SAÚDE - QUALISS

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

O Programa foi criado com o objetivo principal de contribuir para o aumento do poder de avaliação e escolha por parte dos beneficiários de planos de saúde, além de favorecer a transparência, com a maior divulgação de informações de qualidade consolidadas. Adicionalmente, fornece subsídios tanto para contratualização entre operadoras e prestadores de serviços quanto para substituição ou redimensionamento de prestadores.

Em 2022, foi efetivamente implantado o Programa de Monitoramento da Qualidade da Assistência Hospitalar na Saúde Suplementar – PM-Qualiss Hospitalar. O Programa é uma iniciativa que visa incentivar a melhoria da qualidade dos serviços por meio do monitoramento e avaliação do desempenho e qualidade assistencial dos prestadores de serviços hospitalares, por meio de indicadores, constituindo-se na primeira fase de implementação do programa, previsto na Resolução Normativa nº 510/2022.

Os Hospitais Gerais que atuam na saúde suplementar, assim classificados segundo o Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES, e acreditados de acordo com os critérios estabelecidos pelo Programa Qualiss ou Certificados em níveis intermediários (Acreditação ONA nível 1 e nível 2), foram as instituições elegíveis para participar desta primeira fase do Programa.

Assim, para o ano-base 2022, foram identificados 326 hospitais elegíveis. Deste total, 131 se apresentaram voluntariamente para participar do Programa e foram cadastrados no Sistema de Indicadores Hospitalares – SIHOSP, que foi concebido como uma ferramenta tecnológica para o desenvolvimento do Programa de Monitoramento da Qualidade da Assistência Hospitalar, e permitirá à ANS a avaliação e disponibilização dos indicadores hospitalares que irão aprimorar a regulação do setor suplementar de saúde no País.

Em janeiro de 2022, iniciou-se a coleta dos dados dos 14 indicadores do painel geral e o acompanhamento por parte da equipe gestora do Programa. Cabe destacar que ocorreram dois eventos importantes em 2022 os quais contaram com a participação dos hospitais que aderiram de forma voluntária ao PM Qualiss Hospitalar:

- 1) a Oficina de Operacionalização do SIHOSP, em fevereiro e,
- 2) a Reunião Técnica do Programa, em agosto, importante para o compartilhamento de experiências das instituições em relação ao programa.

Além do canal específico de comunicação via e-mail: monitoramento.qualidade@ans.gov.br, foram criados os plantões virtuais por parte da equipe da ANS e disponibilizado um link de acesso à sala virtual, para que os gestores pudessem dirimir suas dúvidas e receber as orientações adequadas para a submissão dos dados no SIHOSP.

A divulgação dos resultados do Programa está prevista para ocorrer anualmente, após a classificação dos estabelecimentos hospitalares por faixas avaliativas, conforme a metodologia elaborada para este fim.

PROJETO MODELOS DE REMUNERAÇÃO BASEADOS EM VALOR

Este projeto identifica, seleciona e acompanha as operadoras de planos de saúde, em conjunto com seus prestadores de serviços de saúde, que já trabalham ou que estejam implementando modelos de remuneração inovadores e baseados em valor. Ao longo do ano de 2022, foram avaliadas as 12 experiências acompanhadas junto a operadoras de planos de saúde inscritas via edital em 2019 e acompanhadas em 2020 e 2021.

Em novembro de 2022 foi lançado o edital Modelos de Remuneração Baseados em Valor 2.0, com 16 vagas, sendo 12 para o segmento médico-hospitalar e quatro para o segmento exclusivamente odontológico. Cada operadora pôde inscrever até três projetos com enfoques diferenciados.

Para estimular o amadurecimento técnico das reflexões sobre o tema e a participação das operadoras no edital, a ANS promoveu em 1º de dezembro de 2022 o Webinar: Projeto Modelos de Remuneração Baseados em Valor - Edital 2.0, que reuniu mais de 900 pessoas por meio das plataformas Teams e YouTube. O objetivo foi discutir e incentivar a adoção de modelos inovadores pelas operadoras de planos de saúde, que priorizem a melhoria da atenção à saúde e o desenvolvimento sustentável do setor. O evento contou com participações do Instituto Brasileiro de Valor em Saúde e de representantes de operadoras que compartilharam suas experiências.

ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR - IDSS

O desempenho das operadoras é avaliado por meio do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS, anualmente. O IDSS consiste em um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões:

1. Qualidade de Atenção à Saúde;
2. Garantia de Acesso;
3. Sustentabilidade no Mercado; e
4. Gestão de Processos e Regulação.

A importância da divulgação do desempenho do setor reflete o período avaliado de forma transparente, para toda a sociedade, reduzindo a assimetria de informação, uma das principais falhas de mercado do setor. Os resultados do IDSS ficam disponíveis em listagem completa no Portal da ANS, na área do Programa de Qualificação Operadoras. Também é possível consultar o detalhamento dos resultados do IDSS de cada operadora, por dimensão, indicador e faixa avaliativa por meio da ferramenta de busca disponível no portal em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans>.

A obtenção de dados para o IDSS ocorre no ano seguinte ao ano-base avaliado, pois as operadoras têm o prazo até 30 de abril para concluir o envio e eventual ajuste de informações relativas ao ano-base. Por este motivo, a factibilidade para divulgação dos resultados do ano-base 2021 se dá somente em 2022.

Excepcionalmente, em 2022 houve a divulgação dos resultados de dois anos-base:

- Resultados do IDSS, ano-base 2020, divulgados no portal da ANS em 06/01/2022 e
- Resultados do IDSS, ano-base 2021, divulgados no portal da ANS em 23/12/2022

O atraso na divulgação dos resultados do ano-base 2020 foi motivado pelo tempo necessário para conclusão de procedimentos operacionais para atualização do portal da ANS.

Com relação aos resultados do IDSS ano-base 2021, destacam-se os seguintes tópicos:

- Após o abrandamento dos efeitos da pandemia, no ano-base 2021 o setor apresentou uma boa recuperação do seu IDSS geral, apurado em 0,8128, que é o melhor resultado de toda a série histórica analisada.
- Fazendo o recorte por modalidade de operadora, observa-se que, entre as operadoras do segmento médico-hospitalar, as seguradoras continuam apresentando o melhor resultado médio para o IDSS ano-base 2021, seguidas das cooperativas médicas, a modalidade que concentra o maior número de operadoras, sendo a segunda maior em quantidade de beneficiários.
- No segmento odontológico, o desempenho das cooperativas odontológicas foi levemente superior ao das odontologias de grupo.
- Em relação ao porte de operadora, é possível afirmar que existe uma correlação positiva entre o porte e a nota final do IDSS, de 2017 a 2021. Em outras palavras, quanto maior o número de beneficiários de uma operadora (em média), maior é a sua nota do IDSS. Esse fato induz a uma conclusão de que a escala de operação, considerando-se a quantidade de beneficiários da carteira da operadora, é uma importante variável que pode explicar a maior pontuação das operadoras de grande porte.

As notas do setor são apresentadas no Quadro 4.13 a seguir (intervalo de zero a um, sendo um o melhor desempenho).

■ **Quadro 4.13 – RESULTADOS DO IDSS DE 2018 (ANO-BASE 2017) A 2022 (ANO-BASE 2021)**

ANO-BASE	IDSS DO SETOR	QUANTIDADE DE OPERADORAS	QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS
2021	0,8128	902	74.205.204
2020	0,7989	920	72.478.912
2019	0,8011	945	70.690.664
2018	0,7691	1.001	70.468.373
2017	0,7295	1.008	69.154.201

Fonte: Relatório do IDSS ano-base 2021 (dezembro, 2022).

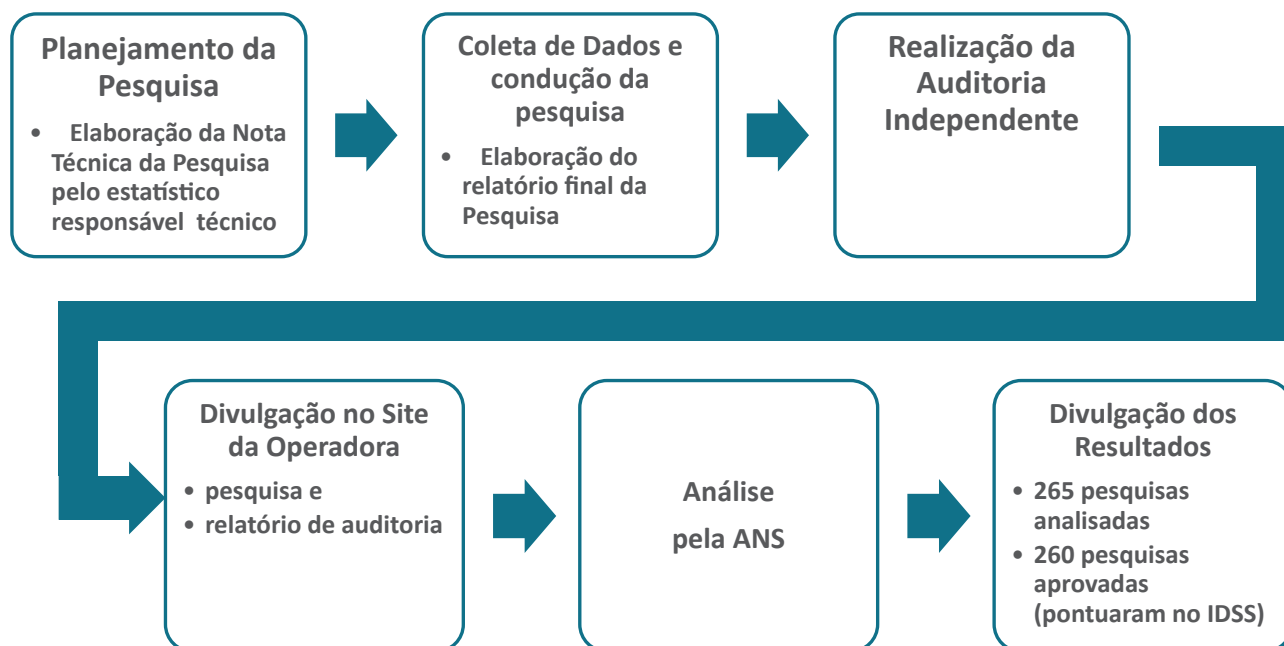
Em 2022, a ANS também realizou três oficinas online sobre o Programa de Qualificação de Operadoras com o objetivo de orientar as operadoras sobre as fichas técnicas dos indicadores do ano-base 2021, e esclarecer dúvidas sobre o envio dos dados do Padrão TISS para cálculo do IDSS. Além disso, participou em oficinas realizadas pelas entidades representantes de operadoras.

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, segundo documento elaborado pela Agência, e disponibilizado no portal.

No ano-base 2021, 265 operadoras realizaram a pesquisa de satisfação de beneficiários e 250 cumpriram os critérios preconizados pela ANS, representando 68,2% dos beneficiários do setor, ou aproximadamente 50,6 milhões de beneficiários. A lista para as pesquisas realizadas pode ser consultada no portal da ANS, em: https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans/copy_of_Lista_da_Pesquisa_de_Satisfacao_IDSS_2022.pdf. Tais informações podem ser observadas na Figura 4.4.

■ **Figura 4.4 – ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS PELAS OPERADORAS - 2022**



Fonte: Diretoria de Desenvolvimento Setorial (dez, 2022)

APRIMORAMENTO DA QUALIDADE CADASTRAL DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE BENEFICIÁRIOS - SIB

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

A ANS tem atuado com medidas de estímulo à qualificação dessas informações. 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**

Tipo de problema no registro de beneficiários no SIB	Quantidade de registros com o problema					% de redução do problema	% de redução do problema
	Dez de 2018	Dez de 2019	Dez de 2020	Dez de 2021	Dez de 2022	2021-22	acumulado 2018-22
Sem plano informado	151.628	108.799	80.819	59.581	47.629	20,06%	68,59%
Sem a identificação (CCO) do beneficiário titular	251.238	221.728	176.763	144.820	151.052	4,3%	39,88%
Sem informação sobre a relação de dependência	81.641	65.659	53.675	43.674	39.562	9,42%	51,54%
Sem informação sobre o contratante do plano coletivo	407.250	294.682	140.237	112.352	96.364	14,23%	76,34%
Sem data de nascimento informada	1.241	993	715	651	461	29,19%	62,85%
Sem o nome da mãe informado	326.291	224.140	164.245	135.160	119.600	11,51%	63,35%
Sem CPF informado	6.552.541	4.533.452	3.394.100	2.566.188	2.016.418	21,42%	69,27%
Sem CNS informado	4.990.879	3.972.071	3.415.537	3.153.688	2.734.052	13,31%	45,22%
Data de nascimento divergente entre o informado e dados do CPF	862.131	738.634	709.127	658.357	610.914	7,21%	29,14%
TOTAL DE BENEFICIÁRIOS	71.678.961	73.130.171	74.759.094	78.383.486	81.615.670		

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários – SIB/ANS (dezembro, 2022)

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

O Padrão TISS é o padrão obrigatório para troca de informações na saúde suplementar, dos dados de atenção à saúde dos beneficiários de planos privado de assistência à saúde, entre os agentes definidos na RN nº 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 foi publicada uma nova versão do Padrão TISS, com prazo de implantação de um ano, fruto da necessidade de adequação à LGPD. Com a publicação dessa nova versão do Padrão TISS, a ANS manteve o monitoramento tanto por meio das discussões no Comitê de Padronização das Informações da Saúde Suplementar - COPISS, com informes das representações sobre as medidas adotadas pelos agentes de troca de informações para o cumprimento do prazo estabelecido, quanto pelo acompanhamento e análise dos dados incorporados, o que levou à decisão pela prorrogação do prazo de início de vigência, inicialmente previsto para 01/08/2022, alterando o mesmo para 01/03/2023.

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 2022, foi dada continuidade aos esforços de atualização da TUSS, com a publicação de novas versões em janeiro, fevereiro, março, maio, julho, setembro e novembro.

Uma outra ação relacionada ao Padrão TISS e desenvolvida durante o ano de 2022 foi a retomada do projeto de desenvolvimento da solução para o envio das informações do Conjunto Mínimo de Dados – CMD para a Rede Nacional de Dados em Saúde – RNDS.

DADOS ABERTOS

Na execução do Plano de dados abertos do biênio 2021-2023, a ANS publicou em 2022, quatro novos conjuntos de dados abertos e aprimorou 17 conjuntos já publicados no Portal 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>.

Mais informações sobre os dados abertos da ANS podem ser consultadas na página <https://dados.gov.br/dados/organizacoes/visualizar/agencia-nacional-de-saude-suplementar-ans>.

RESSARCIMENTO AO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

O ressarcimento ao Sistema Único de Saúde - SUS é previsto no art. 32, da Lei 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. Tal mecanismo busca impedir o subsídio, ainda que indireto, a atividades lucrativas com recursos públicos.

No ano de 2022, 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. Isso foi possível porque, nos exercícios de 2017 a 2020, a ANS publicou de cinco a oito Avisos de Beneficiários Identificados - ABIs por ano, incluindo notificações de Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais - APACs de competências mais antigas.

Assim, ao longo do ano de 2022, a ANS publicou quatro ABIs (89º ao 92º), relativamente aos atendimentos prestados no SUS aos beneficiários de planos de saúde durante as competências de janeiro a dezembro de 2021, mantendo o padrão alcançado em 2021. O calendário de notificações não sofreu interrupções e pôde ser cumprido conforme o planejamento divulgado pela agência em seu endereço eletrônico.

O Quadro 4.14 apresenta uma comparação do quantitativo de ABIs por ano e total de atendimentos notificados de 2017 a 2022. Pode-se observar que nos anos pandêmicos de 2019 e 2020 houve uma queda na média de atendimentos identificados, o que se alinha à redução de utilização do SUS ocorrida no período. Em seguida, observa-se uma retomada da utilização de serviços no ano de 2021. Além da pandemia pelo Covid-19, a qualificação no método de identificação e na aplicação de filtros para exclusão de atendimentos não cobertos contribuiu especialmente para a redução da média de APACs identificadas a cada ano, contribuindo ainda para a redução da necessidade de peticionamento de impugnações e recursos por operadoras e tornando o processo mais eficiente.

■ **Quadro 4.14 – 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
2017	59º a 66º (8 ABIs)	abr/2015 - mar/2016 (+ APACs abr/2012 - mar/2013)	248.411	875.606	1.124.017	31.051	109.451	140.502
2018	67º a 73º (7 ABIs)	abr/2016 - mar/2017 (+ APACs abr/2013 - dez/2013)	215.751	764.687	980.438	30.822	109.241	140.063
2019	74º a 79º (6 ABIs)	abr/2017 - set/2018	303.385	566.939	870.324	50.564	94.490	145.054

Ano	ABIs	Competências	Atendimentos identificados			Média atendimentos por ABI		
			AIH	APAC	Total	AIH	APAC	Total
2020	80° a 84° (5 ABIs)	out/2018 - dez/2019	240.440	431.069	671.509	48.088	86.214	134.302
2021	85° a 88° (4 ABIs)	jan/2020 - dez/2020	166.082	299.220	465.302	41.521	74.805	116.326
2022	89° a 92° (4 ABIs)	jan/2021 - dez/2021	205.667	314.403	520.070	51.417	78.601	130.018

Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2023)

Nota: Em 2017 e 2018, por determinação do TCU, foram notificados atendimentos desde abr/2012 registrados em APACs.

Com referência específica aos ABIs expedidos em 2022 (89° ao 92°), a proporção de atendimentos notificados em relação ao total dos atendimentos realizados no SUS foi compatível com a série dos últimos anos. Do total de autorizações de internação hospitalar - AIHs, foram notificados no ressarcimento aos SUS: 2,00% (2017); 1,75% (2018); 1,58% (2019); 1,46% (2020); 1,44% (2021); e 1,52% (2022). Já do total de APACs, foram notificados no ressarcimento ao SUS: 3,39% (2017); 2,83% (2018); 1,31% (2019); 1,14% (2020); 0,93% (2021); e 0,90% (2022).

Para estas últimas, pode-se supor que além da qualificação da metodologia de identificação do ressarcimento, as taxas de identificação também foram afetadas, ao longo dos anos, pela variação do número de procedimentos registrados neste documento, com maior elasticidade em relação ao ocorrido com as AIHs.

A diminuição do lapso temporal entre o evento e sua identificação, com sua estabilização por alguns anos, 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 2022, identificou-se que os atendimentos hospitalares realizados no SUS em beneficiários de planos de saúde apresentavam a maior proporção nas internações por transplantes (5,1% do SUS) e com finalidades diagnósticas (4,4% do SUS). As internações clínicas e cirúrgicas foram as mais volumosas, mas representaram 1,7 e 1,8% das ocorridas no SUS respectivamente, trazendo a média geral para 1,8%, conforme demonstra o Quadro 4.15.

■ Quadro 4.15 – INTERNAÇÕES IDENTIFICADAS NO RESSARCIMENTO AO SUS SEGUNDO GRUPOS DIAGNÓSTICOS – 88° AO 91° ABIS

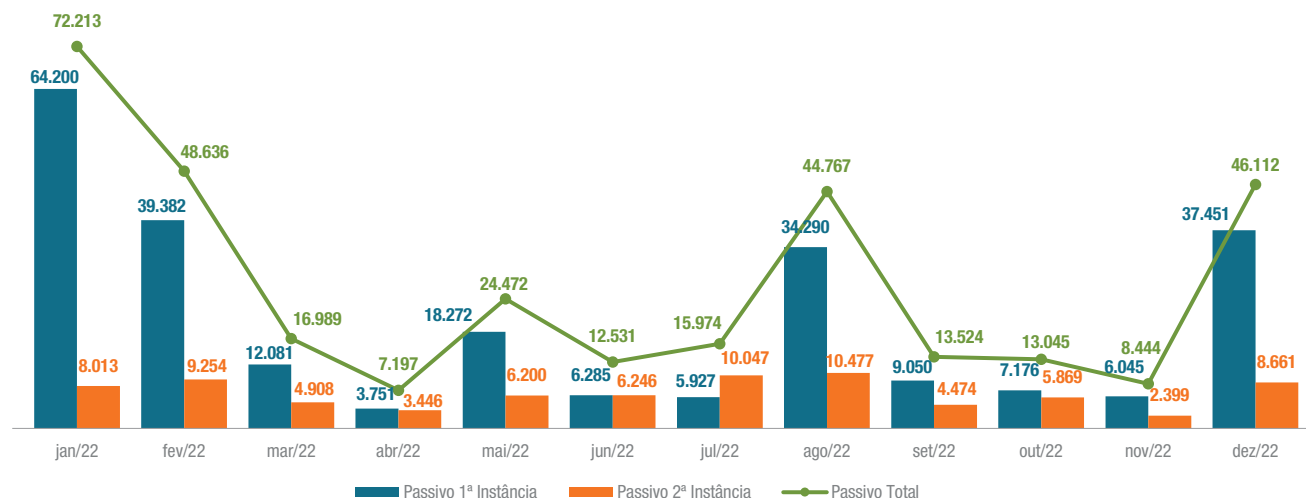
Grupo de Procedimentos	SUS	ReSUS	%
Finalidades Diagnósticas	23.086	1.005	4,4
Clínicos	7.133.446	120.505	1,7
Cirúrgicos	4.261.210	78.533	1,8
Transplantes	64.200	3.299	5,1
Total	11.481.942	203.342	1,8

Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2023).

Em relação ao andamento dos processos administrativos do Ressarcimento ao SUS, verifica-se que a produtividade e o repasse alcançados em 2022 foram compatíveis com o volume de novas identificações, bem como de impugnações e recursos apresentados pelas operadoras.

Com efeito, em 2022, foram analisadas pelos técnicos da Agência um total de 472.302 peças de defesa, mantendo-se o passivo de análise reduzido, o que é evidenciado no Gráfico 4.7 a seguir. Em dezembro, havia apenas 46.112 impugnações ou recursos a serem analisados.

■ Gráfico 4.7 – EVOLUÇÃO DO PASSIVO DE RESSARCIMENTO AO SUS EM 2022



Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2023)

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 2017 a 2022 é mostrado a seguir, no Quadro 4.16 a seguir.

■ Quadro 4.16 – IMPUGNAÇÕES E RECURSOS POR ANO E ABI

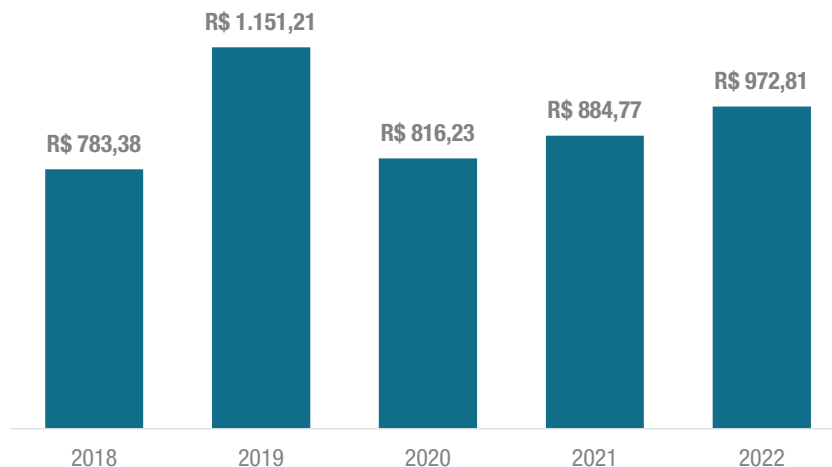
Ano dos ABIs	ABIs	Competências	Atendimentos identificados	Impugnações	Taxa de Impugnação	Recursos	Taxa de Recurso	Total de Petições
2017	59º a 66º (8 ABIs)	abr/2015 - mar/2016 (+ APACs abr/2012 - mar/2013)	1.124.017	651.898	57,99%	234.237	35,93%	886.135
2018	67º a 73º (7 ABIs)	abr/2016 - mar/2017 (+ APACs abr/2013 - dez/2013)	980.438	583.027	59,46%	221.653	38,01%	804.680
2019	74º a 79º (6 ABIs)	abr/2017 - set/2018	870.324	493.868	56,74%	238.890	48,37%	732.758
2020	80º a 84º (5 ABIs)	out/2018 - dez/2019	671.509	349.552	52,05%	164.905	47,17%	514.457
2021	85º a 88º (4 ABIs)	jan/2020 - dez/2020	465.302	234.082	50,30%	98.458	42,06%	332.540
2022	89º a 92º (4 ABIs)	jan/2021 - dez/2021	520.070	200.886***	38,62%***	33.746***	16,79%***	234.632***

Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2023)

Nota: No momento da extração destes dados, os prazos do ABI 91 ainda estavam abertos para recurso e os prazos do ABI 92 ainda estavam abertos para impugnação e recurso.

Em relação ao valor repassado ao Fundo Nacional de Saúde - FNS em 2022, apresentado no Gráfico 4.8, o ressarcimento ao SUS realizou o envio do total de aproximadamente R\$ 972.810.000 (novecentos e setenta e dois milhões e oitocentos e dez mil reais), superando o valor remetido no exercício anterior em 9,95%.

■ **Gráfico 4.8 – VALOR ANUAL REPASSADO AO FUNDO NACIONAL DE SAÚDE EM MILHÕES DE REAIS**



Fonte: Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS (janeiro, 2023)

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.

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 Agência atua na fiscalização do cumprimento das regras estabelecidas pela Lei nº 9.656/98, alterada pela Lei nº 13.003/2014, combinada com as Resoluções Normativas nº 363/2014 e nº 364/2014, recentemente substituídas pelas RN nº 503 e 512, ambas de 2022. Essas legislações reunidas tratam da análise da regularidade da formalização contratual entre operadoras de planos de saúde e prestadores de serviços de atenção à saúde, sendo aplicadas penalidades em caso de desconformidades, mediante a abertura de processo administrativo para a apuração de infração aos dispositivos legais ou infralegais disciplinadores do mercado de saúde suplementar.

Também atua na recepção e instrução de processos para apuração de descumprimentos das Resoluções Normativas – RN's nº 500, 501 e 505/2022, relativas às normas para a geração, transmissão e controle de dados cadastrais de beneficiários do Sistema de Informações de Beneficiários da Agência Nacional de Saúde Suplementar - SIB/ANS ao Padrão obrigatório para Troca de Informações na Saúde Suplementar - Padrão TISS e ao Programa de Qualificação de Operadoras, em especial pela não divulgação ou divulgação incorreta no site das operadoras de planos de saúde do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS.

Os processos administrativos instaurados durante o ano de 2022, que apuram o não cumprimento de obrigações periódicas em relação ao TISS e ao SIB, baseiam-se nos processos oriundos do monitoramento realizado pela área técnica, tomando como base as obrigações do ano anterior (2021). Não houve encaminhamento de processo de monitoramento IDSS no ano de 2022.

Os Quadros 4.17 e 4.18 apresentam, respectivamente, o quantitativo de processos tramitados e de representações lavradas ao longo do ano.

■ Quadro 4.17 – PROCESSOS TRAMITADOS NO PERÍODO

Processos administrativos	Jan 22	Fev 22	Mar 22	Abr 22	Mai 22	Jun 22	Jul 22	Ago 22	Set 22	Out 22	Nov 22	Dez 22	Total
Entrada	61	53	60	116	103	51	48	100	135	58	56	64	905
Saída (-)	72	147	145	74	68	142	36	131	100	46	95	71	1.127

Fonte: Gerência de Análise Setorial e Contratualização com Prestadores - GASNT (janeiro, 2023)

■ Quadro 4.18 – REPRESENTAÇÕES LAVRADAS NO PERÍODO

Representações Lavradas – Período 2022													
Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Representação - Contratualização	3	0	1	2	0	2	0	0	1	0	0	0	9
Representação – IDSS	50	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51
Representação – SIB	2	0	1	1	60	3	3	4	1	0	0	1	76
Representação – TISS	0	0	0	0	2	30	4	5	0	1	0	0	42
Total	55	1	2	3	62	35	7	9	2	1	0	1	178

Fonte: Gerência de Análise Setorial e Contratualização com Prestadores - GASNT (janeiro, 2023)

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 mais abrangente junto aos beneficiários.

A Central de Relacionamento da ANS é o ambiente em que o beneficiário, ou seu interlocutor, apresenta demandas de reclamação ou de informação perante o órgão regulador. A ANS também se articula com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC e com a sociedade civil, inclusive por meio de ações de cooperação técnica, visando a eficácia da proteção e defesa do consumidor de serviços de assistência suplementar à saúde.

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

Como expressão objetiva dessa visão moderna de atuação de um órgão regulador, aponta-se a Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, instrumento completamente eletrônico, de natureza pré-processual, utilizado para intermediar os conflitos existentes entre beneficiários e operadoras de planos de saúde, e que apresenta índice de resolutividade superior a 90%, resultado semelhante ao informado no ano anterior. É importante destacar que, resolvido o conflito, não há que se falar em abertura de processo administrativo sancionador.

A NIP, representada na Figura 4.5 a seguir, 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.

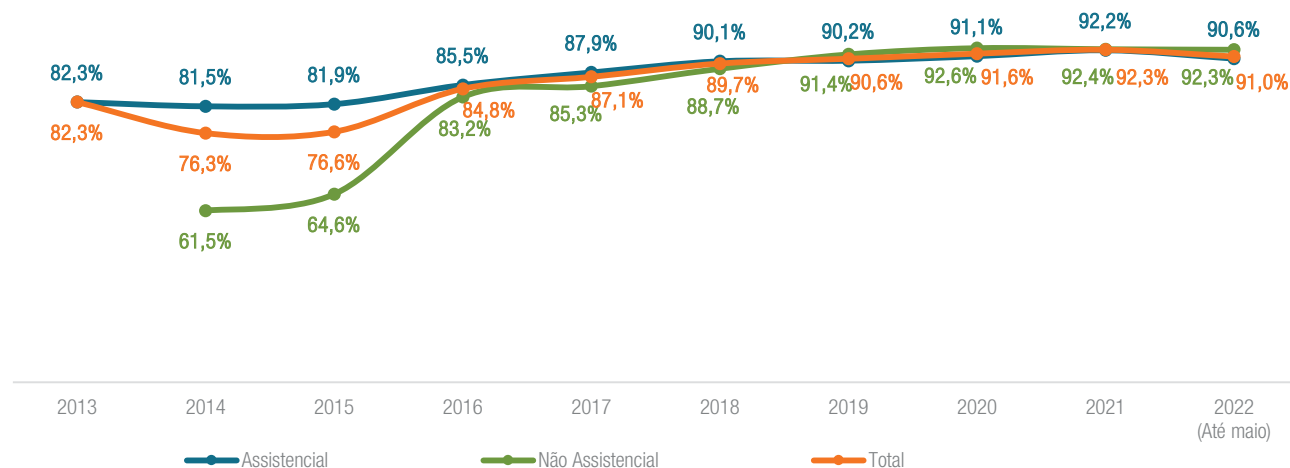
■ **Figura 4.5 - NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIACÃO PRELIMINAR - NIP E DEMANDAS DE INFORMAÇÃO**



Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização – SIF Consulta (fevereiro, 2023)

O Gráfico 4.9 a seguir representa a resolutividade de demanda da NIP entre os anos de 2013 e 2022.

■ **Gráfico 4.9 - RESOLUTIVIDADE DE DEMANDA NIP -2013-2022**



Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização – SIF Consulta (fevereiro, 2023)

Nota: A resolutividade de 2022 foi calculada para o período janeiro a maio, pois, na data de extração, considerando o fluxo regular de análise, estava em andamento número significativo de demandas registradas nos meses posteriores, o que pode alterar o resultado para períodos futuros.

■ **Quadro 4.19 - TEMPO MÉDIO DE CLASSIFICAÇÃO DE DEMANDA NIP ASSISTÊNCIA E NÃO ASSISTENCIAL-2021 E 2022.**

Natureza da NIP	2021	2022	Varição (%)
Assistencial	111	116	4,5%
Não Assistencial	94	181	92,6%

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2023)

Nota 1: São consideradas somente demandas NIP, aptas a classificação conforme normatização vigente.

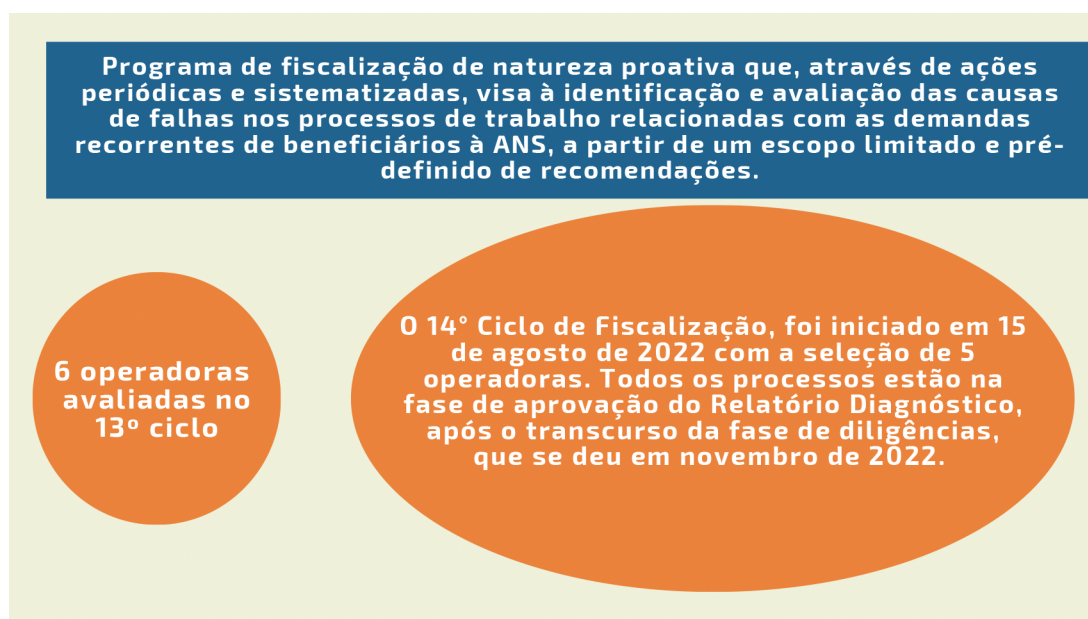
Nota 2: Para o cálculo do indicador utilizou-se a Data de classificação das demandas menos a data de registro da reclamação, não havendo desconto do período normativo de resposta da operadora e do beneficiário.

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.

PROGRAMA DE INTERVENÇÃO FISCALIZATÓRIA

O Programa de Intervenção Fiscalizatória é outra iniciativa (Figura 4.6) aderente à estratégia da Agência, que busca promover a indução às boas práticas na saúde suplementar.

■ Figura 4.6 - PROGRAMA DE INTERVENÇÃO FISCALIZATÓRIA



Fonte: Gerência de Processos Sancionadores, Julgamento e Intervenção da Diretoria de Fiscalização (fevereiro, 2023)

O Programa de Intervenção Fiscalizatória é composto por ciclos, iniciados a partir do ano de 2016, tendo sido retomado de maneira regular, a partir do 12º Ciclo de Fiscalização, em agosto de 2021, após deliberação da Diretoria Colegiada, 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.

Essa medida se deu não só como consequência prática das medidas de restrição à disseminação do vírus da COVID-19, uma vez que muitas operadoras de saúde mantiveram regimes de trabalho alternativos, como o remoto, híbrido, ou por plantões, mas também em razão de tendência identificada no mercado de saúde suplementar, em relação à terceirização de serviços essenciais diretamente afetos à prestação da assistência, tais como, a disponibilização de canais de atendimento aos beneficiários e até a própria autorização prévia de procedimentos e solução de divergência técnico-assistencial por meio de junta médica. Nesse sentido, muitas das empresas terceirizadas têm sede em locais ou estados diversos daquele da sede das operadoras e prestam serviços de forma remota, o que reforçou a necessidade de adaptação do Programa, para, assim, permitir um diagnóstico fidedigno dos processos de trabalho executados pelas operadoras.

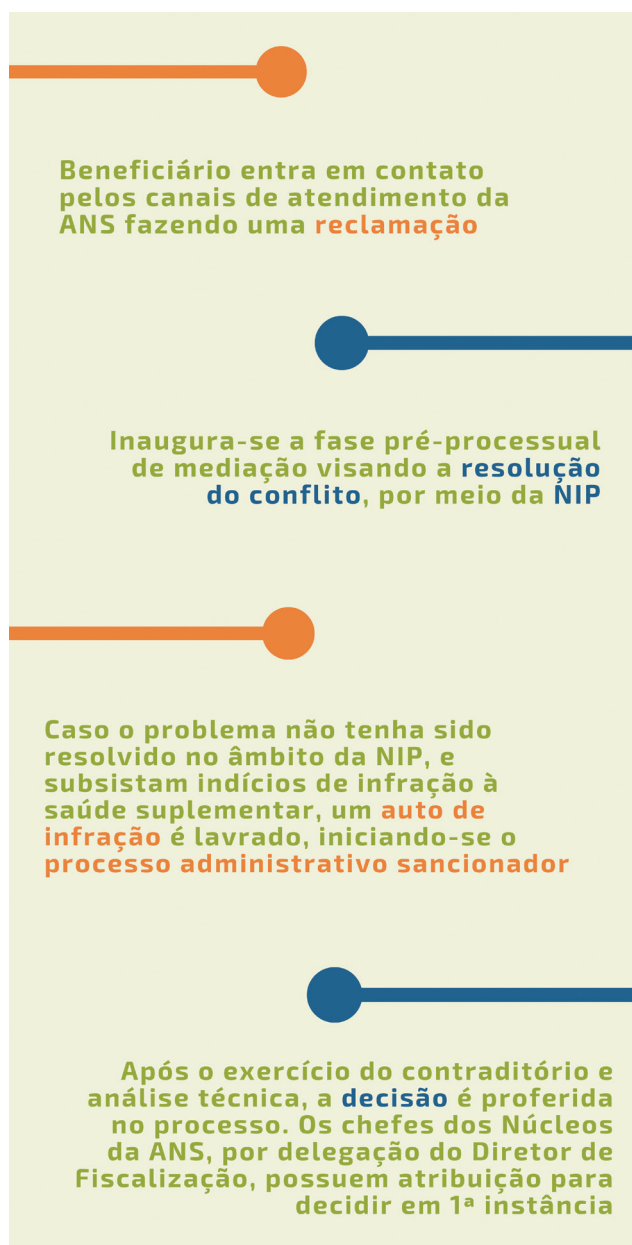
Dessa forma, procedeu-se com o curso das ações do 12º Ciclo de Fiscalização, cujo período corretivo encerrou-se em maio de 2022. Quanto ao 13º Ciclo de Fiscalização, iniciado em 15 de fevereiro de 2022, houve a seleção de 6 operadoras, cujas diligências se deram em maio de 2022 e se encontram em análise de cumprimento das recomendações, após o encerramento do período corretivo no final de novembro de 2022.

Já em relação ao 14º Ciclo de Fiscalização, iniciado em 15 de agosto de 2022 e que realizou a seleção de 5 operadoras, todos os processos estão na fase de aprovação do Relatório Diagnóstico, após o transcurso da fase de diligências, que se deu em novembro de 2022.

PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

A Figura 4.7 apresenta o fluxo da fiscalização da ANS, desde o recebimento das demandas de reclamação ou de informação apresentadas pelos beneficiários ou seus interlocutores, até a decisão em 1ª instância do processo administrativo sancionador.

■ **Figura 4.7 - FLUXO DA FISCALIZAÇÃO**



Fonte: Gerência-Geral de Operações Fiscalizatórias (fevereiro, 2022)

A Figura 4.8 ilustra o fluxo do processo administrativo sancionador.

■ **Figura 4.8 - PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**



Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2023)

A Tabela 4.8 a seguir apresenta o tempo médio das fases processuais até a decisão em primeira instância.

■ **Tabela 4.8 - TEMPO MÉDIO DAS FASES PROCESSUAIS DA 1ª INSTÂNCIA (EM DIAS) 2021-2022**

Fase	Ano	
	2021	2022
Tempo Médio de Decisão	139	136
Tempo Médio de Juízo de Reconsideração	288	516
Tempo Médio Total	427	652

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2023)

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.

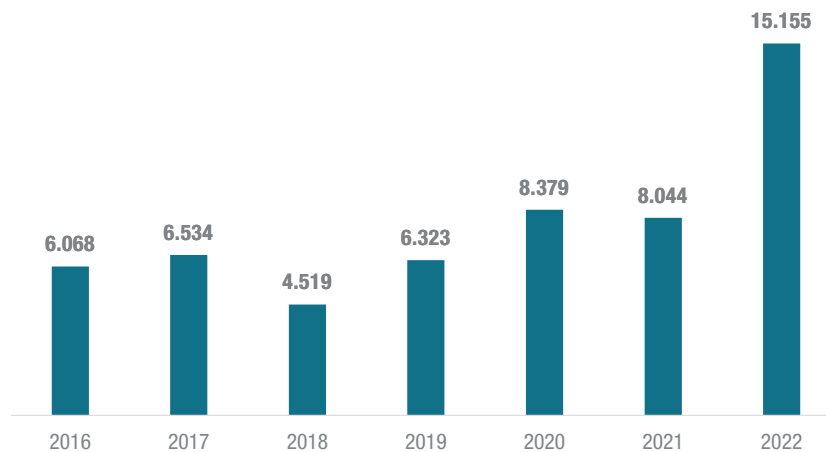
Tempo Médio de Juízo de Reconsideração: É o tempo, em dias, entre a “data de análise de recurso” e a “data de aguardando Diretoria Colegiada”, obtido através da mediana da diferença entre a “data de análise de recurso” e a “data de aguardando diretoria colegiada” das demandas analisadas no período. Avalia 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, demonstrado pelo Gráfico 4.10, a tendência de aumento no seu quantitativo reflete o aumento na entrada de reclamações via Notificação de Intermediação Preliminar – NIP (também apresentada adiante).

■ **Gráfico 4.10 - ACERVO DE PROCESSOS – 2016 - 2022**



Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2023)

Conforme pode ser verificado no Quadro 4.20 a seguir, o número de demandas de reclamação de consumidores de planos de saúde tem crescido significativamente nos últimos anos, afetando os indicadores acima apresentados.

■ **Quadro 4.20 - DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO CADASTRADAS ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE-2017-2022**

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

Fonte: SIF Consulta (fevereiro, 2023)

Nota: soma das demandas ingressadas por meio da NIP (234.402) e por outros meios, como as representações de outras Diretorias, conforme art. 25 da RN 483/2022.

Objetivamente, mais pessoas estão procurando a ANS para resolução de problemas, com o passar dos anos, o que se verifica da tabela acima. A variação entre 2018 e 2022 já representa aproximadamente 150% de crescimento, provocando medidas de gestão que visavam ao melhor aproveitando da força de trabalho existente, mas que têm limites, 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.

Nessa esteira, o Quadro 4.21 e as Tabelas 4.10 e 4.11 apresentam demais dados das atividades fiscalizatórias que demonstram esse volume de ações.

■ Quadro 4.21 - PROCESSOS INSTAURADOS – 2021-2022

Ano do Processo	2021	2022	Varição (%)
Quantidade de processos	11.421	15.543	36,1%

Fonte: SIF consulta (janeiro, 2023)

■ Tabela 4.9 - AUTOS FINALIZADOS E ANULADOS-2021-2022

Ano de Emissão do Auto	2021	2022	Varição (%)
Finalizado	9.273	14.721	58,8%
Anulado	1.797	856	-52,4%
Total de emissões	11.070	15.577	40,7%

Fonte: SIF consulta (janeiro, 2023)

■ Tabela 4.10 - DECISÕES ARQUIVADAS, ANULADAS E PENALIZADAS-2021-2022

Ano da Decisão	2021	2022	Varição (%)
Penalizando	7.837	5.901	-24,7%
Aquivando ou Anulando	3.331	2.624	-21,2%
Total de decisões	11.168	8.525	-23,7%

Fonte: SIF consulta (janeiro, 2023)

Importante asseverar que hoje a equipe destacada para trabalhar com o processo sancionador também contribui com tarefas relacionadas à fase pré-processual, mais precisamente no que se refere à fase denominada de classificação residual no âmbito da NIP. Em 2022 foi apresentada proposta visando extinguir essa etapa, que não vem se mostrando custo-efetiva. A proposta foi objeto de consulta pública (CP 105/2022), conforme documentos disponibilizados em espaço próprio no Portal da ANS: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-da-sociedade/consultas-publicas/consultas-publicas-encerradas/consulta-publica-no-105-tem-como-objetivo-colher-contribuicoes-para-a-proposta-de-simplificacao-da-analise-de-reclamacoes-registradas-nos-canais-de-atendimento-da-ans-e-tratadas-no-ambito-da-mediacao-de-conflitos-entre-usuarios-de-planos-de-saude%20e-operadoras-feita-por-meio-da-notificacao-de-intermediacao-preliminar-nip>

O processo administrativo normativo encontra-se em curso, na forma da legislação vigente, com expectativa de fechamento no exercício de 2023.

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. A Tabela 4.11, a seguir, demonstra a variação de documentos com desconto entre os anos de 2021 e 2022.

■ **Tabela 4.11 - DOCUMENTOS COM DESCONTO DE 40% E 80% 2021-2022**

Tipo de Desconto	2021	2022	Variação (%)
“RN 388 - DECISÃO HOMOLOGAÇÃO PAGAMENTO ANTECIPADO 40%	1.574	2.352	49,4%
“RN 388 - DECISÃO HOMOLOGAÇÃO REPARAÇÃO POSTERIOR 80%	65	53	-18,5%
Total Geral	1.639	2.405	46,7%

Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2023)

TERMOS DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA – TCAC E TERMOS DE COMPROMISSO – TC

Destaque-se a condução das celebrações de Termos de Compromisso de Ajustamento de Conduta – TCAC e Termos de Compromisso – TC.

O TCAC é um instrumento regulatório por meio do qual a ANS firma compromissos junto às operadoras de planos privados de assistência à saúde 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.

O TC é um instrumento regulatório pelo qual as agências reguladoras firmam compromissos com os entes regulados, tendo por base o interesse na implementação de práticas que consistam em vantagens para os consumidores, com vistas a assegurar a manutenção da qualidade dos serviços de assistência à saúde. No âmbito da Diretoria de Fiscalização, 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.

Durante o ano de 2022, foram ainda fiscalizados 11 Termos de Compromisso de Ajuste de Conduta-TCAC e realizada, trimestralmente, a fiscalização de aproximadamente 58 Termos de Compromisso-TC.

A Figura 4.9 ilustra o quantitativo de TCs e TCACs firmados em 2022, bem como o que foi arrecadado.

■ **Figura 4.9 - TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUITA - TCAC E TERMO DE COMPROMISSO - TC**



Fonte: Diretoria de Fiscalização (janeiro, 2023)

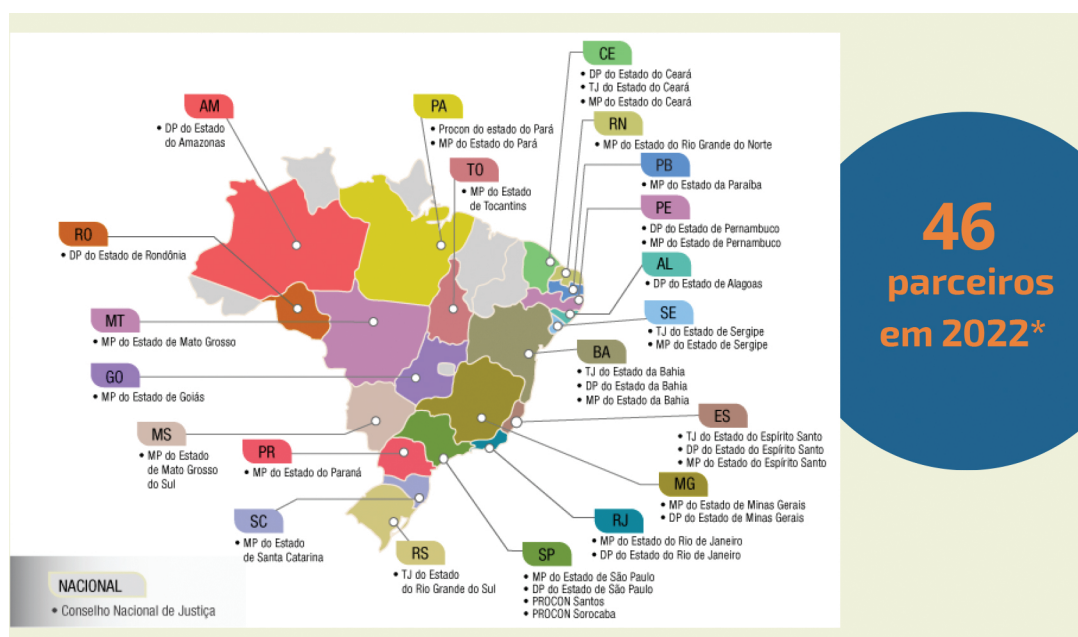
PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADANIA

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 2022, foram assinados quatro termos aditivos para prorrogação de vigência e quatro novos acordos de cooperação técnica. Dessa forma, o programa, com abrangência em todo território nacional, fechou o exercício de 2022 com 46 acordos de cooperação técnica vigentes. Destaque-se a ampla divulgação junto aos parceiros do Manual de Tópicos da Saúde Suplementar para o Programa Parceiros da Cidadania – Uma abordagem sob a perspectiva regulatória. - <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sobre-ans/ans-lanca-publicacao-sobre-regras-do-setor-de-planos-de-saude>.

Em 2022, também foi iniciada uma ação de aproximação junto aos parceiros para qualificação dos acordos, visando extrair melhores resultados das parcerias. Com isso, foram programados encontros com alguns parceiros no final do ano de 2022 para identificar possibilidades de melhorias e ações conjuntas de capacitação e informação para a sociedade, além da promoção de eventos com a finalidade de debater a parceria e assuntos relacionados à saúde suplementar. A Figura 4.10 ilustra a abrangência do Programa.

■ **Figura 4.10 - PARCEIROS DA CIDADANIA**



Fonte: Assessoria Normativa da Diretoria de Fiscalização (fevereiro, 2023)

APRIMORAMENTO DO SISTEMA INTEGRADO DE FISCALIZAÇÃO – SIF

Diversas melhorias incrementais foram realizadas no sistema SIF, que guarda os dados essenciais da atividade fiscalizatória e vem passando por processo de desenvolvimento para uma linguagem mais moderna, compatível com a estrutura de APIs, como parte fundamental para tornar possível atender solicitações de outros órgãos da administração pública e de operadoras, de forma a conectá-lo com a estratégia do governo de plataforma.

Os projetos vêm sendo realizados, sendo que o SIF 3.0 está em produção parcial, com funcionalidades responsáveis por cadastros básicos, usuários, árvore temática, Rede de Perguntas e Respostas, formulários de resposta à Notificação de Intermediação Preliminar- NIP e modelos de documentos, que são necessárias para a entrada em produção do cadastro de demandas. Outros aspectos relacionados à coexistência e interfaces com o SIF 2 foram realizados parcialmente e estão planejados para continuarem em 2023, com foco na disponibilização do cadastro de demandas e geração dos documentos NIP correspondentes. Também foi disponibilizada visualização no SIF, através de link no nº SEI, do respectivo documento armazenado no SEI, o que permitirá remover os documentos do SIF, ficando apenas a versão no SEI.

A integração com Sistema integrado de Arrecadação - SIAR foi melhorada, com ajustes realizados no SIF e no SIAR, por exemplo no tratamento de demandas que retornam da 2ª instância para a 1ª e na seleção da data de notificação, o que tem o potencial de otimizar a arrecadação e cobrança de créditos para ANS.

Criação de formulários parametrizados para operadoras que respondem a demandas NIP

Trata-se de guias de orientação, estruturadas em formato de formulários parametrizados, que visam qualificar as manifestações das operadoras e administradoras de benefícios às demandas nas NIP. Os guias foram elaborados considerando a temática da descrição das demandas, as possíveis alegações encaminhadas e os documentos necessários para comprovação da regularidade das condutas. Em outras palavras, foi apresentada lista de documentos que os analistas NIP consideram relevantes em sua análise. Os Formulários Parametrizados de Resposta das Operadoras e Administradoras de Benefícios têm caráter exemplificativo e não esgotam as possibilidades de argumento e documentação. Cabe à demandada a interpretação da temática da descrição da demanda e sua adequação quanto a que formulário e alegação utilizar. O objetivo da medida foi permitir uma análise mais qualificada das demandas NIP com o objetivo também de otimização do tempo de análise do agente de fiscalização, evitando-se a instauração de processo administrativo sancionador para apuração de casos em que se pode comprovar, já no âmbito da NIP, a inoocorrência de infração.

Saúde Suplementar em Foco

Este evento foi realizado com apoio do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, em 21 de setembro, no auditório do Superior Tribunal de Justiça em Brasília/DF.

O Saúde Suplementar em Foco materializou ação estruturada na busca do compartilhamento de informações sobre aspectos técnicos e normativos que regem o setor, a fim de trazer elementos para contribuir, sob a ótica da regulação e de especialistas, para a formação de opinião dos operadores do Direito. No evento, que contou com mais de 150 participantes, foram debatidos os temas mais demandados pelos consumidores, como gerenciamento em saúde, rol de procedimentos e reajuste, sob o ponto de vista de reguladores, de especialistas e de representantes do Poder Judiciário.

O propósito do evento foi amplificar a comunicação, a troca de informações, o esclarecimento de dúvidas, a promoção do diálogo e a aproximação dos atores envolvidos, direta ou indiretamente, com o mercado de saúde suplementar.

ANS com Você

Eventos realizados para atendimento a consumidores em shopping centers nas 12 cidades onde a ANS tem Núcleos, com objetivo de prestar esclarecimentos e dirimir dúvidas sobre planos de assistência à saúde, de forma a empoderar o consumidor sobre seus direitos. O evento foi realizado no período de 3 a 18 de novembro, sendo 2 dias em cada cidade: Belém/PA, Fortaleza/CE, São Paulo/SP; Curitiba/PR, Brasília/DF, Salvador/BA, Belo Horizonte/MG; Recife/PE, Porto Alegre/RS, Cuiabá/MT, Ribeirão Preto/SP e Rio de Janeiro/RJ. Durante esses 8 dias, 93 servidores da ANS atenderam um total de 190 pessoas.

Ajustes na apresentação do Índice Geral de Reclamações - IGR

O IGR tem como principal finalidade apresentar um termômetro do comportamento das operadoras do setor no atendimento aos problemas apontados pelos beneficiários, apresentando uma relação inversamente proporcional à satisfação dos beneficiários, vale dizer, quanto menor o valor do IGR, maior é a satisfação dos beneficiários com as operadoras. Antes, o índice contemplava o total de reclamações registradas, em determinado período, nos canais de atendimento da ANS e que já foram classificadas, relativizado pela média de beneficiários desse mesmo período.

Ocorre que a metodologia utilizada para aferição do IGR não permitia comparações do índice para períodos distintos. Outra limitação da fórmula empregada era o uso apenas de demandas que já foram classificadas, o que gerava um atraso na data de divulgação do indicador. Dessa forma, foi feita revisão da metodologia de cálculo do IGR para fins de apresentação, de forma a permitir uma divulgação mais célere do indicador, bem como para viabilizar o cálculo do IGR pode sob diferentes períodos,

possibilitando que o usuário da informação escolha aquele que melhor se adapte à sua análise e viabilizando a comparabilidade de resultados, ainda que seu cálculo tenha se baseado em diferentes períodos.

Em paralelo foram feitas adequações com a finalidade de trazer mais transparência a informações sobre as queixas registradas por consumidores nos canais de relacionamento da ANS e de possibilitar à sociedade conhecer de que forma as operadoras se comportam diante dessas demandas. Com isso, foram incorporados painéis dinâmicos - Power BI, para cada indicador, de modo a simplificar a forma de comunicação, de caráter mais interativo e atualizado para toda a população.

Na mesma esteira foi atualizada a forma de apresentação do Percentual de Finalização/Resolutividade, que antes trazia informações somente de resolutividade de demandas de natureza assistencial. Com o painel, passou-se a ter informações tanto das demandas assistenciais, quanto das não assistenciais, bem como o total de demandas, inclusive para períodos maiores do que 12 meses, detalhadas por unidade federativa.

Saiba mais em <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiOTFINzkwNDEtNGM1MC00MTg5LWlzNGMtNDQ1YjcwZGM3NjEzliwid-CI6IjlkYmE0ODBjLTRmYTctNDJmNC1iYmEzLTBmYjEzNzVmYmU1ZiJ9>

Proposta de ato normativo visando a extinção da fase de classificação residual no âmbito da NIP

Trata-se de proposta para alterar as normas que disciplinam procedimentos/ritos para apuração de infrações à legislação de saúde suplementar (RN nº 483/2022 e IN-DIFIS nº 1/2022), com a extinção da fase procedimental denominada classificação residual no âmbito da NIP. Criada no ano de 2019, a etapa de classificação residual tinha por fim permitir a possibilidade de alteração da classificação de uma demanda ou uma tipificação por equipe distinta da NIP, isto é, por fiscais, antes da instauração do processo administrativo sancionador.

Ocorre que a classificação residual não apresentou resultados que justificassem sua manutenção. Na comparação entre custos e efeitos, foram trazidas evidências que a fase não vem se mostrando custos-efetiva. Dessa forma, com vistas a conferir mais celeridade ao ritmo das análises da NIP e otimizar o esforço de trabalho da fiscalização da ANS, inclusive com vistas à redução do passivo existente, foi proposta a extinção da etapa de classificação residual.

A matéria foi submetida à deliberação da Diretoria Colegiada, que aprovou a realização da Consulta Pública nº 105/2022, iniciada em novembro de 2022, com prazo para contribuições encerrado em 28 de dezembro de 2022, estando o processo administrativo em andamento.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E AS PARTES INTERESSADAS

No ano de 2022 foram recebidas 889.964 ligações do DISQUE ANS, consideradas as atendidas e as finalizadas na URA, conforme pode ser observado no Quadro 4.22 adiante.

São 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 de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 16h30 (exceto feriados), em doze cidades localizadas nas cinco regiões do Brasil. Por deliberação da Diretoria Colegiada durante o período de distanciamento social o atendimento presencial nos Núcleos se encontrou suspenso em 2021.

■ Quadro 4.22 - DEMANDAS DE RECLAMAÇÃO E INFORMAÇÃO CADASTRADAS ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE-2021-2022

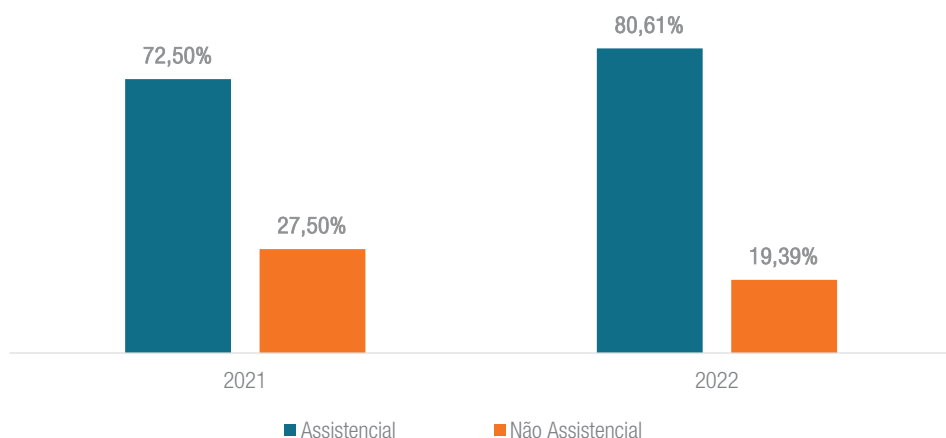
Demanda	2021	2022	Variação (%)
Reclamações	189.538	239.536	26,4%
Informações	227.844	243.531	6,9%

Fonte: SIF Consulta (fevereiro, 2023)

Nota: soma das demandas ingressadas por meio da NIP (234.402) e por outros meios, como as representações de outras Diretorias (art. 25 da RN 483/2022).

O Gráfico 4.11 demonstra a distribuição das reclamações recebidas por sua natureza: assistencial e não-assistencial.

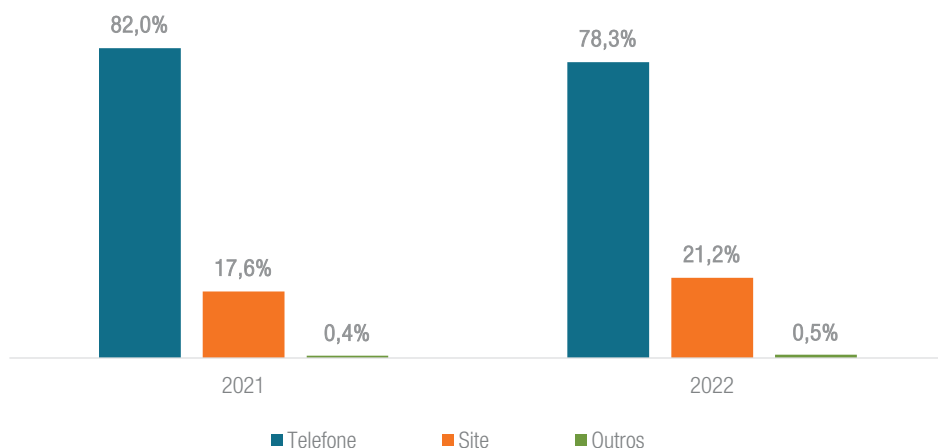
■ Gráfico 4.11 - DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES PELA SUA NATUREZA-2020-2021



Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2023)

O Gráfico 4.12 apresenta a distribuição do cadastro de demandas pelos meios de atendimento.

■ Gráfico 4.12 - DISTRIBUIÇÃO DO MEIO DE ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES E INFORMAÇÕES – 2021-2022



Fonte: SIF Consulta (janeiro, 2023)

Nota: atendimentos presenciais computados na coluna "Outros".

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.

4.2.5 TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

TRANSPARÊNCIA

Mais que uma previsão legal, a transparência é um valor para a ANS. Fiel a esse princípio republicano que deve ser respeitado e cumprido por todos, em 2022, no que tange à transparência passiva estabelecida pela Lei de Acesso à Informação - LAI, a Agência respondeu 939 pedidos de acesso à informação e 61 recursos.

Ressalte-se que, desde a criação da LAI, foram respondidos todos os pedidos e recursos dentro dos prazos legalmente estabelecidos. Em 2022, o prazo médio de resposta da ANS para os pedidos de acesso à informação foi de 16,68 dias, sendo que a lei estabelece um prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

Além disso, a ANS cumpriu integralmente os 49 itens de transparência ativa exigidos pela Controladoria Geral da União, destacando-se como um dos 67 órgãos públicos a conquistarem essa marca, em um total de 304 órgãos avaliados pela CGU.

OUVIDORIA DA ANS

A Ouvidoria da ANS compõe a estrutura básica desta Agência, estando vinculada à DICOL. Além disso, integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e é tecnicamente subordinada ao seu órgão central, que é a Controladoria-Geral da União – CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União – OGU. Neste cenário, deve atuar de acordo com as orientações administrativas da ANS e está sujeita às obrigações normativas e às atividades de monitoramento da OGU/CGU.

Sua principal atribuição é acolher as manifestações dos usuários da saúde suplementar e atuar para que as questões individuais sejam atendidas, vislumbrando possibilidades de correções de falhas e melhorias dos serviços prestados pela ANS. Como a sua atuação deve ser imparcial, não há subordinação técnica ao órgão em que atua, apenas administrativa.

Seguindo determinação da OGU/CGU, a Ouvidoria utiliza o Fala.BR para receber e tratar as manifestações dos usuários. A plataforma disponibilizada pela CGU permite que todas as etapas do tratamento da demanda sejam executadas no mesmo ambiente, o que possibilita a rastreabilidade das informações e a proteção dos dados pessoais/sensíveis.

No ano de 2022, 1.306 manifestações recepcionadas tratavam de competências de outros órgãos ou entidades e foram enviadas a estes por meio do Fala.BR. Releva informar o crescimento de 371,5% em relação aos 277 encaminhamentos efetivados por esta unidade em 2021. Outras 356 demandas foram arquivadas por motivos como perda de objeto e falta de clareza do conteúdo.

Sobre as competências da ANS, foram recebidas 8.507 demandas, o que representa aumento de 78,8% em comparação às 4.759 registradas no ano anterior.

O principal canal de acesso à Ouvidoria foi a plataforma Fala.BR, que acolheu 51,8% (N=4.406) e na segunda posição figurou o Disque ANS, por onde foram registradas 47% (N=3.996) do total de demandas. Também foram recebidas manifestações através de canais como o portal de Dados Abertos, do Sistema Eletrônico de Processos e do e-mail institucional (ouvidoria@ans.gov.br).

Do total de 8.507 manifestações recepcionadas em 2022, 60,1% (N=5.115) abordavam questões de competência da Ouvidoria e foram respondidas conclusivamente em prazo médio de 14 dias. Enquanto as 3.392 que tratavam de atribuições de outras unidades da Agência tiveram resposta final enviada em até 3 dias, em média. No conjunto de manifestações próprias de ouvidoria, o assunto mais abordado pelos usuários foi “Demora na resposta da demanda/processo”, identificado em 49,4% (N=2.529) das demandas; e o tipo mais frequente dentre estas manifestações foi a “Reclamação”, 87,4% (N=4.468).

As manifestações foram o principal tópico dos relatórios e estudos estratégicos feitos em 2022, especialmente, dos Relatórios Trimestrais, que passaram a ser divulgados no site desta Reguladora.

CONSELHO DE USUÁRIOS DA ANS

A Lei nº 13.460/ 2017 dispõe que a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de Conselhos de Usuários. O Decreto nº 9.492/ 2018 regulamentou o Conselho de Usuários e a Portaria nº 581/ 2021 e detalhou seu funcionamento nas unidades Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. A participação no Conselho de Usuários é voluntária aos conselheiros a quem cabe, dentre outras atividades, participar na avaliação dos serviços; contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

No final de 2022, foi realizada campanha de chamamento público de conselheiros voluntários. Como resultado, obteve-se a elevação do número de conselheiros, de 229 para os atuais 318.

No mês de dezembro de 2022, foram disponibilizadas aos conselheiros consultas e como resultado foram obtidas 28 respostas às perguntas sobre os serviços “Pesquisar planos de saúde disponíveis para contratação”, “Pesquisar planos para exercício da Portabilidade de Carências ou Migração no Guia ANS de Planos de Saúde” e 23 respostas ao formulário sobre “Suspender ou reativar comercialização de registro de plano de saúde”. A quantidade de respostas recebidas é maior do que as registradas nas consultas feitas em 2021, porém, julga-se que há margem para ampliar a base de respondentes.

QUALIDADE REGULATÓRIA

A ANS aprovou, na 579ª Reunião Ordinária de Diretoria Colegiada, a regulamentação do processo de Análise de Impacto Regulatório -AIR, uma importante ferramenta para subsidiar a tomada de decisões sobre a pertinência da edição de normativos. A RN nº 548/2022 também regulamentou o processo de Participação Social na Agência.

Os dois temas possuem estreita relação e contribuem para o aperfeiçoamento da regulação em saúde suplementar com base em evidências e na participação social com transparência e diálogo entre as partes interessadas.

A norma aprovada está totalmente alinhada à Lei nº 13.874/2019 (Lei de Liberdade Econômica), à Lei nº 13.848/2019 (Lei das Agências Reguladoras) e ao Decreto nº 10.411/2020, que regulamentou a AIR no âmbito do Poder Executivo Federal.

SELO OURO DE QUALIDADE REGULATÓRIA - RN Nº 868/2022

A RN nº 868/2022, que dispõe sobre os critérios para definição do capital regulatório das operadoras de planos de assistência à saúde, foi agraciada com Selo Ouro de Qualidade Regulatória.

O sistema de selos é uma iniciativa criada pelo Ministério da Economia em 2022 que visa a atender às recomendações da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico - OCDE constantes em seu relatório de Peer Review sobre a Reforma Regulatória no Brasil.

Nesse sentido, o sistema tem o objetivo de identificar boas práticas regulatórias no país e propiciar o reconhecimento dos atos normativos elaborados com maior rigor técnico.

O selo ouro, Figura 4.11 a seguir, é um atestado de que esta regulação está aderente às boas práticas regulatórias nacionais e internacionais.

■ Figura 4.11 – SELO DE QUALIDADE REGULATÓRIA



Fonte: Ministério da Economia (setembro, 2022)

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

No ano de 2022, foram realizadas 16 Consultas Públicas, 8 Audiências Públicas e 1 Tomada Pública de Subsídios, cujos temas seguem listados no Quadro 4.23 e podem ser consultados em <https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-da-sociedade>.

■ Quadro 4.23 – PROCESSOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL AMPLA REALIZADOS EM 2022

Processo de Participação Social	Nº	Descrição	Período
Consulta Pública	106	Consulta Pública - CP nº 106 tem como objetivo receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	02/12/2022 a 21/12/2022
	105	Consulta Pública - CP nº 105 tem como objetivo receber contribuições para a proposta de simplificação da análise de reclamações registradas nos canais de atendimento da ANS e tratadas no âmbito da mediação de conflitos entre usuários de planos de saúde e operadoras, feita por meio da Notificação de Intermediação Preliminar – NIP	14/11/2022 a 28/12/2022
	104	Consulta Pública - CP nº 104 tem como objetivo receber contribuições para atualizações extraordinárias da lista de coberturas dos planos de saúde realizadas durante o ano de 2022	10/11/2022 a 29/11/2022

Processo de Participação Social	Nº	Descrição	Período
Consulta Pública	103	Consulta Pública - CP nº 103 tem como objetivo receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	05/10/2022 a 24/10/2022
	102	Consulta Pública nº 102 – Proposta de Resolução Normativa que dispõe sobre os critérios para definição do capital regulatório das operadoras de planos de assistência à saúde, altera a Resolução Normativa nº 515, de 29 de abril de 2022, e revoga a Resolução Normativa ANS nº 526, de 29 de abril de 2022, a Resolução Normativa ANS nº 514, de 29 de abril de 2022, e a Instrução Normativa ANS nº 22, de 29 de abril de 2022	15/09/2022 a 29/10/2022
	101	Consulta Pública - CP nº 101 tem como objetivo receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	01/09/2022 a 20/09/2022
	100	Consulta Pública nº 100 - Tem como objetivo receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	03/08/22 a 22/08/22
	99	Consulta Pública nº 99 - Proposta de Resolução Normativa que altera o processo de atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde	21/07/2022 a 03/09/2022
	98	Consulta Pública - CP nº 98 tem como objetivo receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	05/07/2022 a 24/07/2022
	97	Consulta Pública nº 97 – Tem como objetivo receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	01/06/2022 a 20/06/2022
	96	Consulta Pública nº 96 – Tem como objetivo receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	06/05/2022 a 25/05/2022
	95	Consulta Pública nº 95 – Tem como objetivo receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	01/04/2022 a 20/04/2022
	94	Consulta Pública nº 94 – Tem como objetivo receber contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	11/03/2022 a 30/03/2022
	93	Consulta Pública nº 93 – Ajustes referentes à RN Nº 393/2015, para fins de aperfeiçoamento e transparência normativa	21/02/2022 a 07/04/2022
	92	Consulta Pública nº 92 – Proposta de Instrução Normativa que altera a IN DIPRO nº 50, de 2016, que dispõem sobre o Plano de Recuperação Assistencial, sobre o regime especial de Direção Técnica e sobre o Programa de Saneamento Assistencial no curso do regime especial de Direção Técnica	21/02/2022 a 06/04/2022
	91	Contribuições para a revisão da lista de coberturas dos planos de saúde	28/01/2022 a 16/02/2022

Processo de Participação Social	Nº	Descrição	Período
Audiência Pública	27	Audiência Pública para colher contribuições acerca de recomendação preliminar de não incorporação para as seguintes tecnologias: (i) Carboximaltose férrica para tratamento de deficiência de ferro, com ou sem anemia, em pacientes com insuficiência cardíaca (NYHA Classe II e III) (UAT nº 60) e (ii) Zanubrutinibe para tratamento de pacientes adultos com linfoma de células do manto (LCM) que receberam pelo menos uma terapia anterior (LCM recidivado/refratário) (UAT nº 61)	09/12/2022, das 9h às 12h
	26	Audiência Pública para colher contribuições para construção da Agenda Regulatória 2023-2025 da ANS.	29/11 e 13/12/2022
	25	Audiência Pública sobre proposta de alteração das RNs 519, 521, e 523, todas de 2022, para fins de simplificação regulatória	29/09/2022
	24	Coleta de contribuições acerca de recomendação preliminar de não incorporação para as seguintes tecnologias: (i) Pembrolizumabe + Axitinibe para o tratamento de carcinoma de células renais metastático ou avançado, em primeira linha (UAT nº 50) e (ii) Cabozantinibe + Nivolumabe para o tratamento de carcinoma de células renais avançado ou metastático, em primeira linha (UAT nº 56).	15/09/2022, das 9h às 12h
	23	Coleta de contribuições acerca de recomendação preliminar de não incorporação para as seguintes tecnologias: (i) Implante subdérmico de etonogestrel para contracepção (UAT nº 24) e (ii) Radioembolização hepática para câncer colorretal metastático, com metástases hepáticas dominantes, irresssecáveis de câncer colorretal que são intolerantes ou refratários à quimioterapia (UAT nº 35)	13/07/2022, das 9h às 12h
	22	Coleta de contribuições acerca de recomendação preliminar de não incorporação para as seguintes tecnologias: Ofatumumabe, para o tratamento em primeira linha de pacientes adultos com esclerose múltipla recorrente (UAT 06); Lorlatinibe para o tratamento do câncer de pulmão não pequenas células ALK positivo, em segunda linha e linhas posteriores (UAT 27) e Abemaciclibe para o tratamento adjuvante de pacientes adultos com câncer de mama precoce, em combinação com terapia endócrina (UAT 28).	10/06/2022, das 9h às 13h
	21	A audiência terá como finalidade debater acerca de recomendação preliminar de não incorporação para as seguintes tecnologias: Apalutamida para o tratamento do câncer de próstata metastático sensível à castração (CPSCm) (UAT 11), Acalabrutinibe para o tratamento de linfoma de células do manto recidivado ou refratário (UAT 18) e Enzalutamida para o tratamento de câncer de próstata metastático sensível à castração (CPSCm) (UAT 19).	08/04/2022, das 9h às 13h
20	A audiência terá como finalidade debater acerca de recomendação preliminar de não incorporação para as seguintes tecnologias: Levomalato de cabozantinibe para o tratamento do carcinoma Hepatocelular - CHC (UAT 10); Erdafitinibe para o tratamento do Carcinoma urotelial localmente avançado ou metastático (UAT 13).	29/03/2022, das 9h às 12h	
Tomada Pública de Subsídios	1	TPS nº 01 - Tomada Pública de Subsídios com o objetivo de obter contribuições e informações para elaboração da Agenda Regulatória 2023-2025 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS	19/09/2022 a 11/10/2022

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

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 (4.12 e 4.13) 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 das ANS 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”.

■ Tabela 4.12 - VALOR DE MULTAS APLICADAS E ARRECADADAS DE 2001 A 2022

Ano de Publicação	Valor Aplicado	Multas aplicadas menos descontos e menos canceladas	Anterior	2018	2019	2020	2021	2022	Total Arrecadado	Percentual
Anterior	5.293.288.985,18	4.837.851.428,16	1.006.147.334,21	254.899.864,34	201.700.921,25	108.575.902,73	103.420.045,10	92.882.553,72	1.767.626.621,35	36,54%
2018	599.144.092,60	489.538.956,13		114.973.179,53	90.727.578,45	24.485.351,52	9.828.415,25	8.755.762,15	248.770.286,91	50,82%
2019	450.131.247,34	358.645.221,90			108.749.132,48	51.102.402,37	9.872.490,37	7.681.662,54	177.405.687,76	49,47%
2020	551.064.309,26	471.090.176,91				88.960.185,79	39.456.630,69	13.900.183,95	142.317.000,43	30,21%
2021	579.407.344,18	493.330.090,01					102.588.406,10	28.713.186,01	131.301.592,12	26,62%
2022	526.880.162,28	440.643.117,60						141.278.516,33	141.278.516,33	32,06%
total	7.999.916.140,84	7.091.098.990,71	1.006.147.334,21	369.873.043,87	401.177.632,19	273.123.842,41	265.165.987,52	293.211.864,70	2.608.699.704,90	26,19%

Fonte: DataMart de multas (janeiro, 2023)

Nota: Os anos anteriores compreendem o período de 2001 a 2017.

■ Tabela 4.13 PERCENTUAL DE MULTAS ARRECADADAS 2022

Ano de Publicação	Anterior	2018	2019	2020	2021	2022	Total Arrecadado
Anterior	20,80%	5,27%	4,17%	2,24%	2,14%	1,92%	36,54%
2018	-	23,49%	18,53%	5,00%	2,01%	1,79%	50,82%
2019	-	-	30,32%	14,25%	2,75%	2,14%	49,47%
2020	-	-	-	18,88%	8,38%	2,95%	30,21%
2021	-	-	-	-	20,80%	5,82%	26,62%
2022	-	-	-	-	-	32,06%	32,06%
total	14,19%	5,22%	5,66%	3,85%	3,74%	4,13%	36,79%

Fonte: Data Mart de Multas (janeiro, 2022)

Nota: Os anos anteriores compreendem o período de 2001 a 2017

Na Tabela 4.14, a seguir, observa-se o comparativo de multas do exercício de 2022.

■ Tabela 4.14 - MULTAS REFERENTES AO EXERCÍCIO 2022

métrica utilizada	Aplicadas	Canceladas	Suspensas administrativamente	Arrecadadas	Descontos concedidos	Parcelas a receber	Exigibilidade suspensa	Multas remetidas para cobrança pela PGF	Inscritas em dívida ativa	Demais situações	Multas aplicadas - descontos - canceladas
valores em reais	526.880.162,28	2.879.200,00		141.278.516,33	83.357.844,68	2.207.752,44	313.000,00	9.962.760,42	3.180.686,08	283.700.402,33	440.643.117,60
quantidade de multas	6.146	35		2.952	2.900	23	5	182	53	2.919	3.211

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 (TAC), 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 não exigíveis de devedor em liquidação extrajudicial, em fase de cobrança e as multas em análise de recurso da operadora.

As demais situações estão descritas na Tabela 4.15 abaixo:

■ **Tabela 4.15 DEMAIS SITUAÇÕES - MULTAS 2022**

Demais situações	Valores	Qtde
em cobrança	36.581.172,05	541
em liquidação	1.076.240,00	22
encaminhado à dívida ativa manualmente	322.080,00	3
em análise de recurso	245.720.910,28	2353
Total	283.700.402,33	2919

Fonte: Gerência de Finanças (março, 2022)

Notas explicativas:

(1) Multas não exigíveis de devedor em liquidação extrajudicial: são multas não exigíveis durante o curso do regime especial de liquidação extrajudicial decretado pela ANS, com fundamento no artigo 18, f, Lei nº 6.024, de 13 de março de 1974. São processos de operadoras em regime de liquidação extrajudicial, situação que, conforme Parecer nº 461/2006/PROGE/GEDASA/LVF, de 27/03/2006, a cobrança do crédito é interrompida até que seja decretada falência.

(2) Em cobrança: são todos os processos cujas multas aplicadas estão em fase de cobrança.

(3) Em análise de recurso da operadora: são processos que ainda tramitam nas instâncias administrativas desta Agência, não tendo sido encaminhados à cobrança.

(4) Encaminhado à dívida ativa manualmente: multas encaminhadas manualmente para 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 só ocorreria, respectivamente, em 2025 e 2026, o que revela o fato de a inscrição das multas em dívida ativa ocorrer com considerável margem de tempo em termos de risco de prescrição.

A Procuradoria Federal junto à ANS - 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 4.24 – 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

	AÇÕES/PROJETOS	META	INSTRUMENTO	CATEGORIA	DIRETORIA
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
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

	AÇÕES/PROJETOS	META	INSTRUMENTO	CATEGORIA	DIRETORIA
09. Aprimorar o modelo de Governança e Gestão	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
	Instalar a Câmara de Compras compartilhadas das Agências Reguladoras Federais	Câmara de Compras compartilhadas das Agências Reguladoras Federais instalada	Plano Setorial	Administrativo	PRESI
13. Modernizar e ampliar os recursos de TIC com foco na Transformação Digital	Desenvolvimento do APP ANS (E16) - Realizar Processo de Contratação	Processo de Contratação realizado	Projeto Estratégico	Administrativo	DIGES
	Adequar 30% dos espaços físicos da ANS para espaços sustentáveis	30% dos espaços físicos adequados	Plano Setorial	Administrativo	DIGES
14. Modernizar e adequar a infraestrutura física	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
	Executar 40% do plano de melhoria de ação orçamentária	40% do plano executado	Plano Setorial	Administrativo	DIGES
15. Otimizar o uso dos recursos orçamentários alinhado com a estratégia	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 05

ALOCAÇÃO 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))

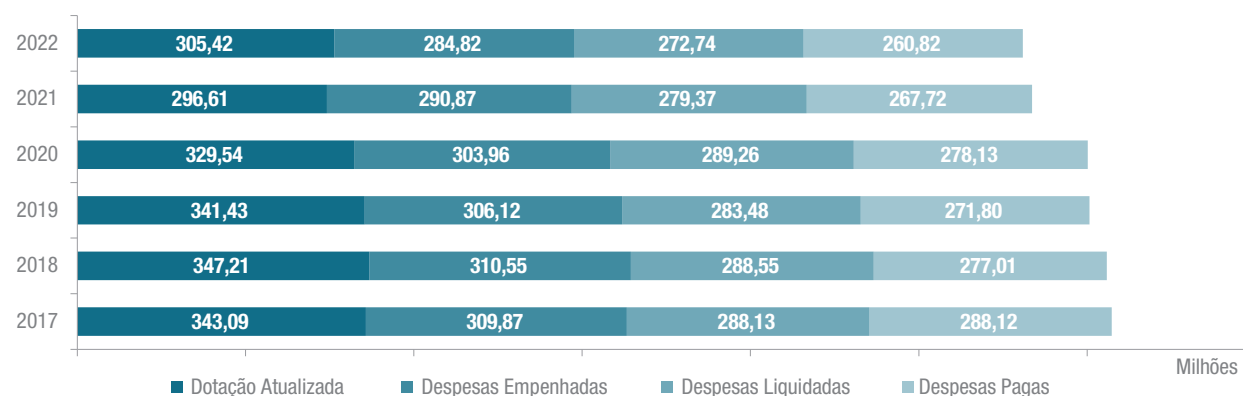
Quando da elaboração da pré-proposta orçamentária da ANS para o exercício de 2022 foram solicitados R\$ 312.538.051,00 (trezentos e doze milhões quinhentos e trinta e oito mil e cinquenta e um reais), sendo este valor integralmente aprovado na Lei Orçamentária Anual - desconsiderando as ações de sentenças 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\$ 305.415.336,00 (trezentos e cinco milhões quatrocentos e quinze mil quatrocentos e trinta e seis reais).

Isto porque, apesar das despesas com pessoal terem permanecido praticamente as mesmas, outras despesas apresentaram redução de 8%, sem considerar ainda os pagamentos com restos a pagar.

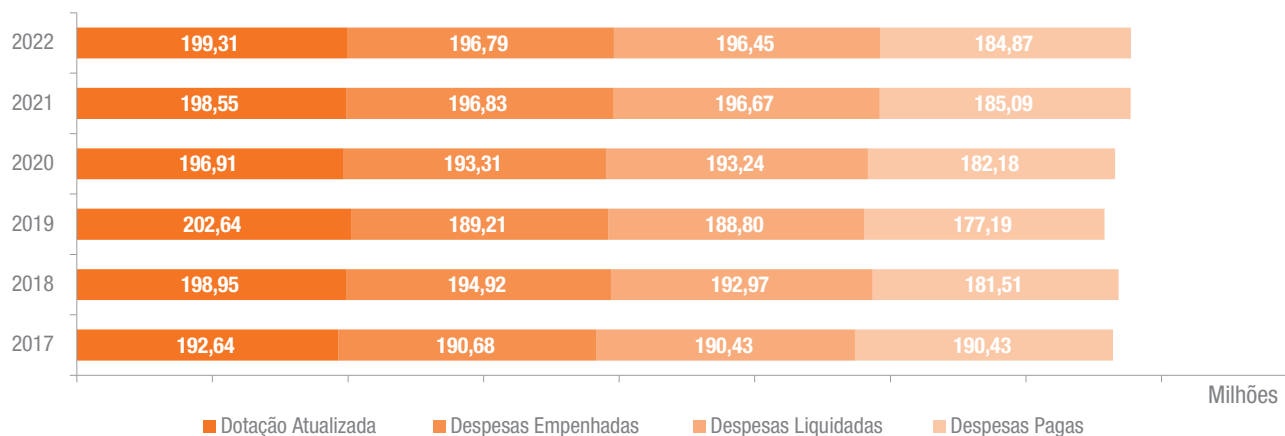
Em termos gerais, a execução orçamentária de 2022 foi um pouco inferior à de 2021, como pode ser verificado nos Gráficos 5.1, 5.2 e 5.3 a seguir:

■ Gráficos 5.1 - ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA - GERAL - 2017-2022



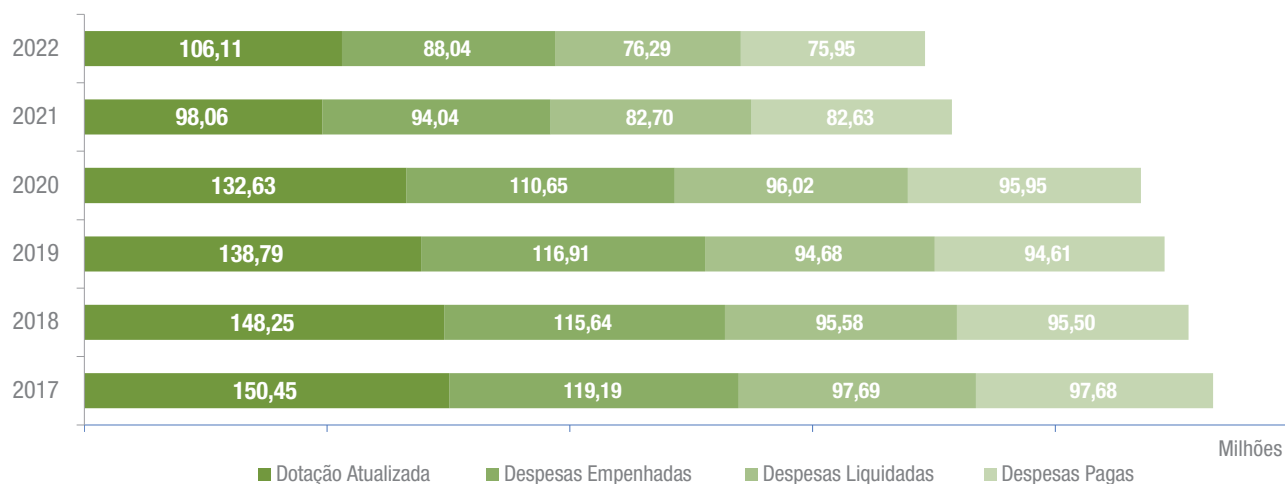
Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal - SIAFI (janeiro, 2023)

Gráficos 5.2 - ANS: EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA COM PESSOAL, BENEFÍCIOS E ENCARGOS - 2017-2022



Fonte: SIAFI (janeiro, 2023)

Gráficos 5.3 - ANS: EVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO E DA DESPESA DE CUSTEIO, INVESTIMENTOS E INVERSÕES FINANCEIRAS - 2017-2022

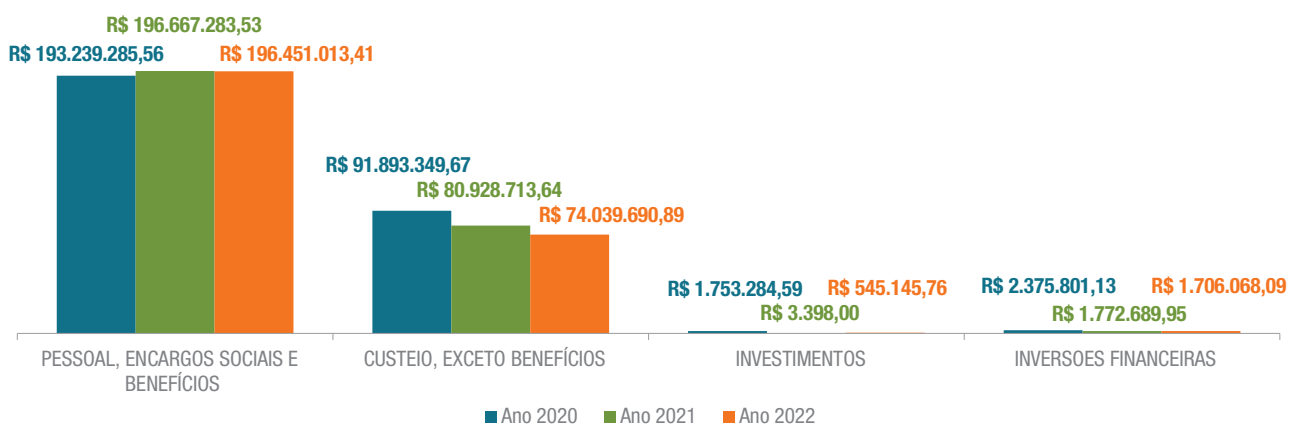


Fonte: SIAFI (janeiro, 2023)

5.1.1.2 DETALHAMENTO DAS DESPESAS POR GRUPO E ELEMENTO DE DESPESA

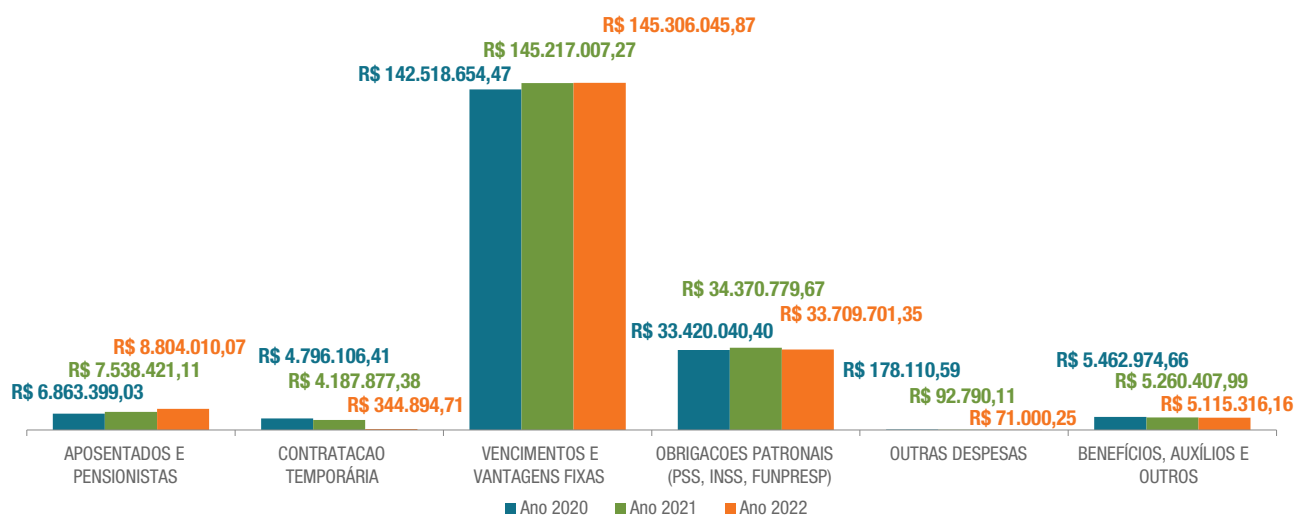
Com relação ao que foi gasto, a maior parte dos recursos foi alocada em gastos com pessoal. As demais despesas foram principalmente com custeio, havendo somente uma pequena porção do orçamento destinada a investimentos e inversões financeiras conforme se pode observar nos Gráficos 5.4, 5.5 e 5.6 a seguir:

Gráficos 5.4 - ANS: COMPARATIVO DE DESPESAS POR TIPO (R\$) - 2020-2022



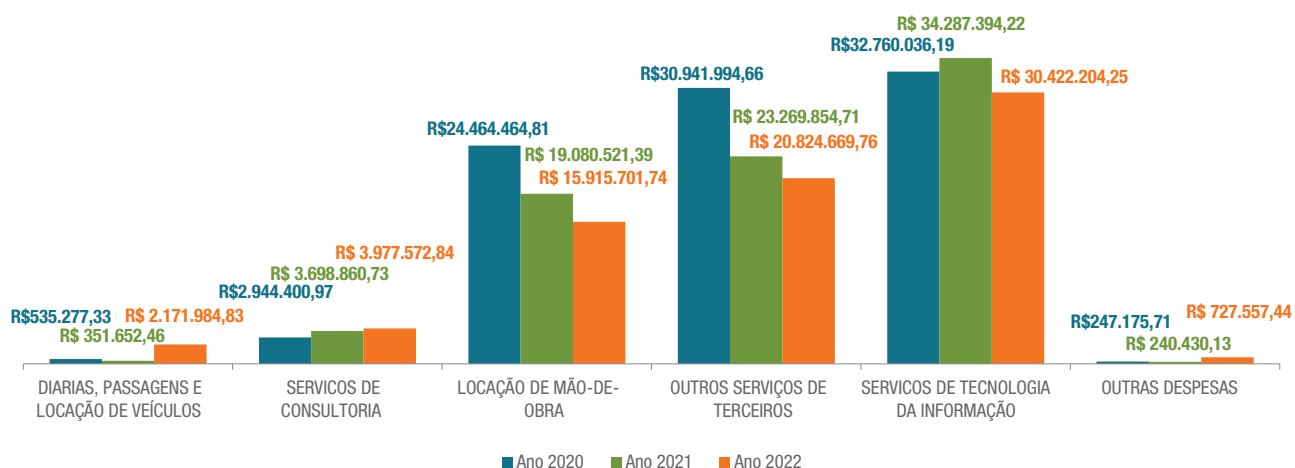
Fonte: SIAFI (janeiro, 2023)

■ Gráfico 5.5 - ANS: COMPARATIVO DE DESPESA COM PESSOAL POR TIPO (R\$) - 2020-2022



Fonte: SIAFI (janeiro, 2023)

■ Gráfico 5.6 - ANS: COMPARATIVO DE DESPESA DE CUSTEIO (R\$) - 2020-2022



Fonte: SIAFI (janeiro, 2023)

5.1.1.3 EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DOS PRINCIPAIS PROGRAMAS, PROJETOS E AÇÕES

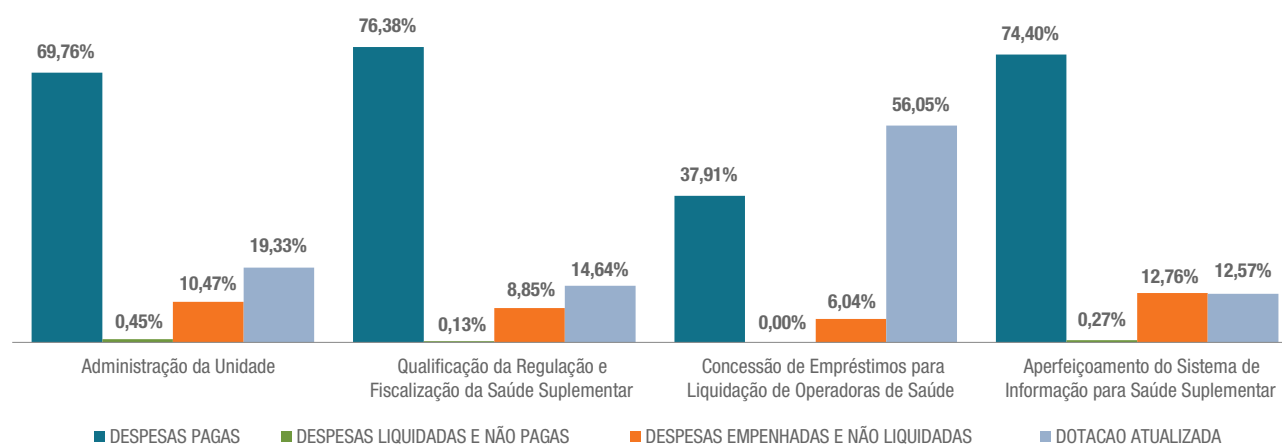
Quatro ações orçamentárias foram selecionadas para se obter uma perspectiva mais aprofundada da execução orçamentária da ANS, conforme a Tabela 5.1 e Gráfico 5.7 a seguir:

■ Tabela 5.1 - ANS 2022: AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS

Ações orçamentárias 2022	Administração da Unidade	Qualificação da Regulação	Concessão de Empréstimos para Liquidação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde	Aperfeiçoamento do Sistema de Informação para Saúde Suplementar
Dotação atualizada	R\$37.039.868,00	R\$14.363.214,00	R\$4.500.000,00	R\$48.706.352,00
Despesas empenhadas	R\$29.880.723,42	R\$12.260.511,60	R\$1.977.804,11	R\$42.585.707,25
Despesas liquidadas	R\$26.004.473,79	R\$10.989.256,13	R\$1.706.068,09	R\$36.369.816,88
Despesas pagas	R\$25.838.133,72	R\$10.970.043,10	R\$1.706.068,09	R\$36.238.890,61
Despesas inscritas em RP não processados	R\$3.876.249,63	R\$1.271.255,47	R\$271.736,02	R\$6.215.890,37

Fonte: SIAFI (janeiro, 2023)

■ Gráfico 5.7 - ANS 2022: % EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DAS PRINCIPAIS AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS (Exceto Pessoal)



Fonte: SIAFI (janeiro, 2023)

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, praticamente não houve alteração com relação a 2021.

Por outro lado, a execução das despesas discricionárias da ANS diminuiu um pouco em 2022. Dois motivos se destacam para explicar este fenômeno.

Em primeiro lugar tem-se a instabilidade orçamentária ao longo do ano: em julho/2022, a ANS sofreu um bloqueio de R\$ 16,2 milhões e, em novembro/2022, houve um segundo bloqueio de R\$ 22,8 milhões.

Apesar de terem sido totalmente revertidos em meados de dezembro/2022, o tempo hábil disponível para utilizá-lo foi muito pequeno. Afinal, após a informação de bloqueio, diversos projetos foram redimensionados, adiados e/ou cancelados e, portanto, o planejamento inicial para o exercício não foi retomado.

Em segundo lugar, houve algumas intercorrências na ação orçamentária da ANS “Aperfeiçoamento do Sistema de Informação para Saúde Suplementar”, que é a maior ação orçamentária discricionária da ANS. Seus maiores contratos venciam no final do ano e alguns processos licitatórios não foram concluídos no prazo estipulado.

Além disso, o serviço de desenvolvimento de software – um contrato de valor relevante, iniciado no início de 2022 – levou meses para ser implementado, por dificuldades para contratação de pessoal, e teve uma execução significativamente inferior ao planejado.

Por fim, os esforços da ANS no sentido de alcançar economias administrativas, com especial destaque para a substituição de contratos de locação de imóveis por espaço cedido em imóveis públicos, também contribuíram para a não execução total do orçamento discricionário da ANS em 2022.

Porém, apesar da queda na execução, não se espera que tal comportamento se mantenha em 2023 uma vez que se observa um aumento nos custos de bens e serviços em geral.

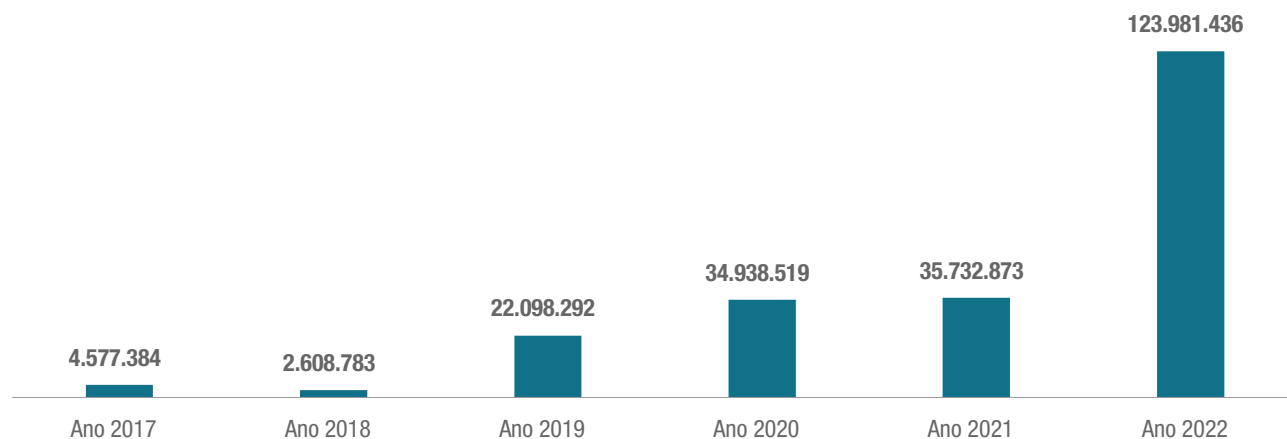
5.1.2 GESTÃO DE PRECATÓRIOS

Em 2022, 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.

Por fim, informa-se que os precatórios da ANS são estimados na Lei Orçamentária Anual - LOA dentro do programa "0901 - Operações Especiais: cumprimento de sentenças judiciais" pela Secretaria de Orçamento Federal - SOF/ME, com informações do andamento das ações judiciais pela Advocacia-Geral da União - AGU, visando ao cumprimento de sentenças judiciais. No Gráfico 5.8, a seguir, podem ser visualizados os valores de precatórios nos exercícios de 2017 a 2022 (dotação inicial – LOA).

■ Gráfico 5.8 - ANS: COMPARATIVO DE PRECATÓRIOS ANS 2017-2022 (EM R\$)



Fonte: SIAFI (janeiro, 2023)

5.1.3 INSCRIÇÃO NO CADIN - INADIMPLÊNCIA DAS OPERADORAS

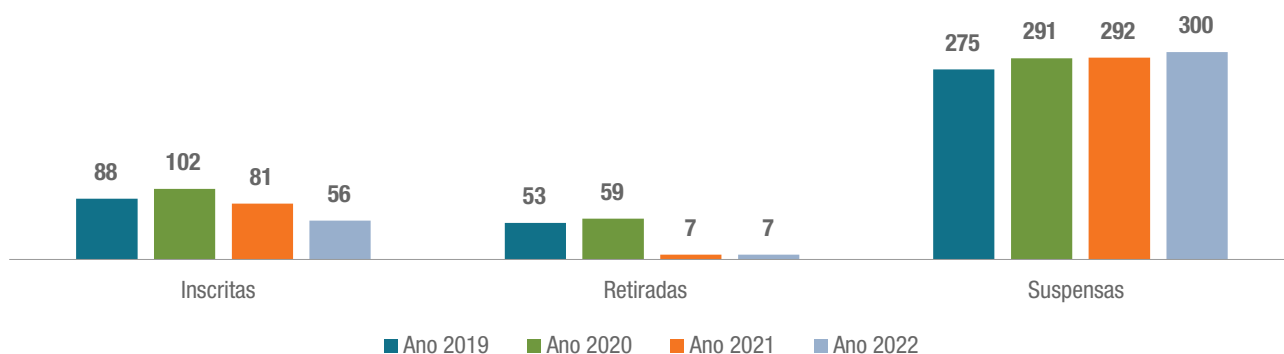
A ANS promove ações de inscrição, suspensão ou retirada de CNPJ de pessoas jurídicas inadimplentes no Cadastro Informativo de Créditos Não-Quitados do Setor Público Federal - CADIN mediante os controles internos periodicamente atualizados.

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.

Conforme dado extraído do Sistema de Informações do Banco Central - SISBACEN Web, em 04/01/2023, a ANS possui 2.170 registros ativos no CADIN e 219 registros suspensos.

A seguir, o quantitativo de ações realizadas pela ANS, por situação, comparativamente nos anos de 2019 a 2022, conforme Gráfico 5.9:

■ Gráfico 5.9 - ANS: COMPARATIVO DE INSCRIÇÕES NO CADIN DE OPERADORAS POR SITUAÇÃO – 2019-2022



Fonte: Sistema Integrado de Arrecadação (janeiro, 2023)

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 TPS POR BENEFICIÁRIO

De 2000 a setembro/2015, o valor anual da TPS era R\$ 2,00 por beneficiário menor de 60 anos.

Desde dezembro/2015 até setembro/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.

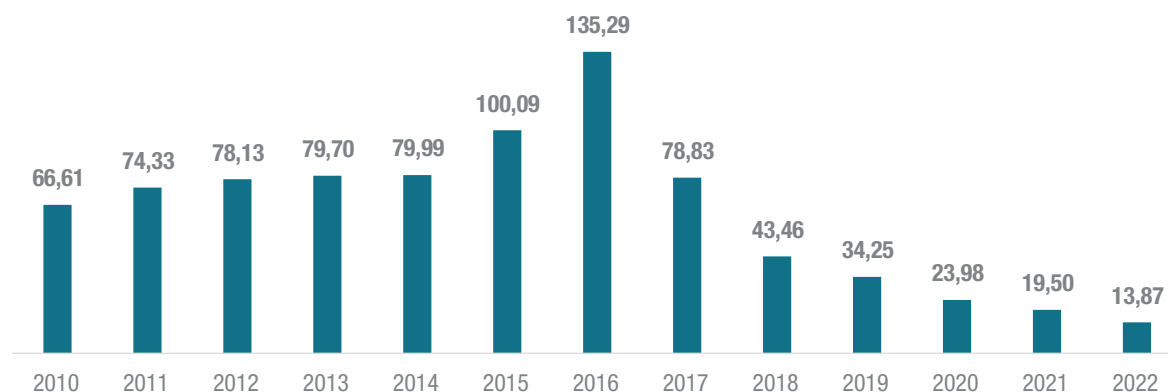
Cabe pontuar que, em virtude da conversão da Medida Provisória nº 685/2015 na Lei nº 13.202/2015, que, em seu art. 8º, § 1º, concedeu uma redução de 50% à atualização no primeiro período de atualização e, de acordo com o disposto em entendimento exarado no parecer SEI nº 5681/2020/ME, ratificado por Parecer nº 00001/2020/GEDAT/PFANS/PGF/AGU, o valor da TPS retroagiu a dezembro/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/2015 a setembro/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/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. Em 2022, esses valores começaram a ser restituídos.

Conforme se pode observar, o Gráfico 5.10, a seguir, demonstra que houve queda de arrecadação de TPS devido à judicialização pelas operadoras em razão da sua inexigibilidade. O valor de 2022 exibido não inclui as devoluções às operadoras e pode, portanto, ser comparado com os exercícios anteriores.

■ Gráfico 5.10 - ANS: COMPARATIVO DA ARRECADAÇÃO DA TPS POR ANO (Em milhões de R\$)



Fonte: Sistema Integrado de Arrecadação (janeiro, 2022)

Atualmente há 427 operadoras com processo judicial transitado em julgado de exclusão definitiva de cobrança de TPS das quais 381 estão com registros na ANS ativos.

Há ainda em curso ações judiciais de 197 operadoras, das quais 155 estão com registros na ANS ativos.

Ou seja, de um universo de 934 operadoras ativas com beneficiários, aproximadamente 57,38% 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, Lei nº 10.520/2002 - Lei do pregão, 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.

A atuação da ANS nessas atividades acompanha as mudanças advindas na legislação.

Dentre os principais desafios vislumbrados pela ANS na gestão de licitações e contratos para o ano de 2023 está a implementação da Lei nº 14.133/2021 - Nova Lei de Licitações.

Diante disso, para o ano de 2023, destaca-se como ação futura a formalização de orientações internas para toda a Agência, atualizadas e em consonância com os normativos em vigor, e capacitação dos colaboradores responsáveis pela gestão de licitações e contratos com vistas à adequação ao novo regramento.

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, a seguir, são apresentados os valores das contratações vigentes em 2022 e o percentual que essa contratação representa em relação ao valor total. Pode-se observar que 60,39% dos valores contratados para 2022 são relativos à terceirização/mão-de-obra.

■ Tabela 5.2 - ANS 2022: OBJETOS DAS CONTRATAÇÕES VIGENTES

OBJETO	% DO TOTAL CONTRATADO 2022	2022 - VALOR (R\$)
Prestação de serviços / fornecimento de dados	0,20%	R\$184.569,36
Impressão & reprografia	0,21%	R\$196.814,94
Subscrição, atualização e suporte de software	0,54%	R\$501.450,64
Cursos in company	0,56%	R\$523.462,46
Serviços de consultoria - TI	0,72%	R\$676.759,92
Serviços de internet / rede de comunicação	0,83%	R\$773.541,26
Telefonia	0,87%	R\$813.597,66
Serviços de manutenção	1,04%	R\$969.849,08
Locação de veículos & táxi	1,12%	R\$1.049.543,00
Agenciamento de viagens	1,28%	R\$1.194.888,50
Guarda documental	1,33%	R\$1.246.831,92
Aquisição - licenças/softwares	1,61%	R\$1.506.996,16
Locação de imóvel	1,76%	R\$1.640.025,41
Serviços postais & transportes de cargas	1,82%	R\$1.696.621,04
Energia elétrica	3,66%	R\$3.419.413,88
Organização/ Promoção de eventos	4,38%	R\$4.091.028,90
Publicidade	5,32%	R\$4.968.768,54
Nuvem privada	5,47%	R\$5.109.505,09
Outros	6,88%	R\$6.429.238,34
Terceirização/ Mão-de-obra	60,39%	R\$56.408.217,19
TOTAL	100,00%	R\$93.401.123,29

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2023)

Na Tabela 5.3 observa-se a comparação dos gastos por tipo de contrato nos anos 2021 e 2022.

Observam-se alguns aumentos de despesas significativos decorrentes do retorno às atividades presenciais a partir de março/2022.

Tabela 5.3 - ANS: COMPARATIVO DE GASTO COM CONTRATOS POR TIPO - 2021-2022

Objeto	2021 – Valor (R\$)	2022 – Valor (R\$)	2021 - Qtd. Contratos	2022 - Qtd. Contratos	% acréscimo e redução R\$ em relação à 2021
Cursos in company	R\$79.683,33	R\$523.462,46	2	5	556,93%
Elaboração e execução de projetos	R\$323.082,48	R\$0,00	1	0	-100,00%
Outros	R\$459.409,79	R\$6.429.238,34	17	23	1299,46%
Prestação de serviços / fornecimento de dados	R\$489.732,96	R\$184.569,36	3	2	-62,31%
Agenciamento de viagens	R\$510.735,50	R\$1.194.888,50	1	1	133,95%
Serviços postais & transportes de cargas	R\$544.178,59	R\$1.696.621,04	3	3	211,78%
Impressão & reprografia	R\$568.984,82	R\$196.814,94	2	1	-65,41%
Serviços de consultoria - ti	R\$676.759,97	R\$676.759,92	1	1	0,00%
Serviços de internet / rede de comunicação	R\$773.541,26	R\$773.541,26	3	3	0,00%
Telefonia	R\$840.069,55	R\$813.597,66	18	18	-3,15%
Locação de veículos & táxi	R\$1.146.550,53	R\$1.049.543,00	4	4	-8,46%
Guarda documental	R\$1.246.831,92	R\$1.246.831,92	1	1	0,00%
Aquisição - licenças/softwares	R\$1.278.051,16	R\$1.506.996,16	2	4	17,91%
Locação de imóvel	R\$2.366.745,09	R\$1.640.025,41	6	4	-30,71%
Serviços de manutenção	R\$2.526.182,71	R\$969.849,08	14	9	-61,61%
Energia elétrica	R\$3.657.457,88	R\$3.419.413,88	8	6	-6,51%
Organização/ Promoção de eventos	R\$3.951.685,86	R\$4.091.028,90	2	2	3,53%
Subscrição, atualização e suporte de software	R\$4.146.077,15	R\$501.450,64	8	2	-87,91%
Nuvem privada	R\$4.834.147,17	R\$5.109.505,09	1	2	5,70%
Publicidade	R\$4.968.768,54	R\$4.968.768,54	3	3	0,00%
Terceirização/ Mão-de-obra	R\$61.686.487,94	R\$56.408.217,19	24	27	-8,56%
TOTAL	97.075.164,20	93.401.123,29	124	121	-3,78%

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2023)

Na Tabela 5.4 observa-se, ao se comparar os gastos com terceirização/ mão-de-obra entre 2022 e 2021, houve redução do valor total pago de 8,56%.

Importante registrar que alguns contratos em 2022 tiveram acréscimo de gastos, considerando a retomada das atividades presenciais a partir de março/2022.

Tabela 5.4 - ANS: COMPARATIVO DOS MONTANTES GASTOS COM CONTRATAÇÕES DE TERCEIRIZAÇÃO/MÃO-DE-OBRA - 2021-2022

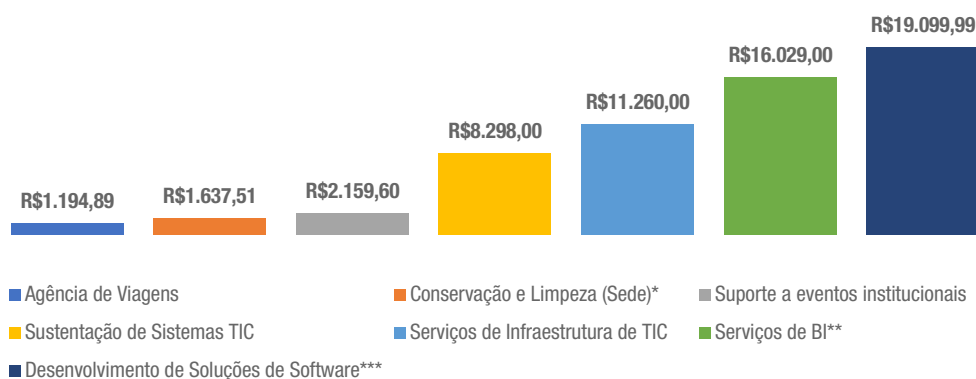
Terceirização/mão de obra	2021 - Valor (R\$)	2022 - Valor (R\$)	% acréscimo e redução 2022 em relação à 2021	2021 - Qtd. Contratos	2022 - Qtd. Contratos
Transporte de pequenas cargas	R\$270.389,30	R\$161.762,88	-40,17%	1	1
Copeiragem, limpeza e conservação	R\$528.160,73	R\$1.679.913,17	218,07%	8	10
Arquiteto urbanista e engenheiro elétrico	R\$559.355,28	R\$634.858,92	13,50%	1	1
Vigilância	R\$1.435.053,46	R\$1.545.408,46	7,69%	2	2
Saúde ocupacional	R\$1.791.948,57	R\$1.846.748,00	3,06%	1	1
Agência de comunicação	R\$3.201.795,48	R\$3.201.795,48	0,00%	1	1
Central de relacionamento	R\$4.187.932,56	R\$4.187.932,56	0,00%	1	1
Suporte especializado às contratações públicas	R\$4.920.880,32	R\$4.920.880,32	0,00%	1	1
Fábrica de software	R\$8.613.775,07	R\$7.639.995,46	-11,30%	1	1
Apoio administrativo	R\$10.738.367,84	R\$10.995.227,31	2,39%	3	4
Sustentação operacional de TI e serviços especializados em consultoria	R\$25.438.829,33	R\$19.593.694,63	-22,98%	4	4
TOTAL	R\$61.686.487,94	R\$56.408.217,19	-8,56%	24	27

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2023)

5.2.3 CONTRATAÇÕES MAIS RELEVANTES REALIZADAS EM 2022

No Gráfico 5.11, a seguir, observam-se as contratações acima de 1 milhão de reais.

Gráfico 5.11 - ANS 2022: CONTRATAÇÕES ACIMA DE 1 MILHÃO DE REAIS



Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2023)

Nota:

*O objeto "Serviços continuados de limpeza e conservação predial nas dependências da Sede" possui duração de 24 meses.

**O objeto "Serviços continuados de BI" possui duração de 30 meses.

***O objeto "Desenvolvimento de soluções de software" possui duração de 30 meses.

No Gráfico 5.12 estão relacionadas as novas contratações de TI realizadas em 2022.

Gráfico 5.12 - ANS 2022: NOVAS CONTRATAÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI



Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2023)

5.2.4 CONTRATAÇÕES DIRETAS POR MODALIDADE

A ANS, em 2022, teve 91,89% das licitações na modalidade de pregão, 0,29% na modalidade de Sistema de Registro de Preços -SRP, 0,12% na modalidade de cotação eletrônica, 2,38% das licitações foram por inexigibilidade e 2,38% tiveram dispensa de licitação. Tais dados podem ser visualizados no Gráfico 5.13 a seguir:

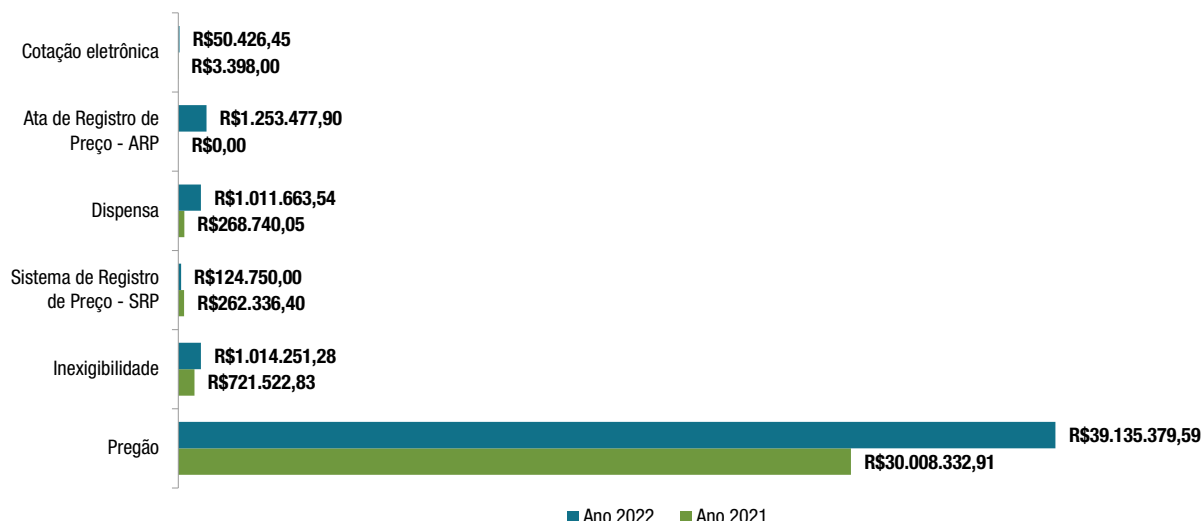
Gráfico 5.13 - ANS 2022: DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL POR MODALIDADE DE LICITAÇÃO



Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2023)

Em 2022, houve um aumento de 40,57% no montante de licitações na modalidade de inexigibilidade em relação ao ano de 2021 e de 276,44% em relação ao montante de dispensa de licitação. No Gráfico 5.14 são comparados os montantes por modalidade nos anos de 2021 e 2022:

Gráfico 5.14 - ANS: COMPARATIVO DE VALORES (R\$) DE LICITAÇÕES POR MODALIDADE - 2021-2022



Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2023)

Na Tabela 5.5 são comparados os montantes das contratações diretas nos anos de 2021 e 2022:

Tabela 5.5 - ANS: COMPARATIVO DE CONTRATAÇÕES DIRETAS – 2021-2022

Modalidade de Contratação Direta	Ano 2021 - Valor (R\$)	Ano 2022 - Valor (R\$)	% em relação ao total	Qtd. de Licitações	% acréscimo ou decréscimo em relação a 2021
Inexigibilidade	R\$721.522,83	R\$1.014.251,28	48,85%	50	40,57%
Dispensa	R\$268.740,05	R\$1.011.663,54	48,72%	13	276,45%
Cotação eletrônica	R\$3.398,00	R\$50.426,45	2,43%	12	1384,00%
Total (R\$)	R\$993.660,88	R\$2.076.341,27	100,00%	75	108,96%

Fonte: Gerência de Contratos e Licitações (janeiro, 2023)

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 5.6, 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 e 2022:

Tabela 5.6 - ANS: COMPARATIVO DE SALDO DE BENS EM CONSUMO E BENS PERMANENTES – 2020-2022

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	Sistema utilizado	Status da implementação do SIADS
Bens de Consumo	R\$ 315.643,92	R\$ 307.944,69	R\$ 651.832,39	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	SIADS -Módulo Permanente	Módulo patrimônio implementado. Em fase de inventário das unidades.

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (dezembro, 2022)

5.3.1 GESTÃO PATRIMONIAL

5.3.1.1 IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA SIADS - MÓDULO PATRIMÔNIO

Em 2022 a ANS concluiu a implantação dos bens permanentes no SIADS – Módulo Patrimônio e estão sendo realizados os inventários dos bens para validar o que foi cadastrado no sistema. O trabalho vem sendo dificultado pelas movimentações internas e adaptações para criação de espaços compartilhados, principalmente no Edifício Barão de Mauá, sede da ANS.

O status atual permite planejar a conclusão da implementação do Módulo SIADS – Patrimônio para o 3º trimestre de 2023.

5.3.1.2 DESFAZIMENTO DE BENS

No exercício de 2022 foram concluídos três processos de desfazimento de bens, totalizando a doação/transferência de 489 bens, em valor total de R\$ 333.574,90, contemplando órgão federal e municipal, nos termos do Decreto nº 9.373/2018, conforme se pode observar na Tabela 5.7 a seguir:

Tabela 5.7 - ANS 2022: PROCESSOS DE DESFAZIMENTO DE BENS

Processo SEI	Tipo de Desfazimento	Órgão	Quantidade de bens	Valor Total
33910.029907/2021-80	Doação	Hospital Municipal Souza Aguiar	226	R\$ 189.641,36
33910.000473/2022-17	Doação	Hospital Municipal Souza Aguiar	84	R\$ 134.234,49
33910.018860/2022-18	Transferência	Universidade Federal de São Carlos/SP	179	R\$ 9.699,05
Total de Bens			489	R\$ 333.574,90

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (dezembro, 2022)

5.3.1.3 IMPLANTAÇÃO DO ALMOXARIFADO VIRTUAL NACIONAL

O Almojarifado Virtual Nacional – AVN 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 fornecida pelas empresas contratadas.

Em 2022, a ANS implantou o 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.

A ANS definiu que as solicitações de materiais de consumo serão centralizadas na Coordenadoria de Patrimônio na sede e na Coordenadoria de Administração Descentralizada do Distrito Federal - CAD-DF, que solicita seus próprios itens.

5.3.2 GESTÃO DE INFRAESTRUTURA

Em março de 2022, considerando o cenário apresentado pelo fim do estado de pandemia e o retorno das atividades presenciais, houve a necessidade de contratação de alguns serviços que foram interrompidos quando da decretação do estado pandêmico, principalmente aqueles considerados essenciais.

Para a sede da ANS foram contratados os serviços de conservação e limpeza, copeiragem e transporte para possibilitar o recebimento do público interno e externo.

Em 2022, a ANS finalizou a instalação do piso vinílico e realizou obras de adequação de espaços que eram ocupados anteriormente por outros órgãos.

5.3.2.1 COMPARTILHAMENTO DE ESPAÇOS DA ANS

Em 2022, foram criados espaços compartilhados provisórios, com capacidade inicial para 30% do total da força de trabalho da ANS, tendo em vista que houve plena adesão ao Programa de Gestão.

Também 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.

Alguns órgãos já fecharam parcerias como a Agência Nacional de Cinema e a Agência Nacional de Transporte Terrestre, que ocuparão, respectivamente, o 3º e parte do 6º pavimento do Edifício Barão de Mauá.

5.3.2.2 OCUPAÇÃO DE ESPAÇOS E LOCAÇÃO DE IMÓVEIS – NÚCLEOS DA ANS

A ANS, desde 2019, vem implementando a estratégia exitosa de estabelecer parcerias para ocupação de espaços em outros órgãos e entes da Administração Pública, o que gerou redução relevante de custos com locação de imóveis e demais contratos necessários para manter a infraestrutura dos serviços nos seus Núcleos.

Foram realizados estudos e readequação de metragem quadrada de espaços ocupados pelos Núcleos da ANS com a finalidade de reduzir custos com a operação dessas unidades.

Em 2022, foi alcançada a meta de redução em relação ao ano 2019 de 69,23% da quantidade de contratos de locação de imóvel existentes na ANS, conforme se verifica na Tabela 5.8.

■ **Tabela 5.8 - QUANTIDADE DE CONTRATOS DE LOCAÇÃO DE IMÓVEL – 2019-2022**

Unidade	Ano 2019	Ano 2020	Ano 2021	Ano 2022	Situação comparada com 2019
Núcleo-BA	1	1	0	0	Redução de 100%
Núcleo-CE	1	1	0	0	Redução de 100%
Núcleo-DF	2	2	1	1	Redução de 50%
Núcleo-MG	1	1	0	0	Redução de 100%
Núcleo-MT	1	1	1	1	Não houve modificação
Núcleo-PA	1	0	0	0	Redução de 100%
Núcleo-PE	1	1	1	1	Não houve modificação

Unidade	Ano 2019	Ano 2020	Ano 2021	Ano 2022	Situação comparada com 2019
Núcleo-PR	1	1	0	0	Redução de 100%
Núcleo-RP	1	1	1	1	Não houve modificação
Núcleo-RS	1	0	0	0	Redução de 100%
Núcleo-SP	2	1	0	0	Redução de 100%
Total	13	10	4	4	Redução de 69,23%

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (dezembro, 2022)

A Tabela 5.9, a seguir, apresenta a situação atual das negociações para a efetivação da ocupação de espaços pelos Núcleos da ANS em outros órgãos públicos.

■ Tabela 5.9 – ANS 2022: SITUAÇÃO DAS NEGOCIAÇÕES PARA OCUPAÇÃO DE ESPAÇO

Unidade	Situação da
Núcleo-DF	Em fase de pesquisa junto a SPU local e demais órgãos para possível ocupação de espaço pelo Núcleo-DF e CAD-DF.
Núcleo-MT	O contrato de cessão para ocupação de espaço disponibilizado no Edifício Sede do Ministério da Economia foi assinado pelo Diretor-Presidente no final de 2022.
Núcleo-PE	Encontra-se em andamento negociação para que o Núcleo-PE ocupe espaço disponibilizado pelo Banco Central do Brasil.
Núcleo-RP	Em fase de pesquisa junto a SPU local e demais órgãos para possível ocupação de espaço pelo Núcleo-RP.

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (dezembro, 2022)

5.3.3 GESTÃO DE TRANSPORTES

5.3.3.1 TRANSPORTE TERRESTRE

No início de 2022, ocorreu o encerramento do contrato de agenciamento de deslocamentos por meio de táxi. A ANS aguarda a conclusão do novo processo de contratação dos serviços de agenciamento de transporte pela Central de Compras do então Ministério da Economia a fim de ser partícipe na utilização desse serviço.

Em junho de 2022, foi iniciado o novo contrato de serviço de transporte rodoviário de cargas, serviço que tem demonstrado ser de suma importância, para a atual política de racionalização de recursos adotada pela instituição, pois viabiliza o transporte dos bens patrimoniais dos Núcleos da ANS para seus novos espaços, contribuindo para o alcance dos indicadores de economia de custos anteriormente mencionados.

Em agosto de 2022, teve início o novo contrato de locação de veículos para a sede da ANS, contemplando um veículo de representação, para uso exclusivo do Diretor-Presidente, e um de serviço.

Na Tabela 5.10, a seguir, estão informados os valores gastos em 2022 e realizado comparativo destes com o dispêndio do ano de 2019 – último ano antes da pandemia. É importante consignar o fim do estado pandêmico, que resultou em uma maior utilização de alguns serviços.

Tabela 5.10 - ANS: COMPARATIVO DE GASTOS COM TRANSPORTE TERRESTRE - 2019-2022

Gasto com Transporte Terrestre	Ano 2019	Ano 2020	Ano 2021	Ano 2022	Situação comparada com 2019
Agenciamento de Táxi	R\$ 27.710,07	R\$ 5.687,30	R\$ 6.339,52	R\$ 0,00	Redução de 100%
Transporte de Cargas	R\$ 39.905,90	R\$ 100.325,31	R\$ 216.308,44	R\$ 78.600,19	Aumento de 96,96%
Locação de Veículos RJ	R\$ 265.240,17	R\$ 201.087,09	R\$ 33.827,52	R\$ 63.193,06	Redução de 76,18%
Locação de Veículos Núcleos - Acima de 100KM	R\$ 167.027,12	R\$ 23.496,50	R\$ 2.548,86	R\$ 102.846,30	Redução de 38,42%
Total	R\$ 499.883,26	R\$ 330.596,2 0	R\$ 259.024,34	R\$ 244.639,55	Redução de 51,06%

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura (janeiro,2023)

5.3.3.2 TRANSPORTE AÉREO

No exercício de 2022 ocorreu aumento dos gastos em relação ao ano de 2021 em razão do fim do estado de pandemia e consequente retorno das atividades presenciais e externas de trabalho.

Comparando os dados de 2022 com o último ano antes da pandemia (2019) pode-se observar que ocorreu uma redução de 34,22% em relação aos gastos com transporte aéreo e uma redução de 65,51% em relação à quantidade de bilhetes aéreos emitidos conforme pode ser observado nas Tabelas 5.11 e 5.12 a seguir:

Tabela 5.11 - ANS: COMPARATIVO DE GASTOS COM TRANSPORTE AÉREO– 2019-2022

Tipo	Ano 2019	Ano 2020	Ano 2021	Ano 2022	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	Redução de 30,84%
Gastos com Diárias	R\$ 945.085,07	R\$ 67.466,82	R\$ 91.902,68	R\$ 552.219,56	Redução de 41,57%
Total gasto com Transporte Aéreo	R\$ 3.004.339,76	R\$ 270.755,59	R\$ 288.838,62	R\$ 1.976.316,44	Redução de 34,22%

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura - Painel de Viagens (janeiro, 2023)

Tabela 5.12 - ANS: COMPARATIVO DE QUANTIDADE DE BILHETES AÉREOS UTILIZADOS – 2019-2022

Tipo	Ano 2019	Ano 2020	Ano 2021	Ano 2022	Situação comparada com 2019
Quantidade de Bilhetes Aéreos	2795	182	100	964	Redução de 65,51%

Fonte: Gerência de Administração e Serviços de Infraestrutura - Painel de Viagens (janeiro, 2023)

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 2022 e diligências no ambiente, por meio das trilhas de auditoria. As diligências realizadas em 2022 foram devidamente corrigidas ou justificadas pela ANS conforme Tabela 5.13 a seguir:

■ Tabela 5.13 - ANS: COMPARATIVO DE DILIGÊNCIAS – 2021-2022

Diligências	Qtd. 2021	Qtd. 2022
TCU	4	5
CGU	1	1
Trilhas de auditoria (SIAPE)	1	2
Total	6	8

Fonte: Gerência de Recursos Humanos (dezembro, 2022)

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 2022, 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, concessão de pensão civil e aposentadoria foram registrados no e-Pessoal, conforme Instrução Normativa TCU nº 78/2018.

Em 2022, houve um aumento de 400% no número de solicitações realizadas pela Ouvidoria por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e de 80,77% no número de solicitações de Acesso à Informação (Fala.BR) em comparação ao exercício de 2021, nos termos da Lei nº 12.527/2011, conforme Tabela 5.14 a seguir:

■ TABELA 5.14 - ANS: COMPARATIVO DE DEMANDAS EXTERNAS DE RECURSOS HUMANOS – 2020-2022

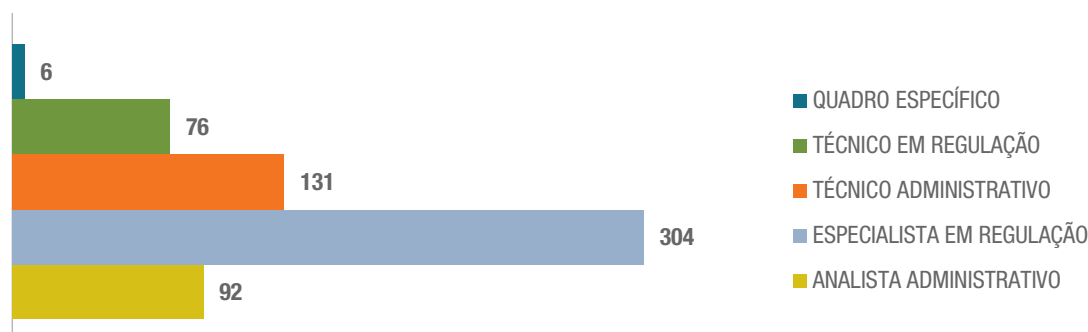
Tipo de demandas	Qtd. em 2020	Qtd. em 2021	Qtd. em 2022	% de acréscimo ou redução comparado à 2021
Solicitações de Ouvidoria	8	3	15	400%
Serviço de Informação ao Cidadão (Fala.BR)	45	26	47	80,77%
Total	53	29	62	113,79

Fonte: Gerencia de Recursos Humanos (dezembro, 2022)

5.4.2 AVALIAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

O quadro de pessoal da ANS, devido à especificidade do seu papel institucional, é composto por 4 carreiras, sendo: 2 de nível intermediário e 2 de nível superior, dispostas na Lei nº 10.871/2004, o que totaliza 603 servidores efetivos, sendo que 6 estão cedidos. Ainda possui 6 pessoas do quadro específico. Pode-se observar no Gráfico 5.16, a seguir, a distribuição de servidores da ANS:

■ Gráfico 5.15 - ANS 2022: DISTRIBUIÇÃO DE SERVIDORES POR CARREIRA DA ANS



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos - SIAPE (dezembro, 2022)

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

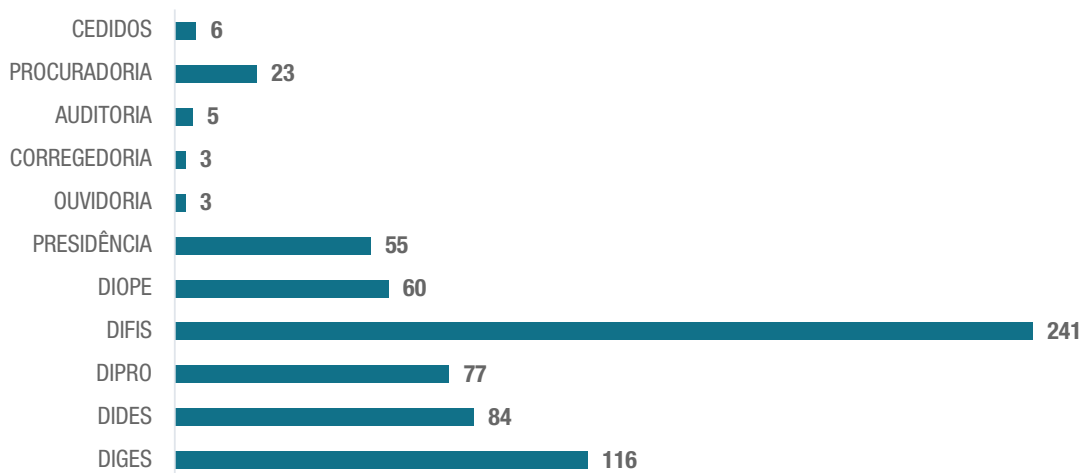
Na Tabela 5.15 observa-se que 66% das vagas da carreira são de nível superior:

■ Tabela 5.15 - ANS 2022: % DISTRIBUIÇÃO DA CARREIRA POR NÍVEL

Nível de Escolaridade	Qtd. de vínculos	% em relação ao total de servidores
Nível Superior	396	66%
Nível Médio	207	34%
Total	603	100%

Fonte: SIAPE (dezembro, 2022)

■ **Gráfico 5.16 - ANS 2022: DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR UNIDADE**



Fonte: SIAPE (dezembro, 2022)

Além das carreiras da ANS, compõem a força de trabalho da entidade: servidores cedidos, requisitados, ocupantes de cargos comissionados sem vínculo, movimentados e servidores com exercício descentralizado da carreira.

Na Tabela 5.16 podemos observar a composição da força de trabalho por situação funcional.

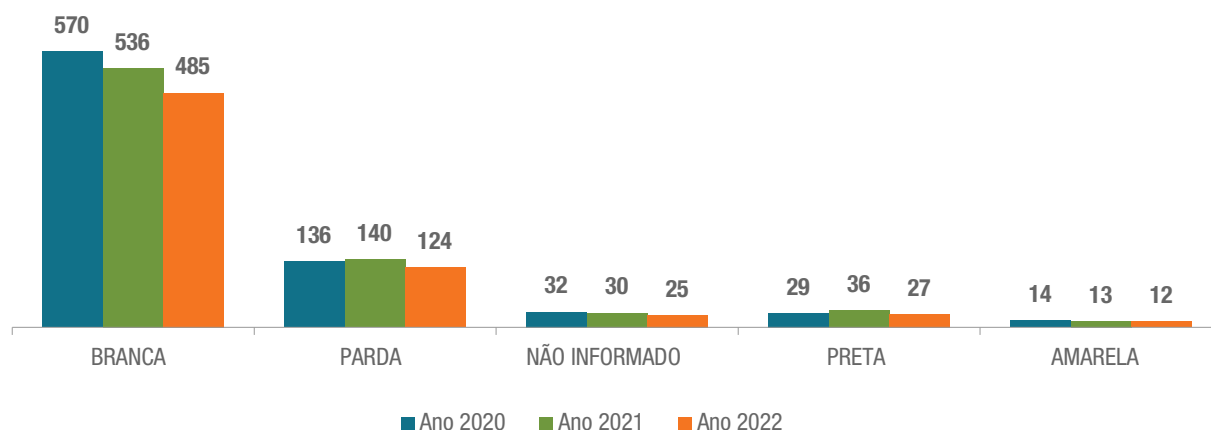
■ **Tabela 5.16 - ANS 2022: COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR SITUAÇÃO FUNCIONAL**

Situação funcional	Qtd. Ano 2022	%
Ativo permanente	603	89,60
Cedido	6	0,89
Exercício Descentralizado de Carreira	22	3,27
Nomeado Cargo Comissionado (sem vínculo)	13	1,93
Requisitado de Outros Órgãos	1	0,15
Movimentado (art. 93 da Lei 8112/90)	9	1,34
Requisitado	19	2,82
Total	673	100,00%

Fonte: SIAPE (dezembro, 2022)

No Gráfico 5.17 pode-se observar a distribuição da força de trabalho por etnia:

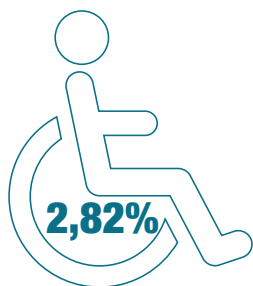
Gráfico 5.17 – ANS: COMPARATIVO DA DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR ETNIA – 2020-2022



Fonte: SIAPE (dezembro, 2022)

A força de trabalho da ANS, em 2022, era formada por 2,82% de pessoas com deficiência conforme se pode observar na Figura 5.1:

Figura 5.1 - ANS 2022: PERCENTUAL DE MEMBROS DA FORÇA DE TRABALHO COM DEFICIÊNCIA



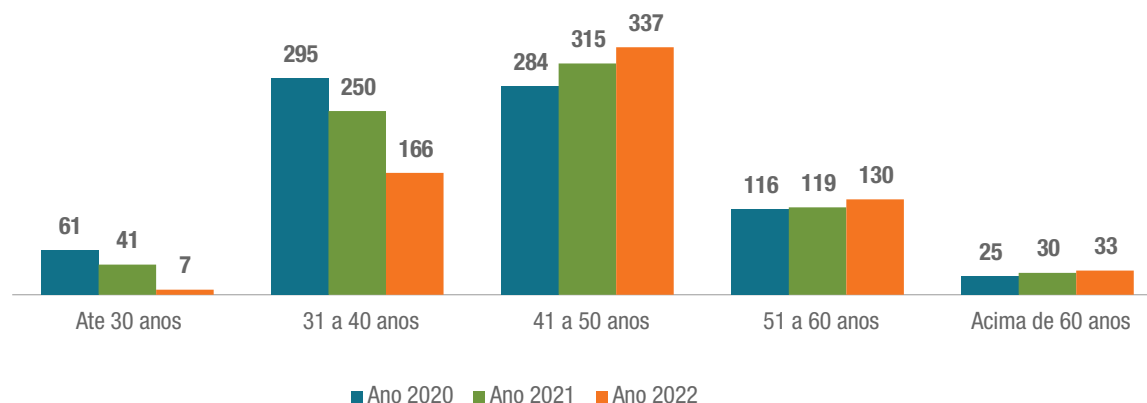
Fonte: SIAPE (dezembro, 2022)

A faixa que a ANS se enquadra é entre 501 e 1000 colaboradores, sendo assim, para atender à Lei de Cotas (art. 93 da Lei nº 8.213/1991) deveria possuir em torno de 4% de seus colaboradores com algum tipo de deficiência. Como o preenchimento das vagas depende de concurso público a ANS irá criar um maior número de vagas para deficientes para atender a legislação.

Em 2022, a força de trabalho da ANS apresentou um total de 74,29% 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 futuros concursos públicos.

Conforme se pode observar no Gráfico 5.18, são apresentados os comparativos do total da força de trabalho distribuída por faixa etária para os anos de 2020-2022 em que se constata uma redução de pessoal nas faixas até 40 anos e um aumento nas demais faixas conforme os anos vão passando.

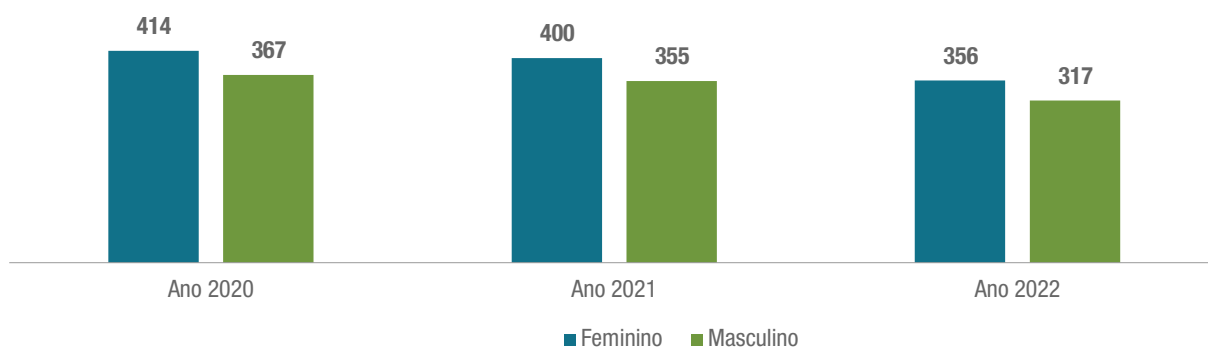
Gráfico 5.18 - ANS: COMPARATIVO DA FORÇA DE TRABALHO POR FAIXA ETÁRIA – 2020-2022



Fonte: SIAPE (dezembro, 2022)

Em 2022, a força de trabalho da ANS era composta por 53,05% de pessoas do sexo feminino. Conforme se pode observar no Gráfico 5.19, apresenta-se o comparativo da força de trabalho por sexo para o período de 2020 a 2022:

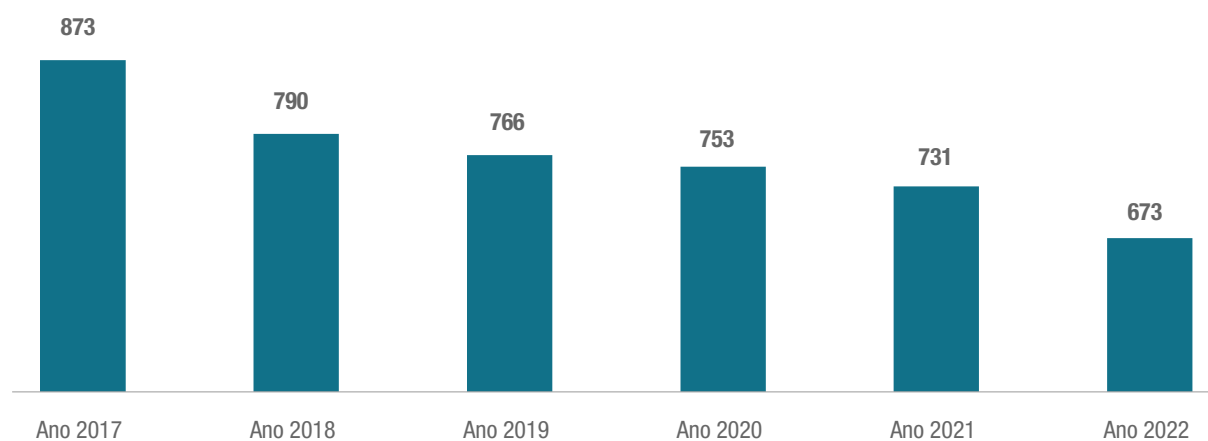
■ Gráfico 5.19 - ANS: COMPARATIVO DA COMPOSIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO POR SEXO – 2020-2022



Fonte: SIAPE (dezembro, 2022)

Em 2017, a força de trabalho da ANS era composta de 873 pessoas, se comparada com o quantitativo de 2022 de 673 pessoas houve uma redução do quantitativo da força de trabalho de 22,91% conforme o Gráfico 5.20:

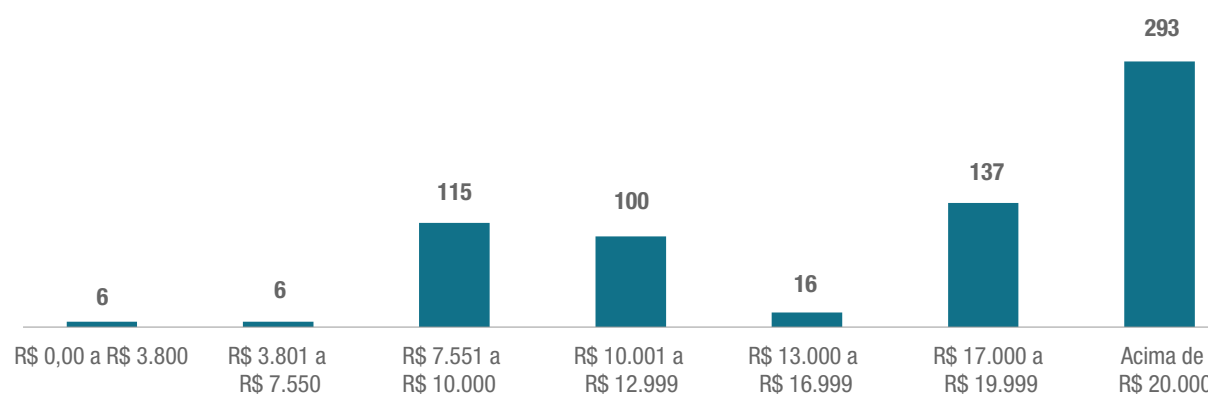
■ Gráfico 5.20 - ANS: COMPARAÇÃO DA QTD. DE FORÇA DE TRABALHO – 2017-2022 (Exceto Estagiários)



Fonte: SIAPE (dezembro, 2022)

A seguir, no Gráfico 5.21, observa-se a distribuição da força de trabalho por faixa salarial em 2022.

■ Gráfico 5.21 - ANS 2022: FORÇA DE TRABALHO POR FAIXA SALARIAL



Fonte: SIAPE (dezembro, 2022)

5.4.3 ESTRATÉGIA DE RECRUTAMENTO E ALOCAÇÃO DE PESSOAS

Não houve realização de concurso público no ano de 2022.

A ANS solicitou novamente ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos autorização para realização de certame, em 2023, visando ao provimento dos cargos efetivos vagos. Foi solicitado o provimento de 100 vagas, distribuídas da seguinte forma: 8 vagas de Analista Administrativo, 36 vagas de Especialista em Regulação, 18 vagas de Técnico em Regulação e 38 vagas de Técnico Administrativo.

A ANS, assim que autorizada, pretende em 2023 recompor sua força de trabalho por meio de realização de concurso público e de contratação temporária por meio do processo seletivo simplificado com previsão de provimento do total de 153 cargos que foi solicitado em 2022.

5.4.3.3 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 2022, processos seletivos para movimentação de pessoal, com base na Portaria nº 282/2020, tendo sido concretizadas 5 movimentações para a ANS (1 servidora do Comando do Exército, 3 servidoras do Ministério da Saúde e 1 empregado público da Companhia Brasileira de Trens Urbanos). A ANS publicou editais para concessão de uma Gratificações Temporárias das Unidades dos Sistemas Estruturados da Administração Pública Federal -GSISTE, cuja vaga foi preenchida.

5.4.3.4 NOMEAÇÃO EM CARGOS COMISSIONADOS

A ANS observa os critérios gerais do Decreto nº 9.727/2019 para a nomeação dos servidores em cargos comissionados.

5.4.3.5 DIMENSIONAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO

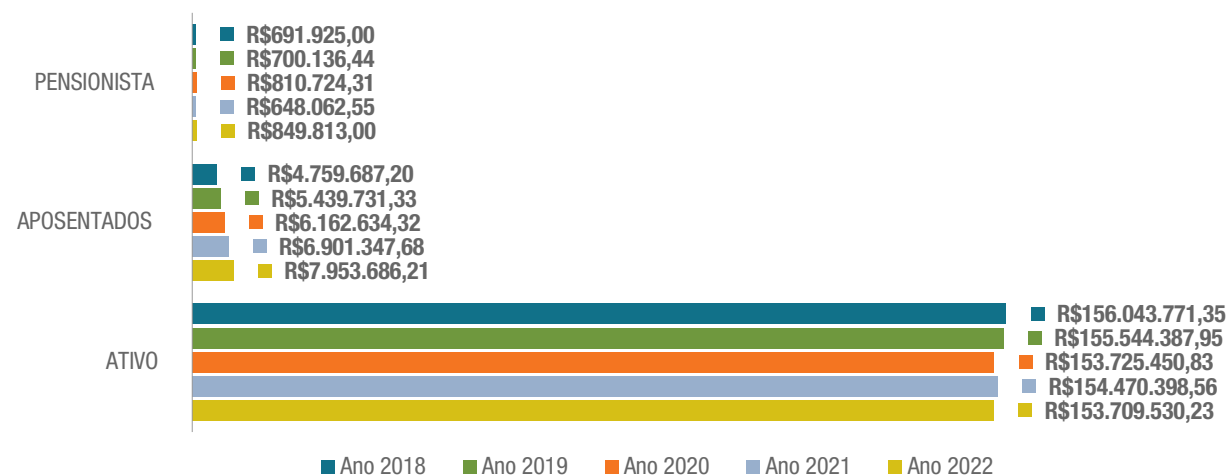
Em 2022, a ANS finalizou o projeto piloto de Dimensionamento da Força de Trabalho na Gerência de Recursos Humanos e na Gerência de Qualificação Institucional, conduzido pelo extinto Ministério da Economia em parceria com a Universidade de Brasília.

5.4.4 DETALHAMENTO DA DESPESA DE PESSOAL

A despesa com pessoal engloba os servidores efetivos, comissionados, temporários e estagiários.

Em 2022, se comparada a despesa de pessoal com a de 2018, verifica-se uma pequena redução de 1,50% em relação aos servidores ativos, um aumento de 67,11% em relação aos aposentados e 22,82% 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 5.22.

■ Gráfico 5.22- ANS: COMPARATIVO DA EVOLUÇÃO DA DESPESA COM PESSOAL - 2018-2021



Fonte: SIAPE (dezembro, 2022)

5.4.5 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, REMUNERAÇÃO E MERITOCRACIA

5.4.5.1 PROGRESSÃO E PROMOÇÃO

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

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

Os servidores que alcançaram o topo da carreira não são avaliados para fins de progressão e promoção.

Além disso, há um número significativo de servidores ocupantes dos cargos de nível superior (Especialista em Regulação e Analista Administrativo) estacionados na classe B padrão V por ainda não terem atendido aos requisitos vigentes para promoção, a saber: falta de titulação de pós-graduação ou ausência de tempo mínimo de experiência necessário para promover com a titulação.

Em 2022, de um total de 603 servidores, 484 estavam aptos para serem avaliados. Foram concedidas 231 progressões e 131 promoções, totalizando 362 servidores com avanço na carreira, de acordo com a Tabela 5.17 a seguir:

■ **Tabela 5.17 - ANS 2022: PROGRESSÃO E PROMOÇÃO DE SERVIDORES**

Cargo	Servidores	Avaliados	Progredidos	Promovidos	Total de Progredidos ou Promovidos
Analista Administrativo	92	80	61	8	69
Especialista em Regulação	304	252	113	45	158
Técnico Administrativo	131	97	40	48	88
Técnico em Regulação	76	55	17	30	47
Total	603	484	231	131	362

Fonte: Gerência de Recursos Humanos – SIAPE (dezembro, 2022)

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 1º/01/2017, aplicada apenas ao quadro específico, formado por servidores redistribuídos).

O quadro de servidores específico, em 2022, contava com 7 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.

5.4.5.4 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 5.18, 5.19 e 5.20, baseadas na Lei nº 11.526/2007 e na Lei nº 13.326/2016, conforme a seguir:

Tabela 5.18 - ANS 2022: QUANTIDADE DE SERVIDORES POR CARGO COMISSIONADO E REMUNERAÇÃO

Tipo de Cargos Comissionados	Cargo	Correlação com das Portaria nº 186, de 17/08/2000	Remuneração a partir de 1/01/2019 (R\$)	Cálculo de 60% da Remuneração (R\$)	Total de cargos por tipo em 2022
Presidência	CD I	Natureza especial	17.432,15	10.459,29	1
Diretoria	CD II	Natureza especial	16.560,54	9.936,32	4
Chefe de gabinete	CGE I	DAS - 6	15.688,92	9.413,35	1
Diretor-adjunto/ Gerente-Geral/ Ouvidor/ Procurador geral	CGE II	DAS - 5	13.945,71	8.367,43	15
Gerente/ Auditor/ Corregedor	CGE III	DAS - 5	13.074,10	7.844,46	32
Coordenador	CGE IV	DAS - 4	8.716,06	5.229,64	11
Assessor especial	CA I	DAS - 5	13.945,71	8.367,43	0
Assessor	CA II	DAS - 5	13.074,10	7.844,46	1
Assessoria	CA III	DAS - 3	3.639,84	2.183,90	3
Total de cargos comissionados de livre nomeação					68
Cargo comissionado técnico	CCT V	DAS - 5	3.314,30	-	61
Cargo comissionado técnico	CCT IV	DAS - 4	2.421,96	-	75
Cargo comissionado técnico	CCT III	DAS - 3	1.228,94	-	21
Cargo comissionado técnico	CCT II	DAS - 2	1.083,38	-	11
Cargo comissionado técnico	CCT I	DAS - 1	959,29	-	1
Total de Cargos Comissionados técnicos					169
Total de cargos comissionados					237

Fonte: Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal – SIOIG (dezembro, 2022) e Lei nº 11.526/2007, Lei nº 13.326/2016 e Portaria nº 158/2019

■ Tabela 5.19 - ANS 2022: QUANTITATIVO DE SERVIDORES EFETIVOS POR PADRÃO

Cargos	Classe	Padrão	Efeitos financeiros a partir de 01/01/2017 (atual)	Qtd. de servidores no padrão em 2022	Valor total mensal (R\$) em 2022	
Técnico Administrativo	Especial	III	R\$ 10.147,08	39	R\$ 395.736,12	
		II	R\$ 9.884,89	1	R\$ 9.884,89	
		I	R\$ 9.628,19	2	R\$ 19.256,38	
	B	V	R\$ 9.123,26	9	R\$ 82.109,34	
		IV	R\$ 8.887,09	16	R\$ 142.193,44	
		III	R\$ 8.658,03	7	R\$ 60.606,21	
		II	R\$ 8.433,85	3	R\$ 25.301,55	
		I	R\$ 8.215,48	46	R\$ 377.912,08	
		A	V	R\$ 7.787,08	7	R\$ 54.509,56
	IV		R\$ 7.588,07	1	R\$ 7.588,07	
	III		R\$ 7.392,33	0	R\$ 0,00	
	II		R\$ 7.201,90	0	R\$ 0,00	
	I		R\$ 7.016,67	0	R\$ 0,00	
	Técnico em Regulação de Saúde Suplementar	Especial	III	R\$ 10.506,18	30	R\$ 315.185,40
			II	R\$ 10.243,99	4	R\$ 40.975,96
I			R\$ 9.990,44	2	R\$ 19.980,88	
B		V	R\$ 9.492,86	1	R\$ 9.492,86	
		IV	R\$ 9.258,79	5	R\$ 46.293,95	
		III	R\$ 9.028,68	1	R\$ 9.028,68	
		II	R\$ 8.805,55	2	R\$ 17.611,10	
		I	R\$ 8.587,18	29	R\$ 249.028,22	

Cargos	Classe	Padrão	Efeitos financeiros a partir de 01/01/2017 (atual)	Qtd. de servidores no padrão em 2022	Valor total mensal (R\$) em 2022	
Técnico em Regulação de Saúde Suplementar	A	V	R\$ 8.203,93	2	R\$ 16.407,86	
		IV	R\$ 7.961,87	0	R\$ 0,00	
		III	R\$ 7.766,13	0	R\$ 0,00	
		II	R\$ 7.575,70	0	R\$ 0,00	
		I	R\$ 7.388,37	0	R\$ 0,00	
Analista Administrativo	Especial	III	R\$ 19.564,36	23	R\$ 449.980,28	
		II	R\$ 19.085,06	22	R\$ 419.871,32	
		I	R\$ 18.604,72	11	R\$ 204.651,92	
	B	V	R\$ 18.125,43	28	R\$ 507.512,04	
		IV	R\$ 17.645,08	6	R\$ 105.870,48	
		III	R\$ 17.166,83	2	R\$ 34.333,66	
		II	R\$ 16.685,44	0	R\$ 0,00	
		I	R\$ 16.206,14	0	R\$ 0,00	
	A	V	R\$ 15.726,85	0	R\$ 0,00	
		IV	R\$ 15.247,56	0	R\$ 0,00	
		III	R\$ 14.767,21	0	R\$ 0,00	
		II	R\$ 14.287,91	0	R\$ 0,00	
		I	R\$ 13.807,57	0	R\$ 0,00	
	Especialista em Regulação de Saúde Suplementar	Especial	III	R\$ 21.036,46	95	R\$ 1.998.463,70
			II	R\$ 20.538,26	42	R\$ 862.606,92
I			R\$ 20.040,07	60	R\$ 1.202.404,20	

Cargos	Classe	Padrão	Efeitos financeiros a partir de 01/01/2017 (atual)	Qtd. de servidores no padrão em 2022	Valor total mensal (R\$) em 2022
Especialista em Regulação de Saúde Suplementar	B	V	R\$ 19.541,88	92	R\$ 1.797.852,96
		IV	R\$ 19.044,73	8	R\$ 152.357,84
		III	R\$ 18.545,48	2	R\$ 37.090,96
		II	R\$ 18.048,34	1	R\$ 18.048,34
		I	R\$ 17.549,09	2	R\$ 35.098,18
	A	V	R\$ 17.051,95	0	R\$ 0,00
		IV	R\$ 16.553,76	0	R\$ 0,00
		III	R\$ 16.054,51	2	R\$ 32.109,02
		II	R\$ 15.557,36	0	R\$ 0,00
		I	R\$ 15.058,12	0	R\$ 0,00
Total				603	R\$9.757.354,37

Fonte: SIORG (dezembro, 2022) e Lei nº 13.326/ 2016

■ Tabela 5.20 - ANS 2022: % DE DISTRIBUIÇÃO DE CARGOS COMISSIONADOS POR CARGO/ FUNÇÃO

Tipo de Cargo/ Função	Qtd. de servidores com cargo comissionado – Ano 2022	% por cargo/ função	%
Analista Administrativo	34	14,35%	Ativo Permanente 83,12%
Especialista em Regulação	107	45,15%	
Técnico Administrativo	42	17,72%	
Técnico em Regulação	13	5,49%	
Quadro específico	1	0,42%	
Requisitado	16	6,75%	Outros 16,88%
Exercício descentralizado	7	2,95%	
Sem vínculo	13	5,49%	
Procurador	4	1,69%	
Vagos	34	14,35%	
Total Cargos Comissionados	237	100%	100%

Fonte: SIAPE (dezembro, 2022)

5.4.6 CAPACITAÇÃO: ESTRATÉGIAS E NÚMEROS

O Plano de Desenvolvimento de Pessoas -PDP de 2022 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.

Em 2022, 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 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 os cursos Economia Comportamental Aplicada às Políticas Públicas, Relações Interpessoais e Feedback e Teoria da Regulação.

A ANS incentivou os servidores a participarem de cursos gratuitos ofertados pela ENAP relacionados aos temas previstos no PDP de 2022.

Cabe destacar, ainda, que foram aproveitadas as expertises e os conhecimentos de servidores da Administração Pública que atuaram como instrutores e tutores de ações internas com pagamento de Gratificação por Encargo de Curso ou Concurso quando aplicável.

A seguir na Tabela 5.21 são apresentados os quantitativos das principais ações desenvolvidas em capacitação:

■ **Tabela 5.21 - ANS 2022: PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS EM CAPACITAÇÃO**

Qtde de servidores que participaram ao menos 1 ação de capacitação no ano 2022.	Total de participações em ações de capacitação	Total de servidores cursando pós-graduação em 2022	Qtde de Editais: - Ingresso em cursos de pós-graduação com início em 2022 e 2023	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.
517	1.971*	12	03	46,5	60,5	R\$1.012674,30

Fonte: Gerência de Recursos Humanos (janeiro, 2023)

Nota:

*Considerando que alguns servidores participaram de mais de uma ação.

5.4.6.1 AÇÕES DE CAPACITAÇÕES INTERNAS:

Das 1.971 participações em ações de capacitação, 1249 foram em ações internas previstas no PDP 2022, com nota média de 9,5 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 5.22.

O desenho instrucional de algumas ações possibilitou ainda a avaliação no nível de aprendizagem.

■ **Tabela 5.22 - ANS 2022: PRINCIPAIS AÇÕES DE CAPACITAÇÕES INTERNAS**

Ações internas de capacitação, todas realizadas na modalidade à distância	Qtd. de turmas	Qtd. de participações em ações de capacitação internas	Média global nas avaliações de reação das ações realizadas
37	56	1249	9,5

Fonte: Gerência de Recursos Humanos (janeiro, 2023)

Na Tabela 5.23 são relacionadas as ações internas de capacitação realizadas em 2022:

■ Tabela 5.23 - ANS 2022: AÇÕES INTERNAS DE CAPACITAÇÃO

Ações Internas Realizadas	Qtd. de Turmas	Qtd. Participantes	Carga horária p/ turma	Média Global Avaliação de Reação
Análise no Ressarcimento ao SUS	1	16	44	10,0
Analytics	1	23	14	8,7
APG Compacto Amana Key*	1	25	30	9,7
Capacitação dos Fiscais para a Intervenção Fiscalizatória	1	11	60	8,7
Como Identificar e Formular o Problema Regulatório	2	25	9	8,9
Conceitos de Transformação Digital*	1	39	9	8,6
Conhecendo a Nova Lei de Licitações e Contratos - Lei Nº 14.133/2021	1	30	12	9,2
Curso de Capacitação dos Fiscais para a Intervenção Fiscalizatória	1	13	40	9,6
Curso Online EFD-REINF, DCTFWEB, e-social para Administração Pública Enfoque Normativo e Prático	1	19	12	9,8
Desdobramento da Estratégia*	5	89	16	7,5
Direito Processual Civil Modulo: IX**	1	20	4	
Direito Processual Civil Modulo: VIII**	1	15	4	
Direito Processual Civil Modulo: X**	1	21	4	
Direito Processual Civil Modulo: XI**	1	17	4	
Direito Processual Civil Modulo: XII**	1	16	4	
Direito Processual Civil Modulo: XIII**	1	21	4	
Economia Comportamental Aplicada às Políticas Públicas**	1	16	30	
Gestão e Avaliação de Desempenho*	1	41	3	9,7
Introdução aos Conceitos de Cuidados de Saúde Baseados em Valor	2	18	9	9,8
Jornada do Usuário	1	18	48	9,4
Linguagem Simples	2	39	10	9,8
Modelagem para Avaliações Econômicas em Saúde	1	6	26	10,0

Ações Internas Realizadas	Qtd. de Turmas	Qtd. Participantes	Carga horária p/ turma	Média Global Avaliação de Reação
NIP Assistencial	2	78	5,5	9,5
NIP Não Assistencial	2	46	5,5	9,7
Oficina de Atualização Registro de Atendimento no SIF	3	49	7,5	9,3
Oficina de Sharepoint	2	43	12	9,8
Oficina Sobre LGPD na NIP	1	43	2	9,4
Palestra de Integração e Engajamento para Evento da DIGES	1	67	1,5	8,8
Power BI	2	21	27	8,5
Relações Interpessoais e Feedback*	1	11	21	9,6
Tarjamento de Documentos	1	8	2	9,3
TEAMSPIRA*	5	154	10	9,5
Teoria da Regulação Econômica	1	15	30	9,1
Treinamento de Atenção Plena: Mindfulness - 8 Semanas para Redução do Estresse e Ansiedade	2	50	12	9,9
Treinamento em Privacidade e Proteção de Dados - LGPD	1	36	12	8,6
Tutoria Power BI	2	21	30	9,7
Webinário de Gestão Orçamentária	1	69	2	9,6
Total	56	1249		9,5

Fonte: Gerência de Recursos Humanos (janeiro, 2023)

Notas:

*Ações do Programa de Desenvolvimento Gerencial

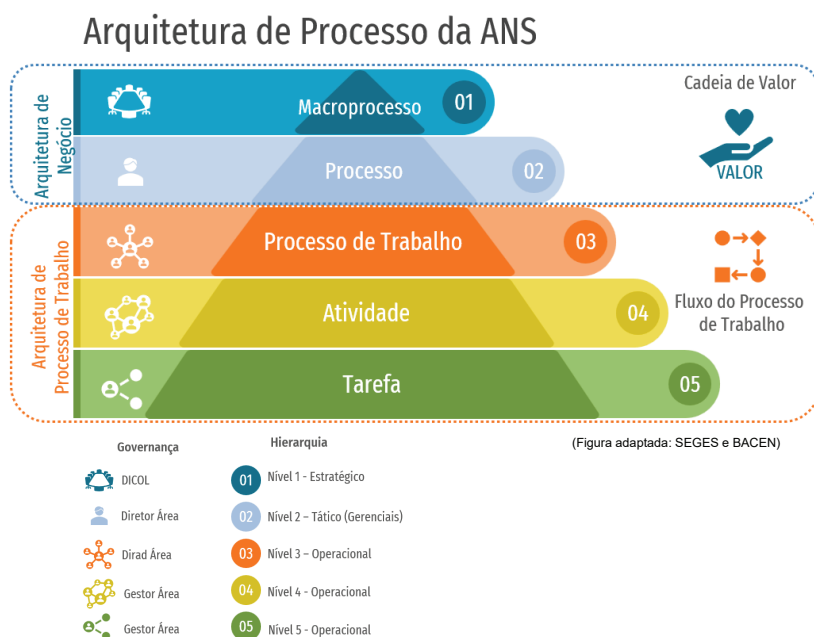
**Avaliações seguiram padrão e escala diferenciada, não sendo possível extrair nota global para inclusão no cálculo.

5.5 GESTÃO DE PROCESSOS

No 1º semestre de 2022, foi divulgado o resultado do Projeto Arquitetura de Processos:

- página Conheça o Projeto de Arquitetura, no qual é apresentada, no âmbito da ANS, a nova forma de organizar os processos;
- infográfico da Arquitetura de Processos com os macroprocessos finalísticos, de suporte e de governança; e
- a Arquitetura de Processos da ANS contendo 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**



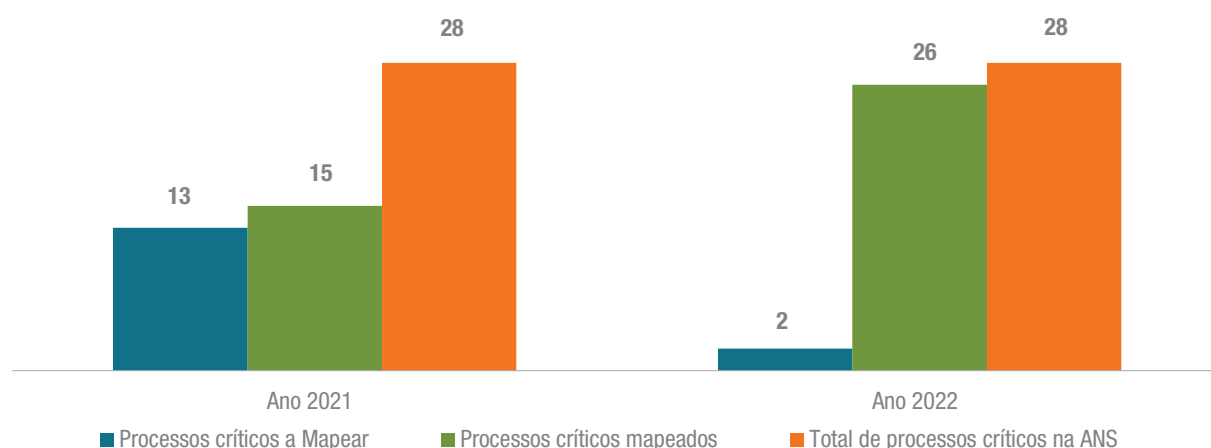
Fonte: Gerência de Qualificação Institucional (dezembro, 2022)

No 2º semestre de 2021, a ANS iniciou o processo de construção colaborativa da arquitetura de processos dos macroprocessos de suporte e de governança, finalizado no 1º semestre de 2022. A aprovação pela Diretoria Colegiada da ANS se deu em dezembro/2022.

A ANS tem direcionado esforços para dois desafios institucionais, quais sejam: a modelagem dos processos críticos e dos processos relacionados à transformação digital.

Esses dados fazem parte do indicador institucional relacionado ao objetivo estratégico “Aprimorar os processos críticos de trabalho”. A ANS, durante o ano de 2022, modelou 11 processos críticos. Somando-se o número de processos modelados em 2021 e 2022 chegou-se a 92,86% do total de processos críticos a serem mapeados, conforme pode ser observado no Gráfico 5.23 a seguir:

■ **Gráfico 5.23 - ANS: PROCESSOS CRÍTICOS POR SITUAÇÃO DE MAPEAMENTO – 2021-2022**



Fonte: Gerência de Qualificação Institucional (dezembro, 2022)

5.6 PROJETOS INSTITUCIONAIS

5.6.1 ESCRITÓRIO DE PROJETOS

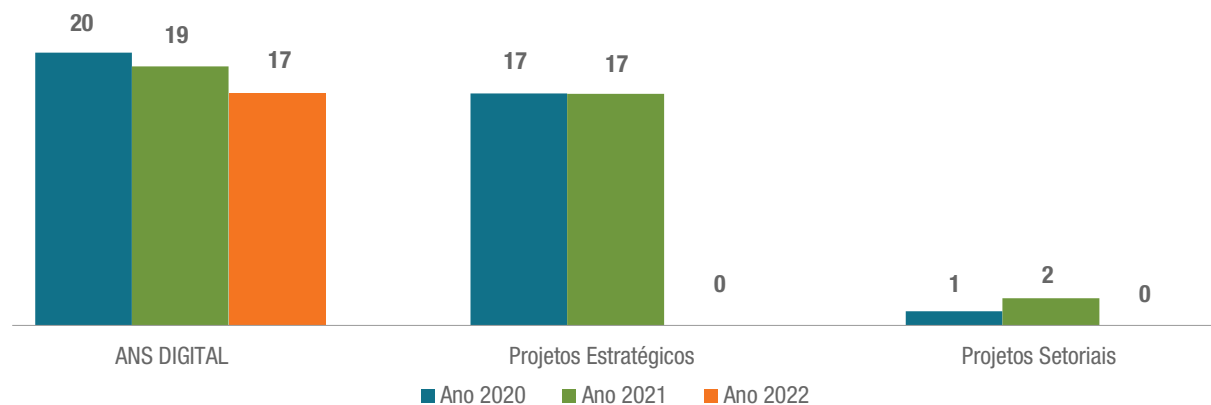
No 1º semestre de 2022, a ANS desenhou a proposta de Governança em Projetos, com boas práticas de acompanhamento e monitoramento de projetos. Estruturou-se a Proposta de Valor do Escritório de Projetos, focando em entregas mais simples e mais inteligentes para o cidadão e entes regulados.

A ANS avançou na transformação digital do próprio Escritório de Projetos, evoluindo um serviço parcialmente digital para a implantação do sítio no Sharepoint integrado à gestão da rotina das equipes no Teams.

Em termos de resultado, a ação do Escritório de Projetos da ANS proporcionou alcançar 97% de execução na primeira pactuação do ANS Digital, segundo avaliação externa da Secretaria de Governo Digital.

No Gráfico 5.24, pode ser acompanhado o quantitativo dos projetos monitorados pelo Escritório de Projetos de 2020 a 2022:

■ Gráfico 5.24 - COMPARATIVO DA QTD. DE PROJETOS MONITORADOS PELO ESCRITÓRIO DE PROJETOS - 2020-2022



Fonte: Gerência de Qualificação Institucional (dezembro, 2022)

5.6.2 LABORATÓRIO INOVA ANS

Ao longo de 2022, a ANS inovou a experiência do usuário com o lançamento dos sítios ANS Digital, Selo de Maturidade, Aplicativo ANS e Desafios de Inteligência Artificial, totalizando 52 páginas, 9 mil acessos e 630 pessoas alcançadas.

A utilização da tecnologia de forma colaborativa pelas equipes de trabalho da ANS gerou valor para a sociedade com a submissão de 4 propostas para o Edital de Inteligência Artificial da Financiadora de Estudos e Projetos - Finep, retornando o financiamento de R\$ 13 milhões em projetos com propostas do Ecossistema Brasileiro de Inovação.

Outra iniciativa pioneira em parceria com a ENAP foi a modelagem da contratação do novo Aplicativo da ANS, conforme a lei que instituiu o Marco Legal das Startups e do empreendedorismo inovador.

Essas ações foram mencionadas na 8ª Semana de Inovação, principal evento do tema no setor público, o que gerou retorno positivo à ANS.

5.6.3 PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO E GESTÃO DO SEI

Em 2022, a ANS simplificou as normas que regem o processo administrativo eletrônico por meio da consolidação de dois normativos que tratavam em separado das regras sobre o processo administrativo eletrônico e dos requerimentos de serviços para defesa de direitos e esclarecimentos de situações.

Assim, em maio de 2022, foi publicada a Resolução Normativa nº 534, que dispõe sobre o processo administrativo eletrônico na ANS e os serviços de vista e cópias, certidão e reunião.

Ainda com o objetivo de simplificar processos e atuar com agilidade, no final de 2022, a ANS disponibilizou para todo o seu público o serviço “Obter relatório de Processos”. Por meio desse serviço o interessado pode obter, em até 5 dias úteis, uma lista de todos os processos que figura como interessado na ANS.

Em 2022, ocorreu a instalação do Módulo SEI JULGAR, que tem por objetivo automatizar todas as etapas de julgamento em colegiado de processos administrativos. Atividades como elaboração de atas, pautas e recursos passam a ocorrer de maneira 100% digital, reduzindo o tempo de conclusão dos processos.

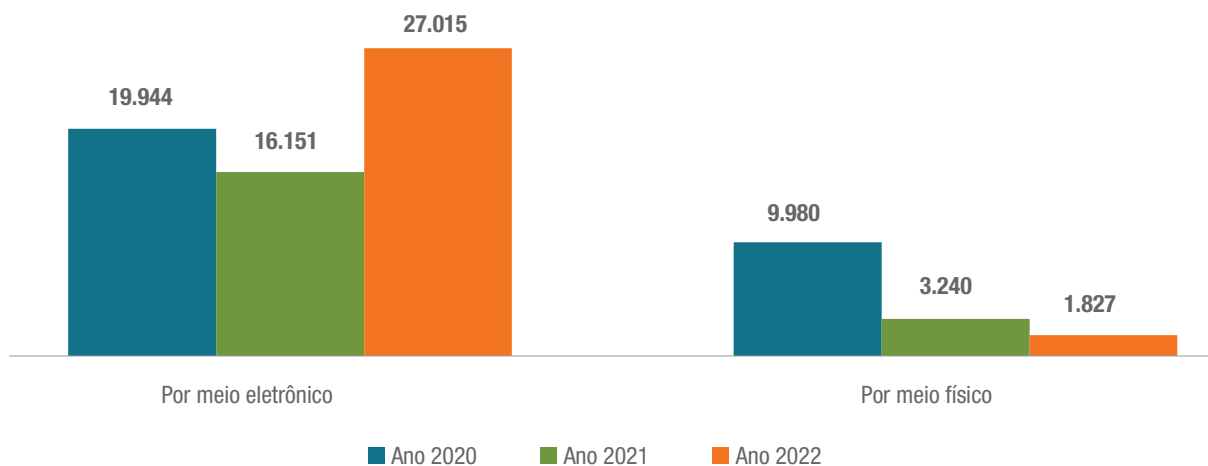
O processo administrativo eletrônico trouxe impactos, como:

- o sistema eletrônico de informações -SEI da ANS fechou o ano de 2022 com mais de 10.000 solicitações de cadastro de usuários externos;

- aumento do percentual de documentos recebidos por meio do protocolo eletrônico no SEI comparado com o ano de 2020 foi de 35,45%; e
- a redução do percentual de documentos recebidos por meio físico comparada com 2020 foi de 81,69%.

No Gráfico 5.25 observam-se os quantitativos de documentos recebidos através do protocolo eletrônico do SEI por forma de recebimento nos anos de 2020 a 2022:

■ **Gráfico 5.25 - ANS: COMPARATIVO DE DOCUMENTOS RECEBIDOS NO PROTOCOLO ELETRÔNICO DO SEI POR FORMA DE RECEBIMENTO - 2020-2022**



Fonte: Gerência de Qualificação Institucional - SEI (dezembro, 2022)

5.7 GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

5.7.1 GOVERNANÇA

Em 2022, 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 19/2017/STI/MPDG, 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 - SISP.

A ANS buscou pautar suas ações em padrões e boas práticas de governança de TIC nacionais (acórdãos do TCU, Instruções Normativas vigentes) e internacionais (COBIT, ITIL, PMBOK, ISO 27001, CMMI).

Destacam-se as seguintes melhorias na infraestrutura de TIC:

- adesão da ANS à rede b-CPF, continua em andamento;
- implementação da solução de área de trabalho virtual em substituição à VPN (finalizada nos núcleos e em andamento na sede): a previsão de conclusão da sede é 31/12/2023;
- migração da consulta de dados de beneficiários e do aplicativo ANS Móvel para a conta única do Governo Federal.

O ano de 2022 foi marcado pela aprovação do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC 2022/2023, cujo foco é ampliar a transformação digital, a implementação do sistema de gestão de segurança da informação, a melhoria da infraestrutura e a adequação dos processos à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais -LGPD.

A Política de Segurança da Informação já foi analisada pela Procuradoria Federal na ANS e está sob análise da assessoria normativa para finalização.

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 7 objetivos estratégicos. Até dezembro/2022, dos 46 projetos, 2 projetos foram concluídos, 25 foram iniciados e 19 aguardando início. Maiores informações podem ser obtidas no link para o painel do PDTIC 2022/2023:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMDC2YjU4NjMtOGFmMC00YjJiLTk3YWEtNDM2ZTkzYzliNWewliwidCI6IjlkYmE0ODBiLTlmYTctNDJmNC1iYmEzLTBmYjEzNzVmYmU1ZiJ9&pageName=ReportSection>

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.

O CGD é composto pelo Chefe de Gabinete 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. Também fazem parte do CGD os Diretores-Adjuntos e gerentes das áreas de Tecnologia da Informação, Padronização, Interoperabilidade e Análise de Informação, Comunicação Social e Qualificação Institucional.

Em 2022, foram realizadas 6 reuniões ordinárias, 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 SISP v.2 e adaptado à metodologia utilizada pela ANS.

Em 2022, foram revistos os processos de trabalho relacionados na Tabela 5.24, a seguir, onde podem ser identificadas as situações de cada processo.

■ Tabela 5.24 - ANS: 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
Gestão de contratos de solução de Tecnologia da Informação	2016	2017	2023	Processo revisito.
Planejamento da Contratação	2016	2017	2023	Processo revisito.
Elaboração da proposta orçamentária de TIC	2017	2017	2023	Processo revisito.
Acompanhamento da execução orçamentária de TIC	2017	2017	2023	Processo revisito.
Desenvolvimento de sistemas com a utilização de metodologia Ágil	2017	2018	2023	Processo revisito.
Pagamento de soluções contratadas	2018	2018	Aguardando orientações da área responsável.	Processo Concluído.
Pesquisa de preço	2018	2019	Aguardando orientações da área responsável.	Processo Concluído.
Processo de abertura de solicitações de sistema	2018	2019	Aguardando orientações da área responsável.	Processo Concluído.

Nome do Processo	Levantamento do processo	Envio do Processo	Última revisão do Processo	Situação do Processo
Desenvolvimento de sistemas em sustentação	2018	2018	Aguardando orientações da área responsável.	Processo Concluído.
Manutenção de equipamentos nos núcleos	2018	2018	Aguardando orientações da área responsável.	Processo Concluído.
Realização de cópias de segurança em mídias de backup	2018	2018	Aguardando orientações da área responsável.	Processo Concluído.
Atendimento de solicitações de usuários	2019	2020	Aguardando orientações da área responsável.	Aguardando a apreciação e eventuais recomendações da área responsável pela avaliação e controle de riscos.
Gestão de incidentes de segurança da informação	2019	2019	Aguardando orientações da área responsável.	Processo Concluído.
Fiscalização requisitante de contratos	2020	2020	Aguardando orientações da área responsável.	Processo Concluído.
Fiscalização técnica de contratos	2020	2020	Aguardando orientações da área responsável.	Processo Concluído.
Concessão de acesso a sistemas e pastas	2021	2021	Aguardando orientações da área responsável.	Aguardando a apreciação e eventuais recomendações da área responsável pela avaliação e controle de riscos.
Revogação de acessos a sistemas e pastas	2021	2021	Aguardando orientações da área responsável.	Aguardando a apreciação e eventuais recomendações da área responsável pela avaliação e controle de riscos.

Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação (janeiro, 2023)

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/2022 era de 93% de alinhamento, tendo sido atingida a meta de 100%.

- Indicador de índice da infraestrutura tecnológica

Este indicador mede o nível de melhoria da infraestrutura tecnológica de forma a permitir a mobilidade de acesso. A meta para dezembro/2022 era de 60% de melhoria, sendo atingida a meta de 60,42%.

5.7.6 CONTRATOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM 2022

Em 2022, a ANS teve 25 contratos ativos relacionados a TI, sendo 23 sob a gestão da área de TI e 2 contratos sendo geridos por outras áreas.

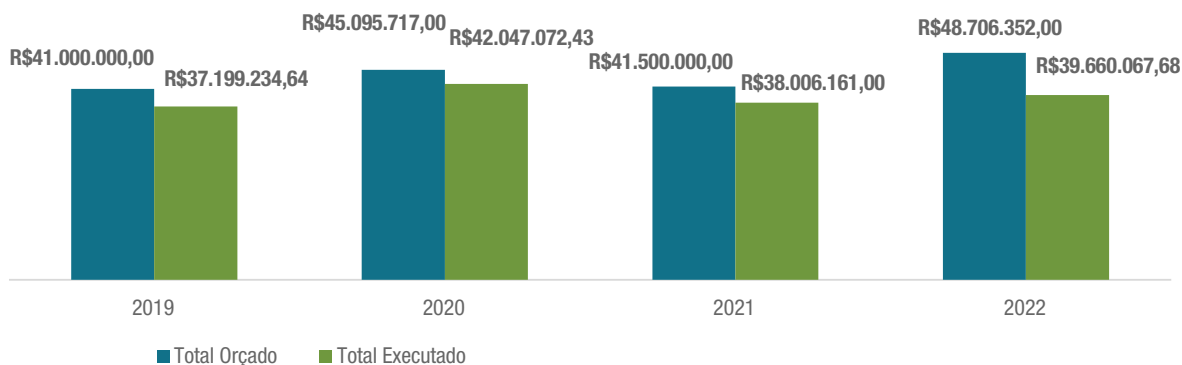
O percentual total de execução entre as despesas orçadas e despesas pagas em 2022 atingiu 81,43%, representando o total de gasto da ordem de R\$ 39.660.067,68. O orçamento total da TI foi de R\$ 48.706.352,00, divididos da seguinte forma: R\$ 47.369.352,00 para despesas de custeio (83,73% executados) e R\$ 1.337.000,00 para despesas de investimento (0% executado).

Ressaltamos que ainda pode 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 2022 ou reajustes pendentes e ainda não processados com data base no ano de 2022.

É importante ressaltar que ainda há despesas pendentes para pagamento com o orçamento de 2022.

No Gráfico 5.26 pode-se comparar a execução do orçamento de TI do período de 2019 a 2022:

■ Gráfico 5.26 - ANS: COMPARATIVO DE EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO EM TI – 2019-2022



Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação (janeiro, 2023)

5.7.7 DEMANDAS E PROJETOS DE TI

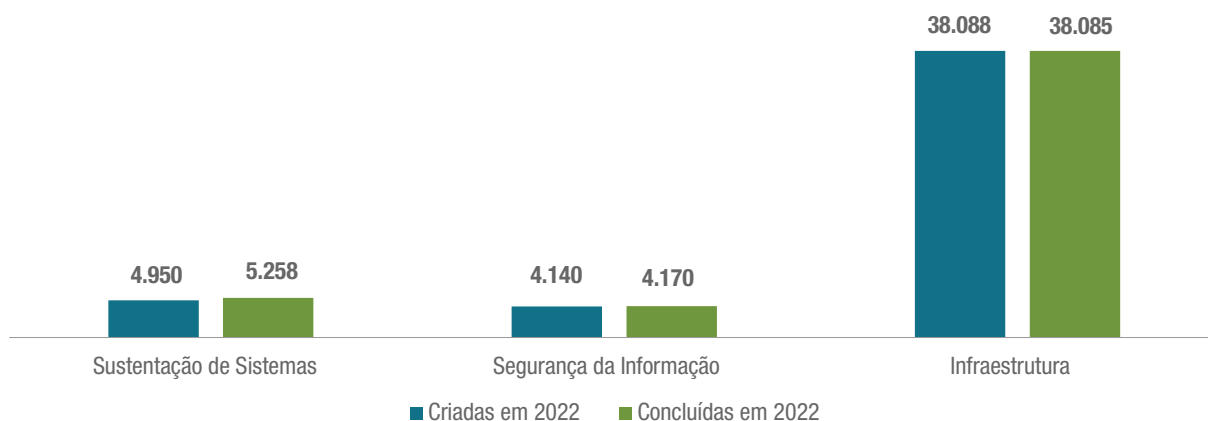
Durante o ano de 2022, a ANS concluiu 12 projetos, que estão relacionados a seguir.

PROJETOS CONCLUÍDOS:

- DIOPS - Novo Plano de Contas ANS – 2022;
- implantação do Termo de Responsabilidade e Sigilo automatizado;
- implementação do Microsoft Defender no ambiente da ANS;
- POC Ferramenta Defender Microsoft;
- implantação Ferramenta Microsoft Bookings;
- processamento ABI 89;
- processamento ABI 91;
- processamento ABI 92;
- processamento do ABI 90;
- acompanhamento de alocação/ambientação dos colaboradores do Contrato nº 004/2022;
- adequação a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD); e
- POC GLPI vs ITOP.

Em 2022, foram contabilizadas 47.178 demandas abertas e 47.513 demandas atendidas, conforme se pode observar no Gráfico 5.27.

■ Gráfico 5.27 - ANS 2022: DEMANDAS DE TI POR TIPO DE ATENDIMENTO



Fonte: Gerência de tecnologia da Informação - SGTI (janeiro, 2023)

5.7.8 PROJETOS ESTRATÉGICOS DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - PDTIC

Em 2022, a ANS concluiu os seguintes projetos estratégicos de TI conforme relacionados na Tabela 5.25:

■ Tabela 5.25 - ANS: PROJETOS ESTRATÉGICOS DE TI CONCLUÍDOS – 2022

Projetos Estratégicos de TI	Objetivo Estratégico do PDTIC	Prazo previsto de entrega	Status de implementação
Contratação de certificados digitais SSL para os equipamentos servidores, de forma a garantir a autenticidade dos seus acessos e assinaturas dos ambientes digitais da ANS	Modernizar e garantir a infraestrutura de TIC para a continuidade do negócio para a ANS	31/10/2022	CONCLUÍDO - Serviço de comunicação/requisição segura entre cliente e servidor (equipamento) implantado.
Elaboração de proposta de adequação dos processos TIC à LGPD	Adequar os processos de TIC da ANS à LGPD	31/12/2022	CONCLUÍDO - As duas notas técnicas foram elaboradas.

Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação (janeiro, 2023)

5.8 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

A ANS implementa as legislações aplicáveis relativas à sustentabilidade nos seus três pilares: social, econômico e ambiental.

Em 2022, a ANS disponibilizou o Painel de Governança e Sustentabilidade em seu site, possibilitando a consulta dos resultados obtidos pela sociedade em geral, além de servir como ferramenta para governança e responsabilidade socioambiental para os gestores. Link para acesso ao Painel:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiazDhkODVzMzgtMmVhYi00ODIiLTgyODgtZTViMjM0NmEzNjRkIiwidCI6IjlkYmE0ODBJLlRmYTctNDJmNC1iYmEzLTBmYjEzNzVmYmU1ZiJ9&pageName=ReportSection13eb5490756c3809503b%22>

Em 2022, foi finalizada a instalação dos pisos e definido o projeto de instalação de interruptores nas salas da sede.

Em 2022, a ANS deu início à implementação do “PROJETO ESG”, que prevê as seguintes entregas: o Painel de Governança e Sustentabilidade, a Política de Governança e Responsabilidade Socioambiental e o Guia de Governança e Responsabilidade Socioambiental.

5.9 GESTÃO DE CUSTOS

5.9.1 CONFORMIDADE LEGAL

A ANS atende ao art. 50, § 3º, da Lei Complementar nº 101/2000, que estabeleceu 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 SIC – Sistema de Informações de Custos.

5.9.2 ESTIMATIVA DE CUSTOS POR ÁREA DE ATUAÇÃO

A ANS, atendendo à conformidade legal, discrimina os seus gastos separados por áreas de atuação, compreendidas pelas diretorias, os núcleos de atuação nos estados, além dos gastos da sua sede, no Rio de Janeiro.

Em 2022, a Secretaria do Tesouro Nacional emitiu o Certificado de Boas Práticas com o reconhecimento pelo desempenho na qualidade da informação de custos referente ao de 2021, sendo a primeira colocada na categoria “Agências Governamentais”, com a obtenção de nota 6,71. Na avaliação anterior a ANS foi certificada em 2ª posição no ranking.

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

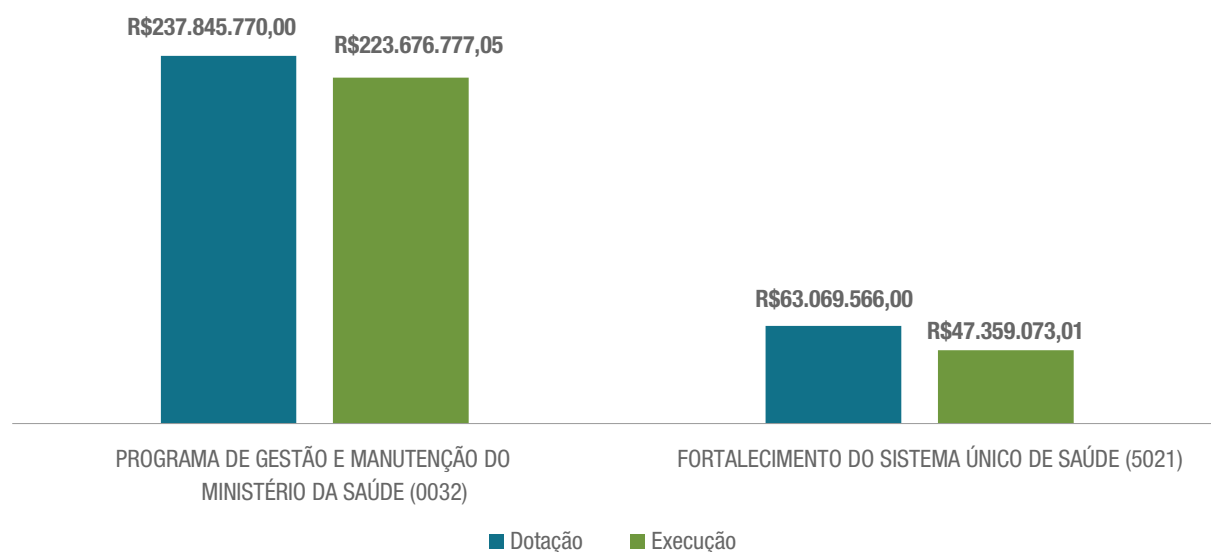
A Gestão de Custos surge como ferramenta de informação que permite evidenciar se os custos dos programas das unidades da Administração Pública Federal se coadunam com os objetivos traçados de forma eficiente e eficaz.

A ANS tem por programa governamental finalístico o Fortalecimento do Sistema Único de Saúde (5021), com estimativa de gastos orçados atualizados em R\$ 63,1 milhões, para o ano de 2022, e percentual de execução orçamentário-financeiro médio de 75,09%.

O programa governamental de suporte institucional é o Programa de Gestão e Manutenção do Ministério da Saúde (0032), com estimativa de gastos orçados atualizados em R\$ 237,6 milhões, para o ano de 2022, e percentual de execução orçamentário-financeiro médio de 94,04%.

Tais programas podem ser observados no Gráfico 5.28 a seguir.

■ Gráfico 5.28 - ANS 2022: PROGRAMAS GOVERNAMENTAIS



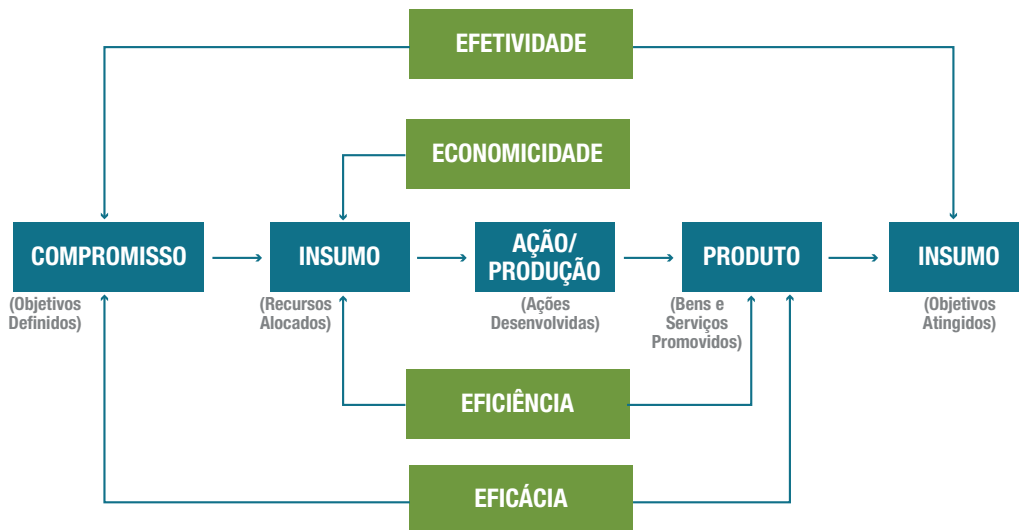
Fonte: Gerência Geral de Administração, Finanças e Infraestrutura (Janeiro, 2023)

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 5.3 a seguir.

■ **Figura 5.3 - DIAGRAMA INSUMO-PRODUTO**



Fonte: Manual de Auditoria Operacional do TCU - adaptado (novembro, 2020)

CAPÍTULO 06

INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS

A ANS, como órgão integrante do Orçamento Fiscal e da Seguridade Social do Governo Federal - OFSS, 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 - MCASP (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, 253033 – ANS - Coordenadoria de Administração Descentralizada do Distrito Federal - CAD/DF e 253034 – ANS - Coordenadoria de Administração Descentralizada de São Paulo - CAD/SP

O conjunto completo das Demonstrações Contábeis e Notas Explicativas 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 (UG 253030) nos termos do Decreto n.º 6.976/09, sendo responsável pelo acompanhamento da execução contábil no órgão e pelo registro da respectiva conformidade contábil (certificação).

Esse registro, vale dizer, tem por finalidade garantir a consistência, integridade, fidedignidade e confiabilidade dos demonstrativos contábeis gerados pelo 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 – CRC, em dia com suas obrigações profissionais, e devidamente credenciado no SIAFI para esse fim.

O resultado dessa análise mensal é a Declaração Anual do Contador, documento que evidencia se as demonstrações contábeis encerradas no exercício, estão, em aspectos relevantes, de acordo com a Lei nº 4.320/64, o Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público e o Manual SIAFI.

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

6.2 RESUMO DA SITUAÇÃO FINANCEIRA

A Tabela 6.1 a seguir demonstra a situação da ANS em 31/12/2022, nos seus principais elementos patrimoniais.

■ **Tabela 6.1 – ANS: BALANÇO PATRIMONIAL RESUMIDO - 2022-2021 (valores em milhões de reais)**

R\$ mil		
ATIVO	2022	2021
ATIVO CIRCULANTE	237.044,58	241.698,38
Caixa e Equivalentes de Caixa	50.908,78	55.810,23
Créditos a Curto Prazo	184.219,02	183.727,88
Estoques	693,28	345,39
VPDs Pagas Antecipadamente	1.223,50	1.814,88
ATIVO NÃO CIRCULANTE	548.848,59	547.470,76
Ativo Realizável a Longo Prazo	495.315,23	497.829,33
Imobilizado	40.442,60	36.829,01
Intangível	13.090,75	12.812,42
TOTAL DO ATIVO	785.893,16	789.169,14

PASSIVO	2022	2021
PASSIVO CIRCULANTE	48.215,93	178.366,56
Obrigações Trabalh., Previd. e Assist. a Pagar a Curto Prazo	18.687,94	20.922,20
Fornecedores e Contas a Pagar a Curto Prazo	21,65	55,05
Demais Obrigações a Curto Prazo	29.506,33	157.389,31
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	28.952,18	9.814,96
Obrigações Trabalh., Previd. e Assist. a Pagar a Longo Prazo	-	364,36
Fornecedores e Contas a Pagar a Longo Prazo	77,93	77,93
Provisões a Longo Prazo	28.865,52	-
Demais Obrigações a Longo Prazo	8,73	9.372,67
TOTAL DO PASSIVO	77.168,11	188.181,52

PATRIMÔNIO LÍQUIDO	2022	2021
Resultados Acumulados	708.725,06	600.987,63
Resultado do Exercício	102.664,40	-90.867,75
Resultados de Exercícios Anteriores	600.987,63	691.730,27
Ajustes de Exercícios Anteriores	5.073,03	125,10
TOTAL DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO	708.725,06	600.987,63
TOTAL DO PASSIVO + PATRIMÔNIO LÍQUIDO	785.893,16	789.169,14

Fonte: SIAFI (2022 e 2021)

6.3 RESULTADOS

6.3.1 RESULTADO PATRIMONIAL

■ **Tabela 6.2 - ANS: DEMONSTRAÇÃO DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS RESUMIDA – 2022-2021 (valores em milhões de reais)**

R\$ mil				
VARIAÇÕES PATRIMONIAIS AUMENTATIVAS	2022	2021	AH	~R\$
Impostos, Taxas e Contribuições de Melhoria	21.051,34	42.195,30	-50,11%	-21.143,96
Exploração e Venda de Bens, Serviços e Direitos	20,70	1.292,11	-98,40%	-1.271,41
Variações Patrimoniais Aumentativas Financeiras	2.923,94	6.824,77	-57,16%	-3.900,83
Transferências e Delegações Recebidas	367.700,53	324.238,97	13,40%	43.461,56
Valorização e Ganhos c/ Ativos e Desincorporação de Passivos	159.484,34	37.467,11	325,66%	122.017,23
Outras Variações Patrimoniais Aumentativas	971.311,05	557.758,30	74,15%	413.552,75
TOTAL DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS AUMENTATIVAS (I)	1.522.491,91	969.776,56	56,99%	552.715,35
VARIAÇÕES PATRIMONIAIS DIMINUTIVAS	2022	2021	AH	~R\$
Pessoal e Encargos	187.004,11	189.103,69	-1,11%	-2.099,58
Benefícios Previdenciários e Assistenciais	11.101,83	9.701,25	14,44%	1.400,58
Uso de Bens, Serviços e Consumo de Capital Fixo	109.957,95	223.309,16	-50,76%	-113.351,21
Transferências e Delegações Concedidas	489.897,74	445.498,55	9,97%	44.399,19

VARIAÇÕES PATRIMONIAIS AUMENTATIVAS	2022	2021	AH	~R\$
Desvalorização e Perda de Ativos e Incorporação de Passivos	592.882,78	192.840,23	207,45%	400.042,55
Tributárias	96,46	101,26	-4,74%	-4,80
Outras Variações Patrimoniais Diminutivas	28.886,63	90,17	31935,74%	28.796,46
TOTAL DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS DIMINUTIVAS (II)	1.419.827,50	1.060.644,31	33,86%	359.183,19
RESULTADO PATRIMONIAL DO PERÍODO (I - II)	102.664,41	-90.867,75	212,98%	193.532,16

Fonte: SIAFI (2022 e 2021)

No exercício de 2022, a ANS apresentou Resultado Patrimonial positivo em R\$ 102.664.396,24 (cento e dois milhões, seiscentos e sessenta e quatro mil trezentos e noventa e seis reais e vinte e quatro centavos), com uma melhora de aproximadamente R\$ 193,53 milhões se comparado a 2021.

Essa melhora tem respaldo principalmente no lado das variações patrimoniais aumentativas (aumento de 56,99%), mais precisamente com destaques para Valorização e Ganhos com Ativos e Desincorporação de Passivos (325,66% a mais, R\$ 122,02 milhões) e Outras Variações Patrimoniais Aumentativas (74,15% a mais, R\$ 412,55 milhões). Os outros três grupos de variações aumentativas tiveram queda, mas por terem sua representatividade menor face aos demais, essa queda foi expressamente compensada.

Quanto ao lado das variações patrimoniais diminutivas, que mesmo com o aumento de 33,86% ainda permitiu um resultado patrimonial positivo, pontua-se a expressiva queda no grupo Uso de Bens, Serviços e Consumo de Capital Fixo (-50,76%, R\$ 113,35 milhões) bem como o aumento de mais de 207,45%, R\$ 400,04 milhões, no grupo Desvalorização e Perda de Ativos e Incorporação de Passivos – Vide Nota 20. As informações citadas acima podem ser observadas na Tabela 6.2.

Assim como nas Notas do exercício de 2021, outro ponto de atenção diz respeito a valores que vêm sendo contabilizados nos demonstrativos da Agência desde 2018: por orientação do Conselho Nacional de Justiça, os Tribunais Regionais Federais passaram a registrar nas entidades devedoras as movimentações de precatórios, tanto na desincorporação de passivos contra variações aumentativas, quanto no reconhecimento de passivos contra variações diminutivas.

Na ANS, esses valores aparecem nas contas de Ganhos com Desincorporação de Passivos (vide Nota 14) e Sentenças Judiciais – Serviços de Terceiros e Pessoa Física- PF e Pessoa Jurídica-PJ (vide Nota 18) respectivamente. A seguir, na Tabela 6.3, o resultado patrimonial sem essas movimentações.

■ Tabela 6.3 – ANS: RESULTADO PATRIMONIAL AJUSTADO – 2022 - 2021 (valores em milhões de reais)

	2022	2021	AH	~R\$
RESULTADO PATRIMONIAL DO PERÍODO	102.664,41	-90.867,75	-212,98%	193.532,16
Ganhos com Desincorporação de Passivos (-)	-159.091,98	-37.418,08	325,17%	-121.673,90
Sentenças Judiciais – Serviços de Terceiros PF (+)	4.271,70	5.035,40	-15,17%	-763,70
Sentenças Judiciais – Serviços de Terceiros PJ (+)	21.804,48	128.498,90	-83,03%	-106.694,42
RESULTADO PATRIMONIAL AJUSTADO	-30.351,39	5.248,47	-678,29%	-35.599,86

Fonte: SIAFI (2022 e 2021)

6.3.2 RESULTADO ORÇAMENTÁRIO

■ Tabela 6.4 – ANS: RESUMO RECEITA REALIZADA X DESPESA EMPENHADA – 2022-2021 (valores em milhões de reais)

	R\$ mil			
	2022	2021	AH	~R\$
RECEITA ARRECADADA (I)	394.309,09	384.722,46	2,49%	9.586,63
Receitas Tributárias	26.777,75	57.128,74	-53,13%	-30.350,99
Receita Patrimonial	1.610,34	2.783,29	-42,14%	-1.172,95
Receitas de Serviços	-	0,62	100,00%	-0,62
Outras Receitas Correntes	365.921,00	324.809,81	12,66%	41.111,19
DESPESA EMPENHADA (II)	284.841,32	290.888,53	-2,08%	-6.047,21
Pessoal e Encargos Sociais	191.591,15	191.511,83	0,04%	79,32
Outras Despesas Correntes	89.959,70	97.363,88	-7,60%	-7.404,18
Investimentos	1.312,67	4,65	28129,46%	1.308,02
Inversões Financeiras	1.977,80	2.008,17	-1,51%	-30,37
SUPERÁVIT (I - II)	109.467,77	93.833,93	16,66%	15.633,84

Fonte: SIAFI (2022 e 2021)

Em 2022, sob o ponto de vista orçamentário, a ANS tornou a apresentar superávit de R\$ 109,47 milhões, 16,66% maior do que no exercício passado, conforme pode ser observado na Tabela 6.4.

No lado da receita arrecadada, tivemos, em termos absolutos, melhora de R\$ 9,59 milhões, calcada principalmente no aumento de arrecadação em Outras Receitas Correntes (majoritariamente multas), onde a ANS obteve resultado a mais de R\$ 41 milhões, os quais foram atenuados pela queda nos valores de Receitas Tributárias (redução de - R\$ 30,35 milhões em relação ao ano de 2021), redução das Receitas Patrimoniais (R\$ 1,17 milhões) e das Receitas de Serviços (- R\$ 0,62 mil).

No lado das despesas orçamentárias, podem ser consideradas marginais as variações nos grupos de despesas Pessoal e Encargos e Inversões Financeiras (0,04%, + R\$ 79,32 mil e - 1,51%, - R\$ 30,37 mil). Observamos boa redução em Outras Despesas Correntes (- R\$ 7,40 milhões), compensada em aproximadamente R\$ 1,31 milhões em Investimentos. Somados, representaram uma economia de R\$ 6,05 milhões, que juntamente com a melhora da arrecadação explicam o saldo maior de superávit em R\$ 15,63 milhões.

■ Tabela 6.5 – ANS: EXECUÇÃO DE RESTOS A PAGAR NO EXERCÍCIO – 2022-2021 (valores em milhões de reais)

R\$ mil

EXERCÍCIO	INSCRITOS		PAGOS		CANCELADOS		SALDO		EXECUÇÃO	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
RESTOS A PAGAR NÃO PROCESSADOS	12.671,60	14.901,08	9.293,56	7.521,27	3.321,34	6.208,93	56,70	1.170,88	99,55%	92,14%
RESTOS A PAGAR PROCESSADOS	11.651,86	11.135,52	11.634,09	11.135,48	17,77	0,04	0,00	0,00	100,00%	100,00%
TOTAL	24.323,46	26.036,60	20.927,65	18.656,75	3.339,11	6.208,97	56,70	1.170,88	99,77%	95,50%

Fonte: SIAFI (2022 e 2021)

Na Tabela 6.5 acima, observamos que a execução apresentou melhora com relação ao exercício anterior, 99,55% contra 95,50%. Isso significa dizer que em 2022, comparado a 2021, a ANS terminou com apenas R\$ 56,70 mil a serem executados de restos a pagar inscritos em exercícios anteriores, contra R\$ 1,17 milhões em 2021.

■ Tabela 6.6 – ANS: INSCRIÇÃO DE RESTOS A PAGAR NO EXERCÍCIO – 2022-2021 (valores em milhões de reais)

R\$ mil

EXERCÍCIO	PROCESSADOS			NÃO PROCESSADOS			TOTAIS		
	2022	2021	AH	2022	2021	AH	2022	2021	AH
Pessoal e Encargos Sociais	11.174,23	11.149,97	0,22%	255,49	104,96	143,43%	11.429,72	11.254,93	1,55%
Outras Despesas Correntes	750,28	501,89	49,49%	10.796,14	11.159,04	-3,25%	11.546,42	11.660,92	-0,98%
Investimentos	0,00	0,00	N/A	767,53	1,25	61302,06%	767,53	1,25	61302,06%
Inversões Financeiras	0,00	0,00	N/A	271,74	235,48	15,40%	271,74	235,48	15,40%
TOTAL	11.924,51	11.651,86	2,34%	12.090,90	11.500,72	5,13%	24.015,41	23.152,58	3,73%

Fonte: SIAFI (2022 e 2021)

No geral, a Agência inscreveu 3,73% 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\$ 11,17 milhões, 0,22% a mais que em 2021), ao passo que nos restos a pagar não processados a maioria das inscrições ocorreu em Outras Despesas Correntes (R\$ 10,80 milhões, 3,25% a menos).

O primeiro caso (restos a pagar processados) explica-se pela forma como vem sendo realizada a apropriação da folha de pagamento de pessoal (desde 2018), ao passo que no segundo (restos a pagar não processados) tem a maior parte de seu volume decorrente de despesas cujo implemento da condição necessária ao seu pagamento ainda não ocorreu, majoritariamente no último mês do exercício. Na Tabela 6.6, podemos observar as informações citadas acima.

6.3.3 RESULTADO FINANCEIRO

No exercício de 2022, a ANS apresentou resultado financeiro negativo em aproximadamente R\$ 4,90 milhões.

O mesmo pode ser evidenciado a partir do Balanço Patrimonial, de acordo com a variação do montante de Caixa e Equivalentes de 2021 para 2022, conforme a Tabela 6.7.

■ **Tabela 6.7 – ANS: RESULTADO FINANCEIRO A PARTIR DO BALANÇO PATRIMONIAL (valores em milhões de reais)**

R\$ mil				
Subgrupo	31/12/2022	31/12/2021	Varição	AH (%)
Caixa e Equivalentes	50.908,78	55.810,23	-4.901,45	-9,63%

Fonte: SIAFI (2022 e 2021)

Ainda que apresentando déficit financeiro, o resultado representou uma melhora de 91,64% se comparado ao resultado de 2020 para 2021 (quando o déficit financeiro ficou em R\$ 58,60 milhões). Seu detalhamento é mais bem explicado no Balanço Financeiro a seguir na Tabela 6.8.

■ **Tabela 6.8 – ANS: RESULTADO FINANCEIRO – COMPOSIÇÃO – 2022-2021 (valores em milhões de reais)**

R\$ mil			
	31/12/2022	31/12/2021	AH (%)
Receita Orçamentária	394.309,09	384.722,46	2,49%
Despesa Orçamentária	284.841,32	290.888,53	-2,08%
	109.467,77	93.833,93	16,66%
Transferências Financeiras Recebidas	364.474,90	324.238,97	12,41%
Transferências Financeiras Concedidas	489.280,52	445.140,36	9,92%
	-124.805,62	-120.901,39	-3,23%
Recebimentos Extraorçamentários	1.008.940,37	978.846,54	3,07%
Pagamentos Extraorçamentários	-998.503,97	-1.010.380,70	-1,18%
	10.436,40	-31.534,16	133,10%
Resultado Financeiro do Exercício	-4.901,45	-58.601,62	91,64%

Fonte: SIAFI (2022 e 2021)

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 set/19) e pelo órgão central de programação financeira - Coordenação-Geral de Programação Financeira da Secretaria do Tesouro Nacional – COFIN/STN (de out/19 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 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 e 98,97% agora em 2022). Nota-se aumento de 3,07% nos recebimentos ao passo que tivemos redução marginal nos pagamentos, -1,18%.

Demonstramos o resultado financeiro sob a ótica da Demonstração dos Fluxos de Caixa, de forma resumida, na Tabela 6.9 a seguir.

■ **Tabela 6.9 – ANS: GERAÇÃO DE CAIXA POR ATIVIDADE – RESUMO – 2022-2021 (valores em milhões de reais)**

	R\$ mil		
	31/12/2022	31/12/2021	AH (%)
Fluxo de Caixa das Operações	-2.637,49	-56.711,55	95,35%
Fluxo de Caixa de Investimento	-2.263,96	-1.890,07	-19,78%
Fluxo de Caixa de Financiamento	0,00	0,00	0,00%
Geração Líquida de Caixa e Equivalentes	-4.901,45	-58.601,62	91,64%
Caixa e Equivalentes Inicial	55.810,23	114.411,85	-51,22%
Caixa e Equivalentes Final	50.908,78	55.810,23	-8,78%

Fonte: SIAFI (2022 e 2021)

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 2022, 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 2022

Processo	Acórdãos Relacionados	Assunto	Situação
036.301/2021-3	1768/2022-Plenário	Acompanhamento de controles críticos de Segurança Cibernética das organizações públicas federais	Aberto
039.606/2020-1	1384/2022-Plenário	Auditoria para avaliar as ações governamentais e os riscos à proteção de dados pessoais	Aberto
006.662/2021-8	1139/2022-Plenário	Levantamento de tecnologias emergentes - Inteligência Artificial	Encerrado
047.509/2020-1	1114/2022-Plenário	Possíveis irregularidades em decisão tomada durante a 16ª Reunião da Diretoria Colegiada, no sentido de determinar a suspensão, por 120 dias, dos reajustes anual e por mudança de idade, dos contratos de planos de saúde individuais e coletivos.	Encerrado (Denúncia improcedente)
007.970/2022-6	-	Representação acerca de possíveis irregularidades na permanência de um mesmo mandatário através da alternância em diferentes mandatos diretivos na ANAC, ANVISA e ANS, resultando em exercício contínuo no colegiado das Agências Reguladoras Federais por prazos superiores a 5 anos, em desacordo com a Lei nº 13.848/2019.	Aberto
039.246/2020-5	1007/2021-Plenário; 679/2018-Plenário	Reajuste dos Planos de Saúde (ANS) - Acórdão 679/2018-TCU-Plenário (TC 021.852/2014-6).	Aberto

Processo	Acórdãos Relacionados	Assunto	Situação
014.127/2014-8	9825/2021-1ª Câmara; 13914/2020-1ª Câmara	Ocorrência de qualquer outro fato do qual resultou prejuízos ao Erário em relação aos Contratos n. 60/2007 e 14/2008.	Aberto
023.181/2008-0	582/2021-Plenário; 3038/2016-Plenário; 495/2015-Plenário; 798/2014-Plenário; 1989/2012-Plenário; 2196/2011-Plenário; 1595/2011-Plenário; 502/2009-Plenário	Gestão da ANS relativa ao Ressarcimento ao SUS	Aberto

Fonte: Auditoria Interna (janeiro, 2023)

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



0800 701 9656



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



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



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

