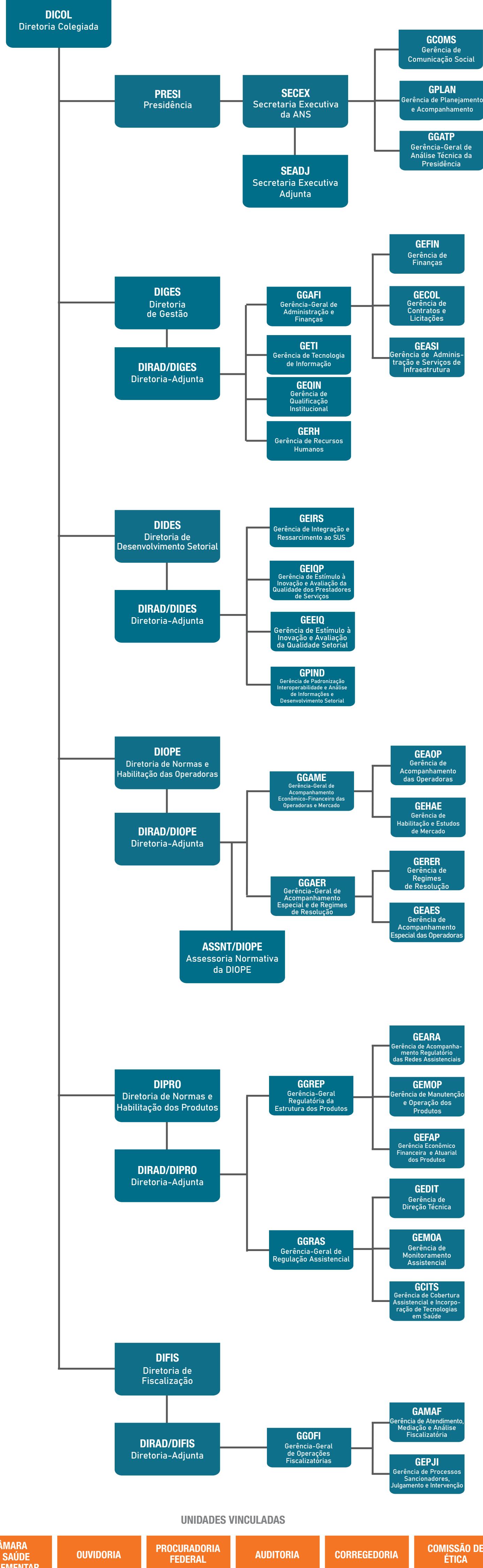


# **ANEXO I**

AO RELATÓRIO Nº 2/2025/PPCOR/DICOL (SEI nº 31695061)

# Organograma da ANS



# **ANEXO II**

AO RELATÓRIO Nº 2/2025/PPCOR/DICOL (SEI nº 31695061)



# Plano de Integridade da Agência Nacional de Saúde Suplementar

**2025-2026**





# Plano de Integridade da Agência Nacional de Saúde Suplementar

**2025-2026**

---





# Plano de Integridade da Agência Nacional de Saúde Suplementar

**2025-2026**





©2024. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

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

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

Versão online

### **ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E INFORMAÇÕES:**

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS  
Gerência Geral de Análise Técnica da Presidência - GGATP  
Av. Augusto Severo, 84 – Glória  
CEP 20021-040 – Rio de Janeiro, RJ – Brasil  
Tel: +55 (21) 2105-0000  
Disque-ANS: 0800 701 9656  
[www.gov.br/ans](http://www.gov.br/ans)  
e-mail específico: [ggatp@ans.gov.br](mailto:ggatp@ans.gov.br)

### **DIRETORIA COLEGIADA – DICOL**

#### **Diretor-Presidente**

#### **Diretor de Gestão – DIGES**

Paulo Roberto Vanderlei Rebello Filho

#### **Diretor de Desenvolvimento Setorial – DIDES**

Mauricio Nunes da Silva

#### **Diretora de Fiscalização – DIFIS**

Eliane Aparecida de Castro Medeiros

#### **Diretor de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE**

Jorge Antônio Aquino Lopes

#### **Diretor de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO**

Alexandre Fioranelli

### **SECRETARIA EXECUTIVA**

Lenise Barcellos de Mello Secchin-SECEX/PRESI

Cátila Mantini- SEADJ/PRESI

### **COORDENAÇÃO TÉCNICA**

Dominic Lourenço - GGATP/SECEX/PRESI

### **EQUIPE TÉCNICA**

Dominic Lourenço - GGATP/SECEX/PRESI

Eduardo Pereira - ASARI/GGATP/SECEX/PRESI

Nataly Silva - ASARI/GGATP/SECEX/PRESI

Patricia Ulisses - ASARI/GGATP/SECEX/PRESI

### **PARTICIPAÇÃO**

Unidades Vinculadas

Unidades finalísticas e de gestão da ANS

### **PROJETO GRÁFICO**

Gerência de Comunicação Social (GCOMS/SECEX/PRESI)

### **NORMALIZAÇÃO E REFERÊNCIAS**

Sergio Pinheiro Rodrigues (Biblioteca/CGDOP/GEQIN/DIGES)

### **Ficha Catalográfica**

A265p Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil).

Plano de Integridade da Agência Nacional de Saúde Suplementar: 2025-2026, 3<sup>a</sup> ed. / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Secretaria Executiva da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Rio de Janeiro: ANS, 2024.

4,8MB. il. color.; PDF

1. Governança. 2. Ética 3. Integridade 4. Correição 5. Gestão de riscos 6. Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). I. Título.

CDU 351

# LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - ORGANOGRAMA ANS	12
FIGURA 2 - ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA ANS	13
FIGURA 3 - ATRIBUIÇÕES DO CGRC	14
FIGURA 4 - MAPA ESTRATÉGICO 2021-2025	15
FIGURA 5 - CADEIA DE VALOR DA ANS	16
FIGURA 6 - FUNÇÕES DE INTEGRIDADE	22
FIGURA 7 - PAINEL LAI DA CGU	23
FIGURA 8 - FLUXO DO PROCEDIMENTO PRELIMINAR (PP)	25
FIGURA 9 - FLUXO DO PROCESSO DE APURAÇÃO ÉTICA (PAE)	26
FIGURA 10 - FLUXO DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES EXTERNAS E INTERNAS	28
FIGURA 11 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO DE AUDITORIA INTERNA	29
FIGURA 12 - FLUXO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR (PAD)	30
FIGURA 13 - FLUXO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO DE RESPONSABILIZAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA (PAR)	30
FIGURA 14 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO DE CONSULTA E AUTORIZAÇÃO DO SECI	32
FIGURA 15 - FLUXO DA ANÁLISE DE CONFLITO DE INTERESSE NA ANS	32
FIGURA 16 - ONDE CONSULTAR CONFLITO DE INTERESSE	33
FIGURA 17 - FLUXO INTERNO DE NOMEAÇÃO PARA CARGOS COMISSIONADOS DA ANS	34
FIGURA 18 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE RISCOS	35
FIGURA 19 - PAINEL DOS RISCOS DE INTEGRIDADE E MEDIDAS DE TRATAMENTO	39
FIGURA 20 – AÇÕES DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NA ANS	40
FIGURA 21 - APRESENTAÇÃO DO PAINEL DO PROJETO ESG	43
FIGURA 22 - APRESENTAÇÃO DO PAINEL DE GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE	43
FIGURA 23 - RESULTADOS DO PAINEL ESG 2019-2024	44
FIGURA 24 - PAINEL IESGO 2024	44

# LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - PRINCIPAIS PARCERIAS	16
TABELA 2 - FUNÇÃO DE INTEGRIDADE E UNIDADE DE INTEGRIDADE	20
TABELA 3 – CANAIS DE COMUNICAÇÃO DE INTEGRIDADE NA ANS	22
TABELA 4 - RISCO E SITUAÇÃO	36
TABELA 5 - MONITORAMENTO DO PLANO DE INTEGRIDADE	48

# SUMÁRIO

MENSAGEM DO DIRETOR-PRESIDENTE	7
DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE DO PLANO	9
APRESENTAÇÃO	10
CAPÍTULO 1 - INFORMAÇÕES SOBRE A ANS	11
1.1 ESTRUTURA REGIMENTAL	11
1.2 GOVERNANÇA	12
1.3 GESTÃO ESTRATÉGICA	14
1.4 ATIVIDADE FINALÍSTICA	16
CAPÍTULO 2 - O PLANO DE INTEGRIDADE DA ANS	19
2.1 ESTRUTURA E FUNÇÕES DA GESTÃO DE INTEGRIDADE	20
COORDENADORIA DE GESTÃO DE INTEGRIDADE – COGINT	21
CANAIS DE COMUNICAÇÃO DE INTEGRIDADE	22
TRANSPARÊNCIA ATIVA E ACESSO À INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	23
PROMOÇÃO DA ÉTICA E REGRAS DE CONDUTA PARA SERVIDORES	24
CANAL DE DENÚNCIAS	26
CUMPRIMENTO DE RECOMENDAÇÕES DE AUDITORIA	28
PROCEDIMENTOS DE RESPONSABILIZAÇÃO	30
CONFLITO DE INTERESSES	31
NEPOTISMO	33
GESTÃO DE RISCOS NA ANS	34
RISCOS PARA A INTEGRIDADE	35
PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	39
GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL (ESG)	41
VIOLENCIAS LABORAIS, ASSÉDIO SEXUAL E MORAL	45
CAPÍTULO 3 - UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE INTEGRIDADE, TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO (SITAI) NA ANS	46
CAPÍTULO 4 - MONITORAMENTO E ATUALIZAÇÃO PERIÓDICA DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE	48
REFERÊNCIAS	50
APÊNDICE I	52
APÊNDICE II	54
APÊNDICE III	55
APÊNDICE IV	56

# MENSAGEM DO DIRETOR-PRESIDENTE



A Integridade é um tema central para toda a administração pública, é imperioso garantir que a Integridade seja uma prática, contribuindo para que alcancemos nossa missão institucional em harmonia com o interesse público.

O combate à corrupção é um tema central no debate público brasileiro e muito se fala sobre as perdas econômicas decorrentes desse fenômeno.

A Integridade é um tema que exsurge em variados contextos, que vão desde o combate à corrupção, passando pelo conflito de interesses, até o enfrentamento do assédio moral e sexual.

O que a Integridade vem nos lembrar é da importância de fazermos as escolhas certas, em consonância com o arcabouço legal e voltados sempre para o interesse público no exercício quotidiano do nosso mister.

Sendo assim, é de suma importância nossa reflexão sobre a promoção da Integridade enquanto valor humano central para a construção de uma sociedade que alcance os princípios esculpidos na Constituição Federal.

A ANS reconhece a importância de adotar uma **cultura de Integridade** e o Plano de Integridade da Agência reflete nossa preocupação e dedicação voltadas ao tema.

Para além da criação de uma unidade de gestão da Integridade na casa – a Coordenadoria de Gestão da Integridade (COGINT) – a ANS tem angariado esforços no sentido de que a unidade não seja apenas a formalização de uma obrigação legal, mas materialize ações voltadas ao fortalecimento efetivo da Integridade no órgão.

Nesse sentido, a atualização do Plano de Integridade da ANS materializa ações concretas voltadas à adoção das melhores práticas de prevenção, detecção e sanção de condutas que firam os princípios éticos e de Integridade e estejam em desconformidade com o arcabouço legal.

Ao lidar com o bem mais precioso da sociedade – a saúde – ao setor suplementar se vê diante de enormes desafios e, neste contexto tão desafiador, a ética e a Integridade são basilares a fim de garantir os melhores resultados em saúde para a população.

É inegável que vivemos em uma sociedade com índices baixos de confiança, assim sendo, promover uma cultura de Integridade pública é um requisito essencial para o aumento da confiança da sociedade no Estado.



Manter um elevado nível de Integridade pública e desenvolver uma cultura organizacional baseada em elevados valores e padrões de conduta é uma política fundamental para o desenvolvimento do país em todos os setores.

Sem dúvida, o primeiro passo para a garantia da Integridade é o compromisso com a promoção da ética que visa assegurar o comportamento virtuoso do agente, público ou privado, privilegiando o seu progresso ético, baseado na consciência do próprio indivíduo, capaz de discernir e agir de forma correta, orientado por valores e princípios, dispostos em códigos, transmitidos em treinamentos, incentivados por meio do exemplo da liderança.

Além disso, é importante a promoção da Integridade, ou seja, medidas voltadas a garantir o cumprimento das leis que são observadas, privilegiando o comportamento legalmente orientado dos agentes, capazes de reconhecer as normas e procedimentos que devem ser observados, sob pena de responsabilização.

É necessário conjugar ações voltadas para a conscientização individual, com mecanismos eficientes de detecção e controle de atos que possam macular a Integridade institucional.

O comprometimento individual e coletivo são fundamentais para que as instituições atinjam patamares cada vez mais elevados de ética, Integridade e transparência.

Cabe repisar que para além de um arcabouço institucional voltado para as melhores práticas de governança e Integridade, é fundamental a prática individual e quotidiana, o compromisso pessoal de cada agente no sentido da construção de valores que possam funcionar como promotores de desenvolvimento para o país, produzindo melhores resultados para toda a sociedade.

Que o Plano de Integridade possa ser devidamente apropriado por todos os servidores e colaboradores da ANS, de forma que a cultura de Integridade possa ser ainda mais fortalecida na Agência.

### **Paulo Roberto Rebello Filho**

Diretor-Presidente da ANS

# DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE DO PLANO

Nós, membros do Comitê de Governança, Riscos e Controles (CGRC), comprometidos, entre outras atribuições, com a promoção de práticas e princípios de conduta e padrões de comportamentos, reconhecemos nossa responsabilidade em assegurar a Integridade deste plano e contribuir para sua implantação, promovendo o seu monitoramento junto à Unidade Setorial de Integridade e propiciando ações no engajamento de todos de forma a tornar esse trabalho perene e integrado à cultura organizacional da instituição.

Procuramos seguir as melhores práticas adotadas pelas organizações, públicas e privadas, assim como seguir as recomendações e as determinações emanadas pelos Órgãos de Controle, atendendo às boas práticas de Governança e Gestão.

**Paulo Roberto Rebello Filho**

Diretor-Presidente - PRESI

Diretor de Gestão - DIGES

**Eliane Aparecida de Castro Medeiros**

Diretora de Fiscalização - DIFIS

**Maurício Nunes da Silva**

Diretor de Desenvolvimento Setorial - DIDES

**Alexandre Fioranelli**

Diretor de Normas e Habilitação dos Produtos - DIPRO

**Jorge Antônio Aquino Lopes**

Diretor de Normas e Habilitação das Operadoras - DIOPE

# APRESENTAÇÃO

Alinhada às diretrizes do Decreto nº 9.203/2017, que estabelece a obrigatoriedade dos órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional instituírem programa de Integridade, que consiste em um conjunto estruturado de medidas voltadas, principalmente, para a prevenção, detecção, punição e remediação de práticas de corrupção, fraudes, irregularidades e desvios éticos e de conduta; e da Portaria CGU nº 57/2019, que estabelece orientações para que os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional adotem procedimentos para a estruturação, a execução e o monitoramento de seus programas de Integridade, a ANS apresenta o seu Plano de Integridade.

Somado às diversas iniciativas da Agência em favor da boa governança, tais como, a implementação da Política Integrada de Governança e Responsabilidade Socioambiental - ESG, a Política de Gestão de Riscos, a Política de Proteção de Dados Pessoais - PPDP, a Política de Segurança da Informação - PSI e o Comitê de Governança, Riscos e Controles - CGRC, o Plano destaca os principais mecanismos para a promoção de um ambiente institucional íntegro, ético e transparente.

A ANS lançou seu primeiro Plano de Integridade em 2018. A segunda edição do Plano de Integridade foi publicada em 2022 e esta terceira edição está dividida em quatro capítulos: no primeiro capítulo abordamos as informações da Agência (estrutura regimental, governança, estratégia e atividade finalística); no segundo capítulo exploramos a gestão de Integridade da ANS, apresentando toda a estrutura e funções de Integridade; no terceiro capítulo apresentamos as competências da Unidade Setorial de Integridade na Agência; e no quarto capítulo o monitoramento contínuo do Plano, que é objeto do Relatório de Monitoramento de Integridade da ANS.

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 ilícitos, de fraude e corrupção.

Salientamos que a cultura de Integridade depende do esforço conjunto e contínuo de todos, a fim de oferecer à sociedade a prestação de serviços públicos de qualidade e em plena conformidade com os requisitos legais e éticos.

## CAPÍTULO 1

# INFORMAÇÕES SOBRE A ANS

## PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS E SERVIÇOS PRESTADOS

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), criada pela Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, é autarquia sob regime especial, vinculada ao Ministério da Saúde com sede e foro na cidade do Rio de Janeiro - RJ, prazo de duração indeterminado e atuação em todo o território nacional, caracterizada pela autonomia administrativa, financeira, patrimonial e de gestão de recursos humanos, autonomia nas suas decisões técnicas e mandato fixo de seus dirigentes.

A ANS é o órgão de regulação, normatização, controle e fiscalização das atividades que garantam a assistência suplementar à saúde.

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

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

## 1.1 Estrutura Regimental

A ANS é dirigida por uma Diretoria Colegiada formada por cinco diretores, com mandatos não coincidentes para exercício no período de cinco anos, vedada a recondução, sendo um deles o diretor-presidente escolhido entre os diretores pelo Presidente da República.

Além das cinco diretorias, a Agência possui órgãos vinculados, ou seja, não subordinados à Diretoria Colegiada (DICOL) – a Auditoria Interna (AUDIT), Comissão de Ética da ANS (CEANS), a Corregedoria (PPCOR), a Ouvidoria (OVID), e a Procuradoria Geral (PROGE).

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

O marco legal das Agências Reguladoras, consubstanciado na Lei n.º 13.848, de 2019, traz uma série de inovações e avanços com vistas à melhoria da qualidade regulatória no Brasil, o que exige das Agências a elaboração de um conjunto de mecanismos, instrumentos de gestão, projetos e ações específicas que farão

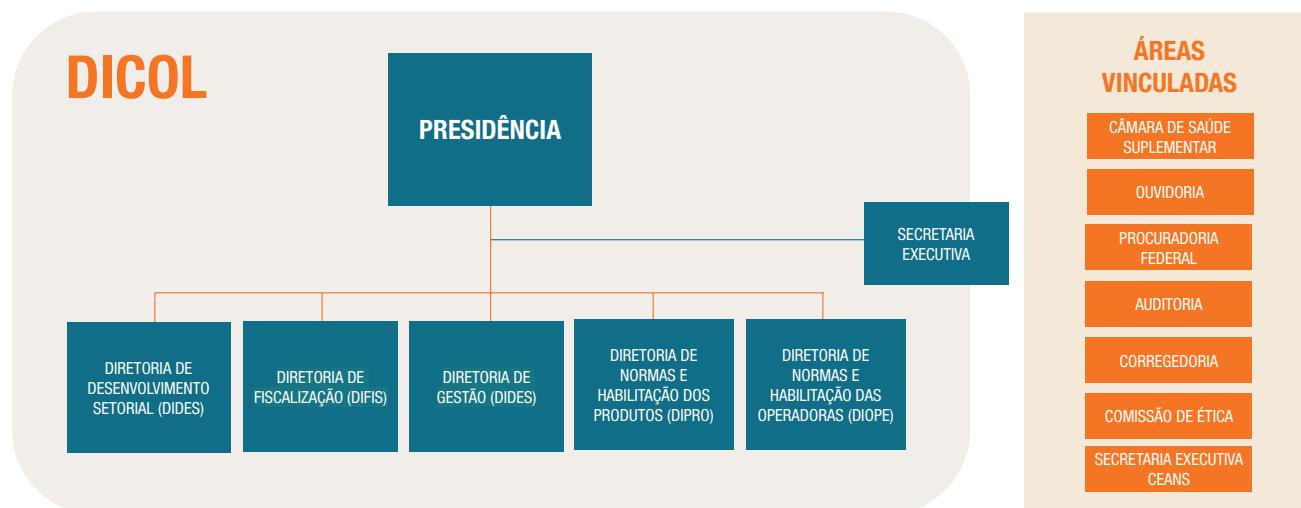
parte de um novo modelo de governança a ser seguido. Entre as exigências do novo marco regulatório destacam-se: I) a formulação de Plano Estratégico Quadrienal, II) a elaboração de Plano de Gestão Anual - instrumento anual do planejamento consolidado da agência reguladora e contemplará ações, resultados e metas relacionados aos processos finalísticos e de gestão, III) a implementação de agenda regulatória; e IV) elaboração de Relatório Anual de Atividades.

Todas as deliberações da 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 DICOL reúne-se com a presença de pelo menos 3 (três) diretores, entre eles o Diretor-Presidente ou seu substituto legal, e delibera com, no mínimo, 3 (três) votos coincidentes. 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.

A estrutura organizacional da ANS está representada na figura 1 abaixo:

**FIGURA 1 - ORGANOGRAMA ANS**



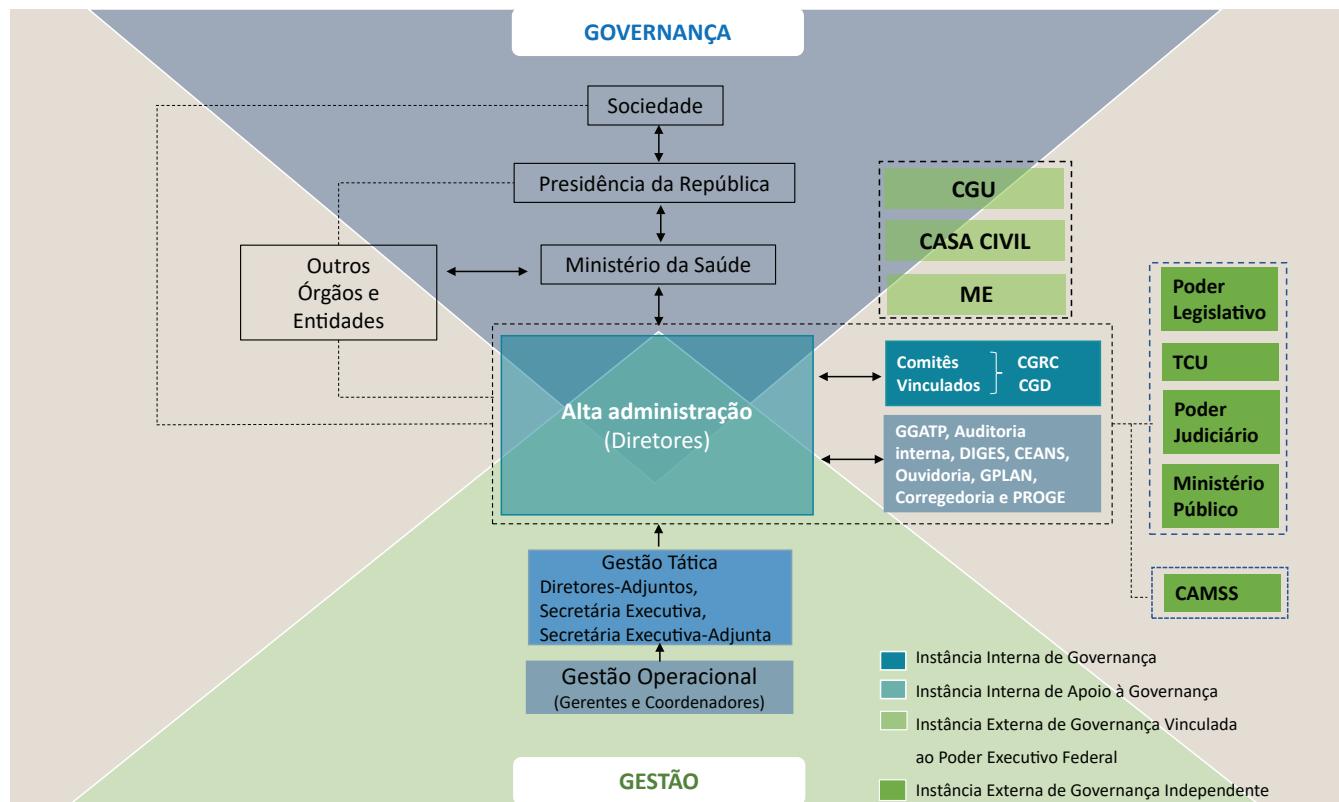
Fonte: PGA, GPLAN (2024).

A visão geral da estrutura organizacional da ANS e as competências regimentais das principais áreas encontram-se no site da Agência em [Estrutura Organizacional](#), no Portal da ANS.

## 1.2 Governança

Os elementos da Governança na ANS operam como mecanismos de liderança, estratégia e controle para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, para o alcance dos seus objetivos estratégicos em atendimento ao interesse público, conforme o Decreto nº 9.203/2017. Assim, a estrutura de Governança da ANS está disposta na figura 2 abaixo:

## FIGURA 2 - ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA ANS



Fonte: PGA, GPLAN (2024).

Para maiores informações acesse: [Governança](#).



O Comitê de Governança, Riscos e Controles (CGRC) foi criado em 2017, por meio da Resolução Administrativa nº 67, de 2017, e é composto por todos os diretores da Agência.

Alinhado com a evolução do tema na Administração Pública e em consonância com as diretrizes traçadas pela Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 01, de 2016, a fim de promover uma melhor estruturação das práticas de governança da ANS e garantir maior transparência em suas ações, o referido Comitê foi instituído com atribuições, disposta na figura 3, das quais destacam-se: promover práticas e princípios de conduta e padrões de comportamentos; supervisionar a institucionalização de estruturas adequadas de governança, gestão de riscos e controles internos; supervisionar a promoção da integração dos agentes responsáveis pela governança, pela gestão de riscos e pelos controles internos; supervisionar o mapeamento e avaliação dos riscos-chave que podem comprometer a prestação de serviços de interesse público e liderar e supervisionar a institucionalização da gestão de riscos e dos controles internos, oferecendo suporte necessário para sua efetiva implementação (ANS, 2017).

O CGRC conta ainda com o apoio do Auditor-Chefe, acompanhado pelo Procurador-Chefe e pela Secretaria Executiva e com a assistência da Gerência-Geral de Análise Técnica (GGATP) para o monitoramento das recomendações por ele emanadas. As Unidades Vinculadas (Auditoria Interna, Ouvidoria, Corregedoria e Comissão de Ética) são convidadas a incluírem temas referentes às suas atividades e relacionados à governança, riscos e controles internos nas pautas das reuniões bimestrais do Comitê.

**FIGURA 3 - ATRIBUIÇÕES DO CGRC**



Fonte: ANS (2024).

Além disso, a Resolução Administrativa nº 70, de 2020, por sua vez, 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. (ANS, 2022).

O CGD é composto pela Secretaria Executiva 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 (ANS, 2022), que também levam pauta ao CGRC, quando necessário.

### 1.3 Gestão Estratégica

O Planejamento Estratégico da ANS para o ciclo 2021-2024 foi elaborado com base nas diretrizes governamentais trazidas pelo marco legal das Agências - Lei nº 13.848, de 2019, de modo a contribuir para o alinhamento entre os diferentes níveis da estratégia, o nivelamento de metodologias e a implementação de procedimentos sistemáticos de avaliação que visam a maior transparência e o melhor desempenho das agências com foco nos resultados, especialmente voltados à sociedade.

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, reafirmou a missão institucional e definiu a visão e os valores da Agência, estabelecendo metas e indicadores para os objetivos traçados para o período e incorporando o portfólio de projetos estratégicos.

Elaborado de forma colaborativa tendo como princípio a garantia da transparência de todo processo, o Planejamento Estratégico ANS 2021-2024 se tornou o orientador da atuação da Agência em direção ao alcance dos resultados entregues pela Agência à sociedade.

Durante o processo de atualização do Planejamento Estratégico 2021-2024, de acordo com o percurso metodológico definido, foram seguidas algumas etapas e atividades que materializaram os novos

instrumentos e/ou validaram aqueles que foram considerados atuais e pertinentes. Aprovado pela Diretoria Colegiada em 2023, o Planejamento Estratégico da ANS teve sua vigência prorrogada até o ano de 2025 e trouxe atualizações com relação aos seus referenciais estratégicos.

## MAPA ESTRATÉGICO

No mapa estratégico, figura 4, são representados os referenciais estratégicos (missão, valores e visão), e a compreensão dos novos desafios para o biênio 2024-2025 que determinou a construção de um novo Mapa Estratégico constituído por um conjunto de 09 Objetivos Estratégicos representados em três perspectivas: Resultados Institucionais (2), Processos Internos (5) e Infraestrutura e Aprendizagem (2) vigentes.

**FIGURA 4 - MAPA ESTRATÉGICO 2021-2025**



Fonte: ANS (2024)

## CADEIA DE VALOR DA ANS

Composta por 20 macroprocessos organizados em três perspectivas: Macroprocessos de Suporte, Finalísticos e de Governança, a Cadeia de Valor da ANS apresenta o conjunto de processos fundamentais que Agência realiza para gerar as principais entregas à sociedade. Na atualização do Planejamento Estratégico manteve-se a estrutura original da Cadeia de Valor, conforme representada graficamente na figura 5.

## ■ FIGURA 5 - CADEIA DE VALOR DA ANS



Fonte: ANS (2024).

## 1.4 Atividade Finalística

A ANS possui sede no Rio de Janeiro e Núcleos da ANS que provê atendimento presencial em 12 cidades nas cinco Regiões do País (Bahia, Ceará, Distrito Federal, Mato Grosso, Minas Gerais, Pará, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e São Paulo, na capital e em Ribeirão Preto).

### PRINCIPAIS PARCERIAS

O ambiente de atuação da ANS também é permeado pela interação com órgãos e entidades que constituem importantes parceiros institucionais. Abaixo destacam-se as atuais interações. Segue a tabela 1 de acordos e programas de cooperação firmados, que podem ser consultados no Portal da ANS.

### ■ TABELA 1 - PRINCIPAIS PARCERIAS

ACORDOS E PROGRAMAS DE COOPERAÇÃO	
Parceiros da Cidadania	
Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH – BRASIL)	
Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA	
Banco Alfa	
Banco Bradesco	
Banco BNP Paribas Brasil S. A.	

## ACORDOS E PROGRAMAS DE COOPERAÇÃO

Banco do Brasil

Banco do Sicredi

BANCOOB Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários LTDA

BNY Mellon

BTG Pactual Asset Management S/A DTVM

Caixa Econômica Federal

CETIP S.A – Mercados Organizados

Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE

Credit Suisse

CSD - CENTRAL DE SERVIÇOS DE REGISTRO E DEPÓSITO AOS MERCADOS FINANCEIRO E DE CAPITAIS S.A.

Daycoval

Escola Nacional de Administração Pública - ENAP

Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo - FMUSP, Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo - HC-FMUSP e Fundação Faculdade de Medicina - FFM

IHI – Institute For Healthcare Improvement, SBIBAE – Sociedade Brasileira Israelita Hospital Albert Einstein – 2024

Institute for Healthcare Improvement – IHI e sociedade Beneficente Israelita Brasileira - SBIBHAE

Institute for Healthcare Improvement – IHI, Hospital alemão Oswaldo Cruz – HAOC e Sociedade Brasileira de Medicina de Família e Comunidade - SBMFC

Instituto Brasileiro de Governança Cooperativa - IBGC

Instituto Ética Saúde - IES

Instituto Nacional de Metrologia, qualidade e Tecnologia – INMETRO

Intrag

Itaú

J. Safra Serviços de Administração Fiduciária Ltda.

## ACORDOS E PROGRAMAS DE COOPERAÇÃO

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI

National Association of Insurance Commissioners - NAIC

Organização Pan-Americana de saúde - OPAS

Rede Equidade

Rede InovaGov

RJICTVM

Santander (Brasil) S.A.

Serviço Social da Indústria – SESI/DN

Sistema Eletrônico de Informações - SEI

Sulamérica Investimentos DTVM S.A.

Superintendência Nacional de Saúde da Colômbia

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

Tribunal Regional Federal da 4ª Região

Fonte: ANS (2024)

O Programa Parceiros da Cidadania representa uma estratégia pioneira para a consolidação da relação institucional entre a ANS e os órgãos e entidades de defesa do consumidor em todo o país, em consonância com o que determina a Lei nº 9.961, de 2000:

Art. 4º Compete à ANS:

(...)

XXXVI - articular-se com os órgãos de defesa do consumidor visando a eficácia da proteção e defesa do consumidor de serviços privados de assistência à saúde, observado o disposto na Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990

Criado em 2003, o programa busca a integração do trabalho desenvolvido pela ANS e os órgãos partícipes e, desta forma, cria 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 de assistência à saúde, maiores informações podem ser buscadas no Portal da ANS.

## CAPÍTULO 2

# O PLANO DE INTEGRIDADE DA ANS

A saúde é um direito fundamental e para a efetivação desse direito, contamos, no Brasil, com um sistema de saúde que abrange tanto o Sistema Único de Saúde (SUS), como a iniciativa privada, seja na prestação direta de serviços, seja na prestação de serviços no âmbito da saúde suplementar.

A saúde suplementar brasileira tem um importante papel na prestação da assistência à saúde à população, revestindo-se de relevância social, sendo um dos setores responsáveis pelo alcance dos resultados em saúde almejados pelo País.

Além disso, a saúde suplementar tem papel relevante no desenvolvimento econômico do país, de forma que medidas que viabilizem a confiança das relações comerciais e um ambiente favorável ao investimento financeiro são, de fato, instrumentos importantes e que contribuem para a continuidade do negócio objeto de regulação da ANS, qual seja, a operação de planos privados de assistência à saúde.

Assim, a ANS reconhece a importância de adotar uma cultura de promoção da Integridade, posto que regula um setor que exerce uma função social importante e que envolve recursos econômico-financeiros vultosos.

A Integridade pública é uma medida que visa antes de tudo o desenvolvimento do país. Este plano foi elaborado adotando as melhores práticas recomendadas e determinadas pelos órgãos de controle. Ademais, para efetuar mudanças na cultura organizacional é importante que se tenha o patrocínio da alta gestão e o envolvimento de toda sociedade.

No campo interno é necessário promover a ética e Integridade, além do estabelecimento de políticas e procedimentos, tratando os riscos para a Integridade e engajando os servidores no Programa de Integridade da Agência, para que cada contribuição fortaleça a cultura de Integridade.

Além disso, é importante a política de capacitação interna da Agência, também voltada para o desenvolvimento de habilidades para aplicação de padrões de Integridade.

No campo da atividade regulatória é primordial coibir a captura de políticas e medidas, onde decisões sobre políticas públicas e medidas regulatórias possam ser tomadas distantes do interesse público para atendimento de um interesse particular, situação que pode exacerbar as desigualdades e prejudicar os valores democráticos, o crescimento econômico e a confiança no governo.

Como medida importante, cabe o compromisso de se adotar mecanismos para privilegiar o interesse público por meio do envolvimento das partes interessadas, garantindo a transparência, promovendo a responsabilização e aprimorando as políticas de Integridade organizacional.

O objetivo deste plano é a busca pelo engajamento de todos neste intento e a promoção de uma cultura de Integridade pública no setor de saúde suplementar.

Para tanto, espera-se também que empresas, indivíduos e atores não governamentais colaborem com a Integridade pública e façam uso dos canais de denúncia disponíveis por meio do [Sistema Informatizado de Ouvidoria - Fala.BR](#).

## 2.1 Estrutura e funções da Gestão de Integridade

A relação das funções de Integridade com as áreas ou medidas relacionadas estão dispostas na tabela 2, abaixo.

**TABELA 2 - FUNÇÃO DE INTEGRIDADE E UNIDADE DE INTEGRIDADE**

FUNÇÃO DE INTEGRIDADE	UNIDADE / INSTRUMENTO DE INTEGRIDADE
Promoção da ética e regras de conduta para servidores	Comissão de Ética Código de Ética e Conduta
Transparência ativa e acesso à informação	Secretaria Executiva da ANS Adoção do Sistema Fala.Br Adoção do Sistema e-Agendas PDA – Plano de Dados Abertos
Tratamento de conflitos de interesses e nepotismo	Comissão de Avaliação das Demandas de Conflito de Interesse e Gerência de Recursos Humanos Adoção do Sistema SeCI
Funcionamento do canal de denúncias	Ouvidoria Adoção do Sistema Fala.Br
Funcionamento de controles internos, cumprimento de recomendações de auditoria e gestão de riscos	Auditória Interna Adoção do sistema e-TCU Adoção do sistema e-AUD Política de Gestão de Riscos Assessoria de Avaliação de Riscos Institucionais

	Corregedoria
Procedimentos de responsabilização	Adoção do Sistema CGU-PAD
	Adoção do Sistema CGU-PJ
	Comissão de Ética
Coordenação e articulação das atividades relacionadas à Integridade, bem como estabelecimento padrões para as medidas de Integridade	Comitê de Governança, Riscos e Controles - CGRC
	Coordenadoria de Gestão de Integridade (COGINT) - Unidade setorial do SITAI/USI
	Comitê de Governança de Dados - CGD
	Assessoria de Proteção de Dados e Informações
Proteção de Dados Pessoais	Política de Proteção de Dados Pessoais - PPDP
	Política de Segurança da Informação - PSI
	Inventário de Dados Pessoais - IDP
ESG e Diversidade	Guia de Diversidade da ANS
	Guia ESG
Violências Laborais	Guia Lilás da CGU

Fonte: GGATP (2024).

## COORDENADORIA DE GESTÃO DE INTEGRIDADE – COGINT

A Unidade Setorial da ANS, integrante do Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal (SITAI), é responsável pela Gestão da Integridade em conformidade com o Decreto nº 11.529/2023. Suas funções incluem assessorar a Diretoria Colegiada da ANS, articular-se com outras unidades da ANS, coordenar, executar e monitorar o Programa de Integridade, promover treinamentos, elaborar e revisar o Plano de Integridade, gerir riscos, e propor e avaliar ações. Além de reportar o andamento do programa à Diretoria Colegiada e participar de atividades conjuntas no âmbito do SITAI, adotando medidas corretivas, quando necessário. A figura 6 traz as funções de Integridade da ANS.

## ■ FIGURA 6 - FUNÇÕES DE INTEGRIDADE



Fonte: GGATP (2024).

Para maiores informações acesse: [Programa de Integridade da ANS](#)

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO DE INTEGRIDADE

A ANS também disponibiliza os canais de comunicação de Integridade disponíveis para os públicos interno e externo, conforme tabela 3 a seguir:

■ TABELA 3 – CANAIS DE COMUNICAÇÃO DE INTEGRIDADE NA ANS

ASSUNTO	CANAL	RESPONSÁVEL
Apresentar denúncia ou representação de infração a código de conduta ética ou de transgressão disciplinar	Sistema Informatizado de Ouvidoria (Fala.BR) ( <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a> )	Ouvidoria (OUVID)
Apresentar denúncia, sugestão, elogio, reclamação ou solicitação de providência ou de simplificação de serviços	Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão junto ao Fala.BR ( <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a> )	Secretaria Executiva (SECEX)
Apresentar requerimentos de acesso à informação	<a href="mailto:ceans@ans.gov.br">ceans@ans.gov.br</a>	Comissão de Ética da ANS (CEANS)
Apresentar dúvida ou consulta relacionada à conduta ética de servidor da ANS		

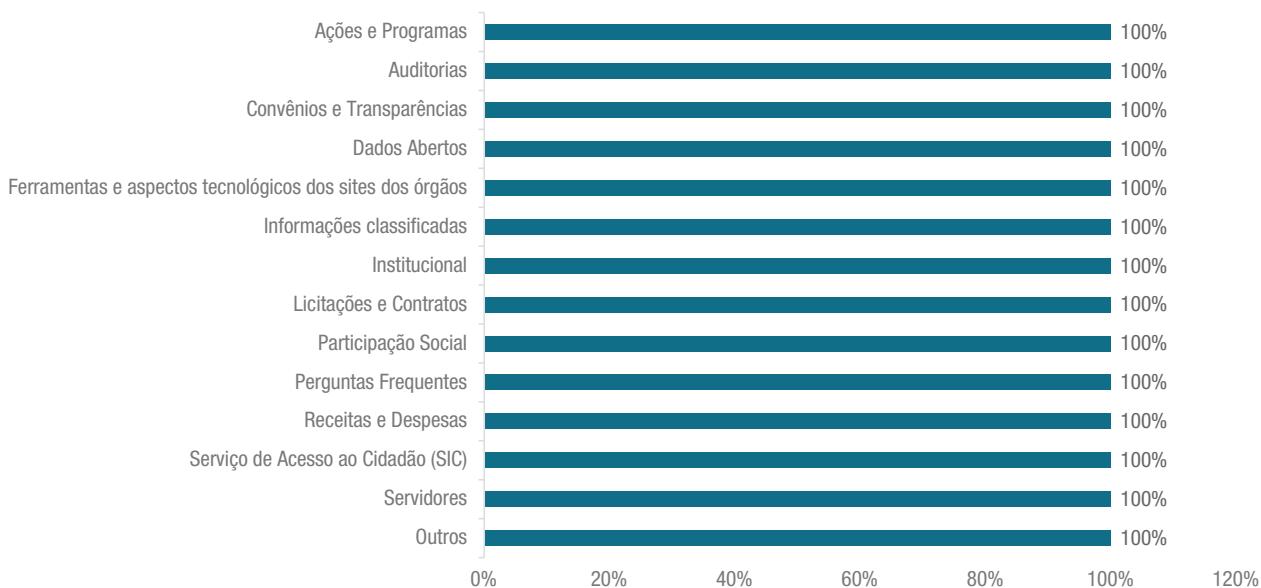
ASSUNTO	CANAL	RESPONSÁVEL
Apresentar pedido de autorização ou consulta sobre a existência de conflito de interesses entre as atribuições do cargo e a atividade privada que deseja desempenhar	Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflito de Interesses (SeCI) ( <a href="https://seci.cgu.gov.br">https://seci.cgu.gov.br</a> )	Gerência de Recursos Humanos (GERH)
Informações sobre o Programa de Integridade	<a href="mailto:gcatp@ans.gov.br">gcatp@ans.gov.br</a>	Coordenadoria de Gestão de Integridade (COGINT)

Fonte: GGATP (2024).

## TRANSPARÊNCIA ATIVA E ACESSO À INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Na ANS, a cultura da transparência tem sido fortalecida. A transparência e acesso à informação preconizados na Lei de Acesso à Informação - LAI são conquistas da sociedade e o sítio da ANS na internet tem sido uma importante ferramenta desta promoção, conforme o Guia de Transparência Ativa para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal (GTA) da CGU, o qual a ANS cumpre 100%, conforme figura 7 abaixo:

**FIGURA 7 - PAINEL LAI DA CGU**



Fonte: Painel de Lei de Acesso à Informação, CGU, 2024.

Além disso, o Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, que instituiu a Política de Dados Abertos (PDA) do Poder Executivo federal é o documento orientador para as ações de planejamento, promoção, execução e melhoria de ações estratégicas e operacionais relacionadas à Política de Dados Abertos do Governo Federal, no âmbito da ANS. A abertura de dados se pauta pela correspondência a padrões de qualidade que visam facilitar o entendimento e favorecer a reutilização dos dados em nome do interesse coletivo.

Para maiores informações acesse: [Plano de Dados abertos da ANS 2024-2026](#)

No âmbito da ANS a transparência ativa e o acesso à informação estão sob a responsabilidade das seguintes estruturas:

## PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

- Secretaria Executiva (SECEX) (na qualidade de monitoramento, conforme art. 40 da Lei 12.527, de 2011);
- Todas as Diretorias e unidades vinculadas (como responsáveis pela seleção, priorização e produção das informações e dados);
- Gerência de Padronização, Interoperabilidade e Análise de Informações e Desenvolvimento Setorial (GPIND/DIDES) e Gerência de Tecnologia da Informação (GETI/DIRAD/DIGES) (como executoras do PDA);
- Gerência de Comunicação Social (GCOMS/SECEX/PRESI) (como responsável pela divulgação das informações no site).

## PROMOÇÃO DO ACESSO À INFORMAÇÃO

- Secretaria Executiva (SECEX) (na qualidade de monitoramento, conforme art. 40 da Lei 12.527, de 2011);
- Assessoria de Análise Técnica da Presidência (ASATP/GGATP/SECEX) (como responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC) e Gerência-Geral de Análise Técnica da Presidência (GGATP/SECEX/PRESI) (como coordenação geral);
- Respondentes designados para função no SIC, junto à cada Diretoria e unidade vinculada, por meio de Portaria publicada em D.O.U, conforme Apêndice II.

A “Transparência de Agendas”, estabelecida pelo Decreto nº 10.889/21, utiliza o [sistema e-Agendas](#), que é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, implementado em outubro de 2022, pela CGU, permitindo o registro e a divulgação, de forma padronizada e integrada, das Agendas de Compromissos Públicos de autoridades, contendo: (I) participação em compromissos públicos; (II) viagens realizadas a serviço pelo agente público que contaram com o pagamento de hospitalidades (passagem, traslado, hospedagem etc.) por agentes privados; (III) hospitalidades pagas por agente privado para representação institucional feita por agente público e (IV) presentes recebidos em função do cargo ou emprego (de acordo com os normativos vigentes).

Em cumprimento ao art. 3º do Decreto 10.889/21 a ANS realizou o processo de avaliação de riscos e identificou os cargos e funções de agentes públicos que não se enquadram nas hipóteses previstas nos incisos I a IV do caput do art. 2º da Lei nº 12.813, de 2013, e que participam de forma recorrente de decisão passível de representação privada de interesses.

Nesse sentido, publicou a Portaria PRESI ANS nº 12, de 08 de julho de 2024, que estabelece a **obrigatoriedade para servidores públicos em exercício na ANS que sejam ocupantes de cargo em comissão ou função de confiança em nível equivalente ao DAS-3 ou superior (CCT III, CA III, CGE IV, CCT IV) ou titulares de cargos inferiores a DAS-3 que ocupem chefia de unidade**, a preencherem o sistema e-Agendas.

Dessa forma, segundo dados do [Painel InfoAgendas](#) da CGU, a ANS mantém 80% dos registros com tempestividade, ou seja, compromissos públicos registrados em até 7 dias da sua realização.

Para maiores informações acesse: o [Acesso à Informação da ANS](#).

## PROMOÇÃO DA ÉTICA E REGRAS DE CONDUTA PARA SERVIDORES

Compete à Comissão de Ética da ANS (CEANS) atuar como instância consultiva de dirigentes e agentes públicos da ANS; aplicar o Código de Ética da ANS e o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, devendo submeter à Comissão de Ética Pública (CEP) propostas para seu aperfeiçoamento, esclarecer dúvidas sobre a interpretação de normas e deliberar sobre casos

omissos, apurar conduta em desacordo com as normas éticas e recomendar, acompanhar e avaliar o desenvolvimento de ações na ANS objetivando a disseminação, capacitação e treinamentos sobre normas de ética e disciplina; representar a ANS na Rede de Ética do Poder Executivo Federal; supervisionar a obediência ao Código de Conduta da Alta Administração Federal e comunicar à CEP situações que possam configurar o descumprimento de suas normas; e fornecer aos órgãos de pessoal os registros sobre a conduta ética para efeito de instruir e fundamentar promoções e todos os demais procedimentos próprios relacionados à carreira do servidor.

## OBJETIVOS E VALORES DA COMISSÃO DE ÉTICA DA ANS

A CEANS tem como objetivos difundir os normativos éticos federais e promover a conduta ética no ambiente institucional da ANS; e como valores: a transparência, a empatia, a Integridade, a cooperação e a comunicação.

## COMPOSIÇÃO DA CEANS

A CEANS é composta de três membros titulares e três suplentes, os quais são designados pelo Diretor-Presidente da ANS para mandatos não coincidentes de 3 (três) anos, permitida uma recondução. Servidores efetivos estáveis da ANS podem ser membros da CEANS.

O Presidente da CEANS é escolhido pelos membros da Comissão e designado pelo Diretor-Presidente da ANS para mandato de um ano permitida uma recondução.

A CEANS possui uma secretaria-executiva com a finalidade de contribuir para a elaboração e o cumprimento do plano de trabalho da gestão da Ética e prover apoio técnico e material necessário aos cumprimentos das suas atribuições.

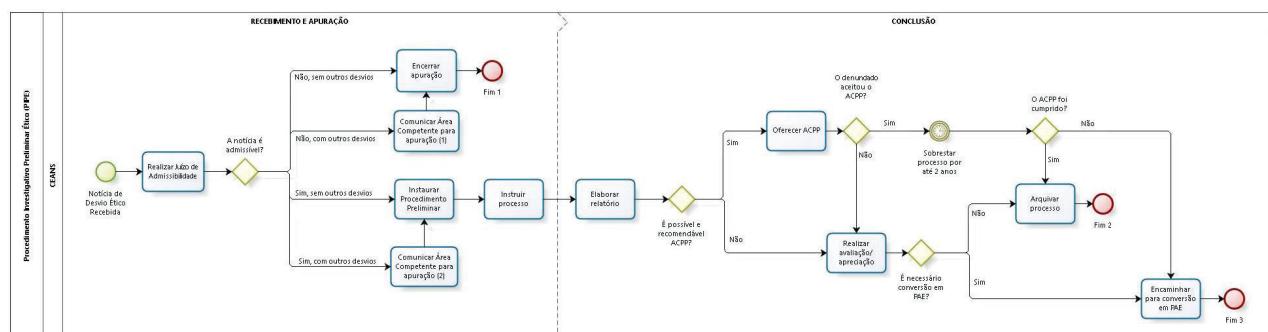
## COOPERAÇÃO TÉCNICA/INTEGRAÇÃO NO ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO PÚBLICA DA ÉTICA DO PODER EXECUTIVO

A CEANS vem buscando integrar-se com as outras Comissões de Ética da Administração Pública, como forma de promover a cooperação técnica no âmbito do Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo, de acordo com o que dispõe o art. 9º do Decreto nº 6.029, de 2007.

## TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

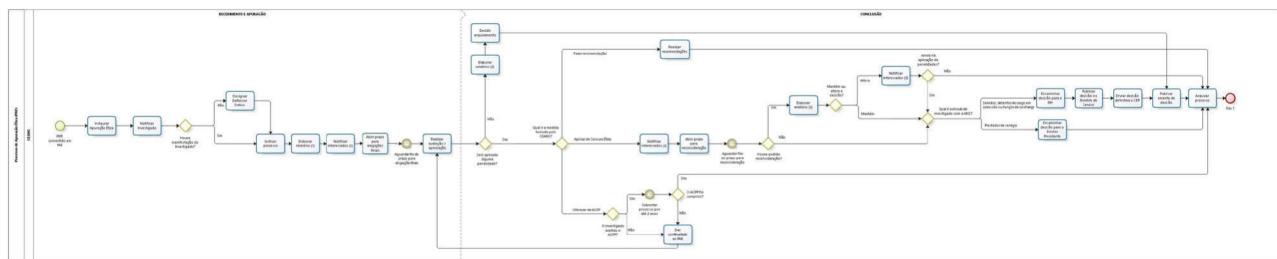
Além de atuar como instância consultiva que orienta e aconselha sobre conduta ética nas ações e relações da instituição, a CEANS ainda recebe, analisa e apura denúncias sobre eventuais desvios éticos, individualizados, dos colaboradores da instituição, conforme processos mapeados nas figuras 8 e 9 abaixo.

### FIGURA 8 - FLUXO DO PROCEDIMENTO PRELIMINAR (PP)



Fonte: CEANS, 2024.

## FIGURA 9 - FLUXO DO PROCESSO DE APURAÇÃO ÉTICA (PAE)



Fonte: CEANS, 2024.

Para maiores informações acesse: [Comissão da Ética da ANS](#)

## CANAL DE DENÚNCIAS

A Ouvidoria da ANS (OUVID) tem como principal responsabilidade promover a participação dos usuários dos serviços públicos prestados pela Agência, recebendo e tratando manifestações, tais como reclamações, elogios e denúncias. A Ouvidoria faz a mediação entre usuários e a ANS.

Além disso, a unidade acompanha e avalia as atividades da ANS propondo melhorias, colabora com os órgãos de apuração, coordena o Conselho de Usuários, e acompanha as ouvidorias de operadoras de planos de saúde. Enquanto unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), a Ouvidoria da ANS observa as orientações normativas da Ouvidoria-Geral da União (OGU).

## RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS

Denúncia é o tipo de manifestação que indica a prática de irregularidade ou de ilícito e que depende da atuação de órgãos apuratórios para ser solucionada.

A criação de canais para o recebimento e tratamento de denúncias é uma das frentes dos programas de Integridade. Foram editados diversos instrumentos normativos que tratam da criação de tais canais, dentre os quais se destaca o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que atribuiu às unidades de Ouvidoria a responsabilidade por ser o canal exclusivo para recebimento de denúncias.

As denúncias eventualmente encaminhadas às outras unidades da ANS devem ser enviadas à Ouvidoria para o devido cadastro no Fala.BR, que é a plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal.

## TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

Ao receber a denúncia, a Ouvidoria da ANS faz uma análise preliminar, verificando se contém os elementos mínimos que caracterizem a irregularidade a fim de subsidiar a atuação das áreas de apuração. Nesta etapa, busca-se identificar elementos como autoria, materialidade, competência e compreensão.

**Esta análise preliminar realizada pela Ouvidoria não se confunde com quaisquer atos de apuração**, como o juízo de admissibilidade e a investigação preliminar, que serão realizados pelas áreas competentes. Ou seja, a análise preliminar feita pela Ouvidoria objetiva apenas verificar se as informações apresentadas pelo usuário são suficientes para dar início ao processo de apuração, sem fazer nenhum juízo de valor sobre os fatos.

No âmbito da ANS, são áreas técnicas de apuração: a Auditoria Interna, a Corregedoria e a Comissão de Ética. As autoridades policiais, o Ministério Público e os Tribunais de Contas atuam como órgãos de apuração externos.

Caso a denúncia seja considerada apta, será encaminhada à área técnica de apuração, evitando-se o encaminhamento de denúncias vazias, superficiais ou confusas, que não oferecem elementos que apontem as possíveis irregularidades.

Após o encaminhamento da denúncia à unidade de apuração ou após o seu arquivamento, a Ouvidoria da ANS envia resposta conclusiva ao usuário, informando o encaminhamento dado à denúncia. Esta resposta pode incluir, por exemplo, o número de protocolo do processo administrativo que a denúncia recebeu no órgão apuratório.

## FLUXO OPERACIONAL

No que tange ao fluxo operacional do tratamento das denúncias na ANS, cumpre destacar os seguintes pontos:

**1 – A Ouvidoria é a porta de entrada das denúncias;**

**2 – As denúncias recebidas por outras áreas da ANS devem ser encaminhadas à Ouvidoria; e**

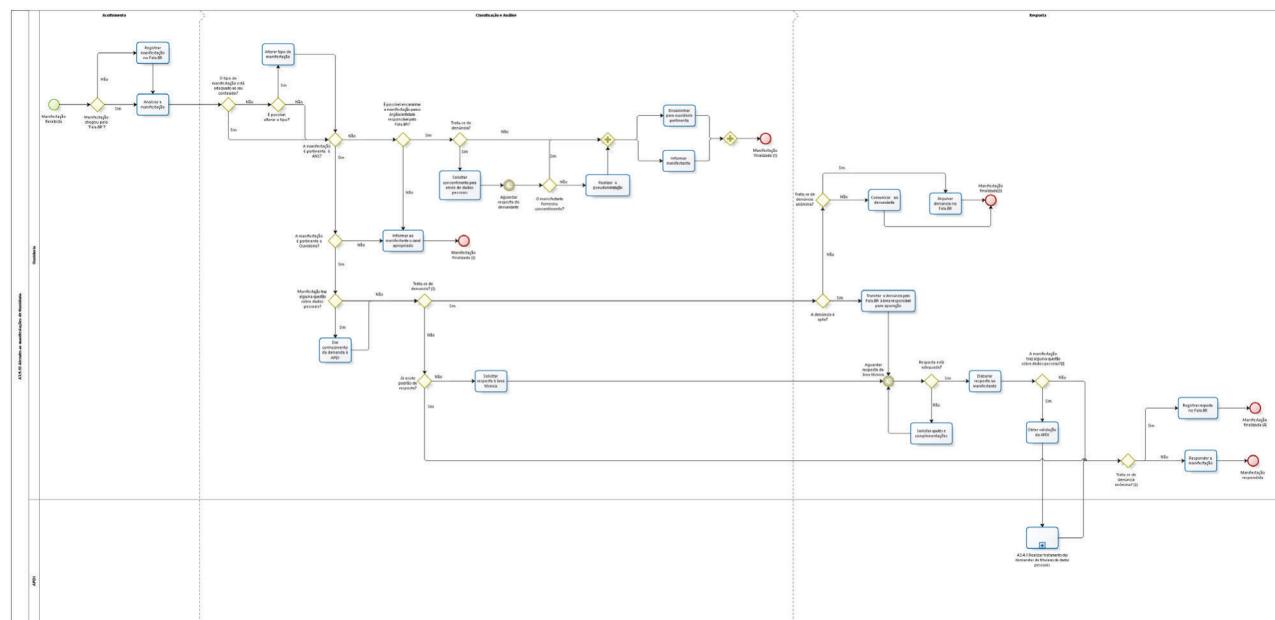
Lembrando: Todas as denúncias recebidas pelos canais de relacionamento da ANS que envolverem desvios de Integridade de qualquer um dos seus agentes públicos, deverão ser encaminhadas para a Ouvidoria da Agência, que observará os procedimentos específicos para o tratamento.

**3 – Cabe à Ouvidoria:**

- a. cadastrar a denúncia no Fala BR;
- b. realizar a análise preliminar do teor da denúncia;
- c. encaminhar a denúncia apta aos órgãos responsáveis pela apuração;
- d. apresentar resposta ao denunciante, informando quanto ao encaminhamento ao órgão competente para promover a apuração ou quanto ao arquivamento, quando se tratar de denúncia inapta; e
- e. concluir a denúncia no Fala BR, preenchendo as informações obrigatorias que servem de base para o acompanhamento da Controladoria-Geral da União.

A figura 10 demonstra as etapas do tratamento das denúncias pela Ouvidoria da ANS. O fluxo de tratamento estabelecido objetiva garantir o cumprimento das normas legais e infralegais sobre denúncias, assegurando que todas as informações sejam registradas na plataforma Fala.BR e o devido acompanhamento pela Controladoria-Geral da União (CGU).

## FIGURA 10 - FLUXO DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES EXTERNAS E INTERNAS



Fonte: OUVID, 2024.

Para maiores informações acesse: [Ouvidoria da ANS](#).

## CUMPRIMENTO DE RECOMENDAÇÕES DE AUDITORIA

A Auditoria Interna Governamental é uma atividade independente e objetiva de avaliação, consultoria e apuração, desenhada para agregar valor e aprimorar as operações institucionais. Ela deve auxiliar as organizações públicas a atingirem seus objetivos, aplicando uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de governança, gerenciamento de riscos e controles internos.

Nesse contexto, para priorizar a execução de ações de auditoria relevantes, a Unidade de Auditoria Interna (AUDIT) da ANS elabora um Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT), o qual deve ser submetido preliminarmente à aprovação da CGU e, posteriormente, à aprovação final da Diretoria Colegiada (DICOL), para garantir seu alinhamento às expectativas da alta administração.

Com o término do exercício para o qual o PAINT foi executado, a AUDIT elabora um Relatório Anual de Auditoria Interna (RAINT). Nesse relatório constam os resultados consolidados dos trabalhos de auditoria previstos e executados, os benefícios financeiros e não financeiros obtidos com o trabalho de auditoria, dentre outras informações.

As principais ações de auditoria desempenhadas pela AUDIT na ANS são:

- **Trabalhos de auditoria:** serviços de avaliação, consultoria ou apuração, realizados com o objetivo de garantir, dentre outros, a conformidade, a economicidade, a eficiência e a eficácia dos processos e demais atividades realizadas pela ANS;
- **Monitoramento de recomendações:** acompanhamento do tratamento dispensado pela ANS para a implementação de recomendações e determinações de auditoria emitidas pela AUDIT, pela CGU e pelo TCU; e

- **Interlocução com órgãos de controles interno e externo:** interface institucional junto à CGU e ao TCU para o recebimento de demandas, encaminhamento de informações e colaboração com trabalhos de auditoria diversos.

Especificamente a respeito de ações de auditoria relacionadas à Integridade, merecem destaque: a realização de **apuração**, que são serviços de auditoria destinados a investigar atos e fatos suspeitos de ilegalidade ou irregularidade cometidos no âmbito da ANS; e o **monitoramento** de recomendações de auditoria relacionados a riscos e controles sobre Integridade (fraudes, conflitos de interesse, nepotismo, dentre outros).

A figura 11 apresenta um fluxograma geral a respeito do processo de relatoria do trabalho de auditoria interna, desde seu planejamento até o monitoramento de seus resultados.

**FIGURA 11 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO DE AUDITORIA INTERNA**



Fonte: AUDIT, 2024.

Para maiores informações acesse: [Auditoria da ANS](#).

## PROCEDIMENTOS DE RESPONSABILIZAÇÃO

Compete à Corregedoria – PPCOR apurar as irregularidades administrativas cometidas por servidores públicos no exercício de cargo ou função na ANS, bem como as infrações administrativas imputadas a pessoas jurídicas por descumprimento da Lei nº 12.846, de 2013 (Lei Anticorrupção – LAC).

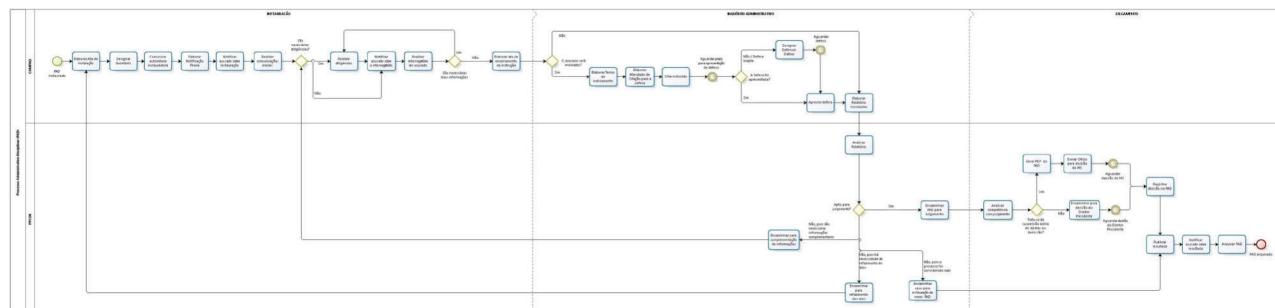
A Corregedoria da ANS é uma unidade setorial do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal – Siscor-PEF, criado pelo Decreto nº 5.480, de 30 de junho de 2005, para empreender as atividades relacionadas à prevenção e à apuração de irregularidades, por meio da instauração e condução de procedimentos investigativos e processos correcionais.

Na qualidade de unidade setorial do Siscor-PEF, sujeita-se à orientação normativa da Controladoria-Geral da União para o desempenho de suas atividades; a par de integrar, administrativamente, a estrutura organizacional da ANS como órgão vinculado à Diretoria Colegiada (DICOL) da Agência Reguladora.

No âmbito da Portaria CGU nº 57/2019, a Corregedoria da ANS é a unidade responsável pela implementação de procedimentos de responsabilização. Trata-se da Unidade de Correição Instituída (UCI) da ANS, com previsão no Decreto nº 3.327, de 5 de janeiro de 2000, e na Resolução Regimental da ANS – RR nº 21, de 2022.

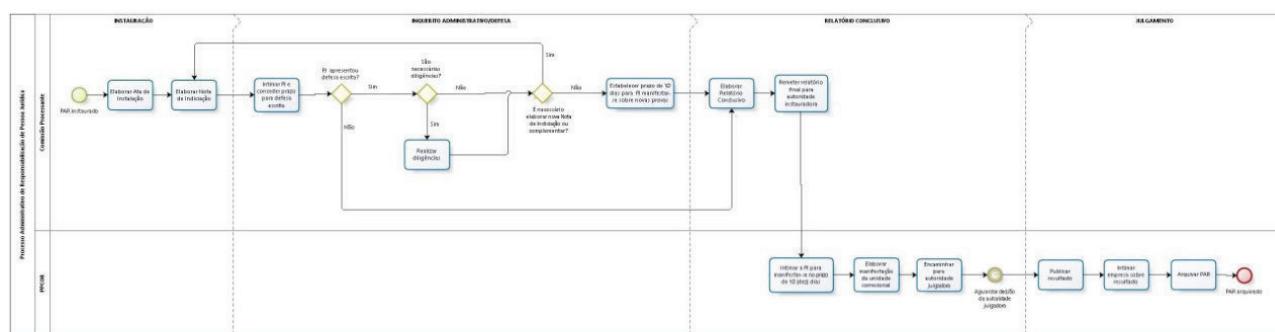
As figuras 12 e 13 seguintes referem-se ao fluxo dos processos administrativos contraditórios relacionados à responsabilização de agentes públicos e de entes privados na ANS.

**FIGURA 12 - FLUXO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR (PAD)**



Fonte: PPCOR, 2024.

**FIGURA 13 - FLUXO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO DE RESPONSABILIZAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA (PAR)**



Fonte: PPCOR, 2024.

## RECOMENDAÇÕES DA CORREGEDORIA

Com objetivo de contribuir com as linhas defesa do Controle Interno da Instituição, a PPCOR adota como boa prática de governança o envio para a Auditoria Interna e a Unidade de Gestão de Integridade das recomendações encaminhadas aos gestores da ANS. A prática alinha-se às disposições da Portaria Normativa CGU nº 27/2022, ao disponibilizar informações correcionais para subsidiar a formulação de estratégias visando à prevenção e mitigação de riscos organizacionais.

Para maiores informações acesse: [Corregedoria da ANS](#).

## CONFLITO DE INTERESSES

No âmbito da Agência, a Portaria da ANS Nº 5.958, de 18 de novembro de 2013, Apêndice III, estabeleceu as competências da Comissão de Conflito de Interesses.

A ANS adotou fluxo interno, figura 15, para análise de conflito de interesses que é analisado por esta Comissão, que é coordenada pela Gerência de Recursos Humanos (GERH) e responsável pelo tratamento e acompanhamento e respostas dos pedidos de autorização e consultas realizadas pelos servidores, por meio do Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflitos de Interesses (SeCi). A referida Comissão é composta por integrantes da área de Recursos Humanos, Presidência, Auditoria Interna e Comissão de Ética, conforme o Apêndice IV.

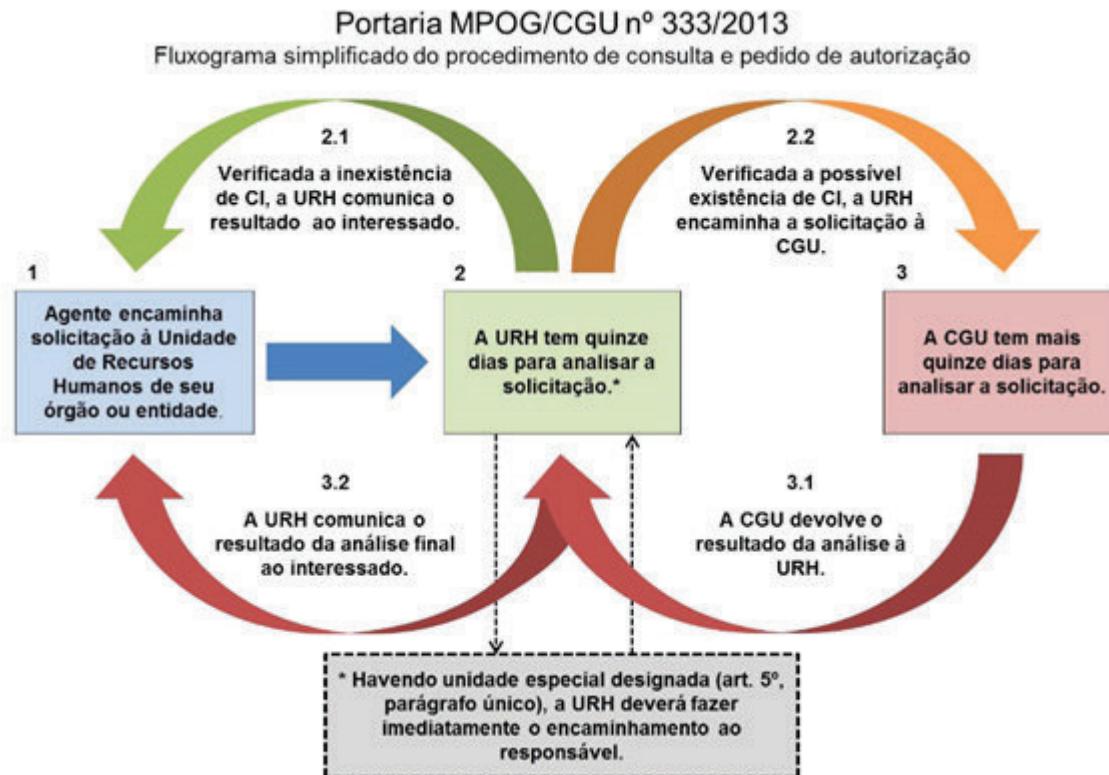
A Lei nº 12.813, de 2013, dispõe sobre o conflito de interesses no exercício de cargo ou emprego do Poder Executivo federal e impedimentos posteriores ao exercício do cargo ou emprego, em vigor desde 1º de julho de 2013, criou mecanismos para que o servidor ou empregado público federal previna possíveis conflitos de interesses e resguarde informações privilegiadas.

Conflito de interesses é a situação gerada pelo confronto entre interesses públicos e privados, que possa comprometer o interesse coletivo ou influenciar, de maneira imprópria, o desempenho da função pública, a configuração independe da existência de lesão ao patrimônio público, bem como do recebimento de qualquer vantagem ou ganho pelo agente público ou por terceiro.

A Portaria Interministerial nº 333, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral de União, de 19 de setembro de 2013, dispõe sobre a consulta quanto à existência de conflito de interesses e o pedido de autorização para o exercício de atividade privada por servidor público.

O sistema **SeCi**, desenvolvido pela CGU, permite ao servidor público federal fazer consultas e pedir autorização para exercer atividade privada, bem como acompanhar as solicitações em andamento e interpor recursos contra as decisões emitidas, tudo de forma simples e rápida. A solicitação segue a figura 14 abaixo, respeitando os prazos legais.

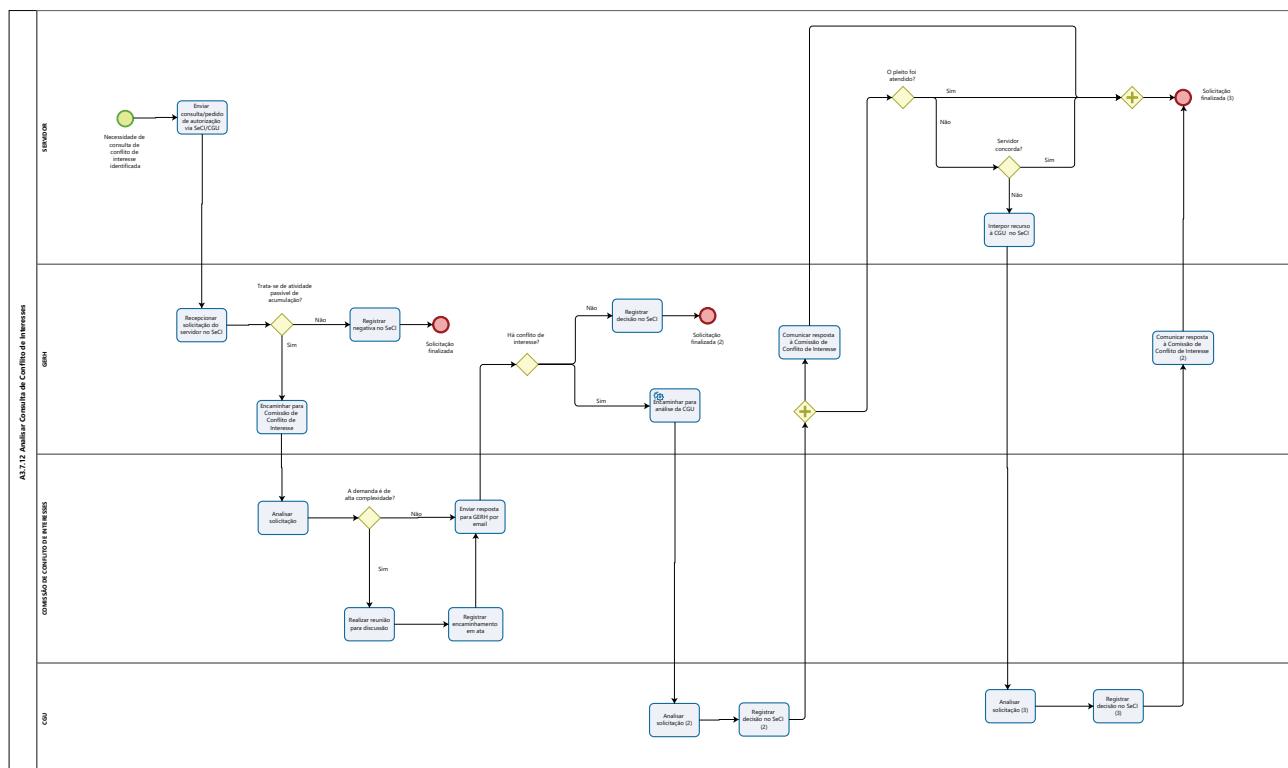
## FIGURA 14 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO DE CONSULTA E AUTORIZAÇÃO DO SECI



Fonte: SeCi (2019).

- Para acesso ao sistema: [SeCi](#).
- Para acesso ao Manual do Solicitante: [Manual](#).
- Para maiores informações acesse: [Perguntas e Respostas](#).

## FIGURA 15 - FLUXO DA ANÁLISE DE CONFLITO DE INTERESSE NA ANS



Fonte: GERH (2024).

A figura 16 mostra quem o agente público deve se dirigir para realizar consultas ou pedidos de autorização sobre conflito de interesses.

#### ■ FIGURA 16 - ONDE CONSULTAR CONFLITO DE INTERESSE

##### Comissão de Ética Pública



- Ministros
- Cargos de natureza especial
- Dirigentes de estatais (presidente, vice-presidente e diretor)
- **Ocupantes de cargos DAS**  
níveis 6 e 5 ou equivalente

##### Controladoria-Geral da União



- Demais ocupantes de cargo ou emprego público do Poder Executivo Federal

Fonte: CEP (2024).

- **Comissão de Ética Pública (CEP):** – acesse: [SUPER.GOV - Mediante instruções no Portal da CEP](#)
- **Ementário da CEP:** – acesse: [Painel Conflito de Interesses](#)
- **Controladoria Geral da União (CGU):** – acesse: [Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflito de Interesses \(SECI\)](#)
- **Ementário da CGU:** – acesse: [Conflito de Interesses](#)

## NEPOTISMO

O nepotismo é a prática pela qual um agente público usa de sua posição de poder para nomear, contratar ou favorecer um ou mais parentes, sejam por vínculo da consanguinidade ou da afinidade, em violação às garantias constitucionais de impessoalidade administrativa.

O Decreto nº 7.203/10 dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal e veda, no âmbito de cada órgão e entidade do Poder Executivo Federal, nomeações, contratações ou designações de familiar de Ministro de Estado, familiar da máxima autoridade administrativa correspondente ou, ainda, familiar de ocupante de cargo em comissão ou função de confiança de direção, chefia ou assessoramento para nomeação em cargo comissionado ou função de confiança, contratações para atendimento a necessidade temporária de excepcional interesse público e às contratações para estágio, exceto se essas contratações forem precedida de processo seletivo que assegure o princípio da isonomia entre os concorrentes.

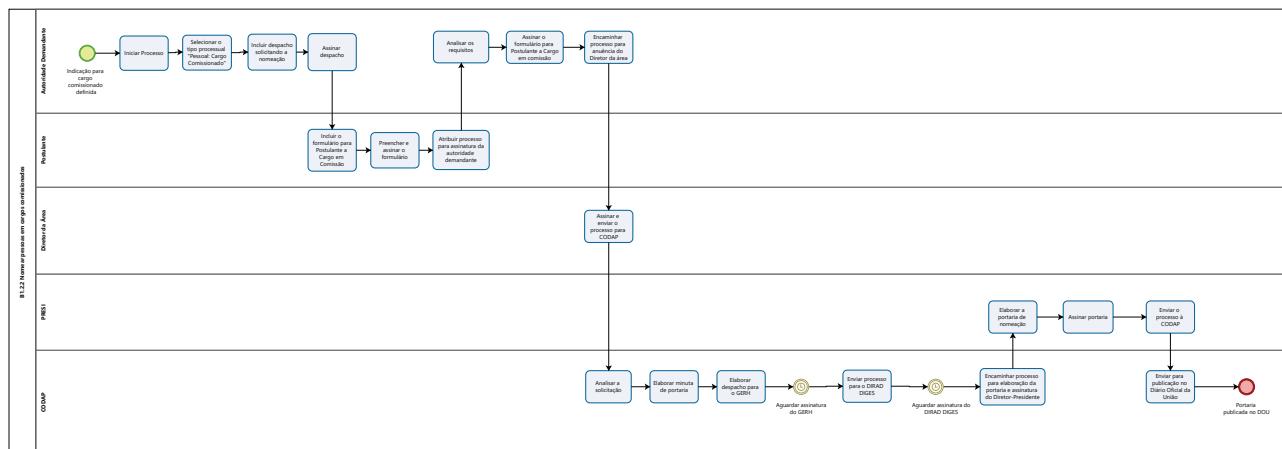
Há vedações também quando existirem circunstâncias caracterizadoras de ajuste para burlar as restrições ao nepotismo, especialmente mediante nomeações ou designações recíprocas, envolvendo órgão ou entidade da administração pública federal.

Todavia, o art. 4º do Decreto 7.203/10 apresenta um rol de situações que excepcionam a incidência do nepotismo no caso concreto.

Ainda temos a Súmula Vinculante STF nº13 (2008): “A nomeação de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, da autoridade nomeante ou de servidor da mesma pessoa jurídica investido em cargo de direção, chefia ou assessoramento, para o exercício de cargo em comissão ou de confiança ou, ainda, de função gratificada na administração pública direta e indireta em qualquer dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, compreendido o ajuste mediante designações recíprocas, viola a Constituição Federal”.

A ANS adotou fluxo interno, figura 17, e o exercício somente ocorrerá após a inclusão em processo SEI da DECLARAÇÃO DE VÍNCULOS FAMILIARES (Ausência de Nepotismo), assinada pelo postulante a nomeação de cargos comissionados, Apêndice I.

### FIGURA 17 - FLUXO INTERNO DE NOMEAÇÃO PARA CARGOS COMISSIONADOS DA ANS



Fonte: GERH (2024).

## GESTÃO DE RISCOS NA ANS

A Assessoria de Avaliação de Riscos Institucionais (ASARI) é a unidade operacional responsável pela implantação da Gestão de Riscos na ANS. Compete à ASARI desenvolver, propor, e disseminar metodologia, padrões e soluções para e de projetos, contribuindo para o cumprimento dos objetivos da ANS; apoiar e acompanhar as unidades administrativas na implementação do processo de avaliação de riscos em seus processos de trabalhos; encaminhar para conhecimento da GGATP o resultado dos trabalhos de avaliações de riscos finalizados e aprovados pelos gestores responsáveis para subsidiar apresentação ao comitê interno de governança; auxiliar na definição de diretrizes e na implementação de ações estratégicas para minimizar a probabilidade e o impacto de riscos identificados, no âmbito institucional; supervisionar a COGINT; apoiar a GGATP nas atividades relacionadas ao comitê interno de governança; e auxiliar a GGATP na promoção de maior integração na difusão de informações de caráter institucional.

A **Política de Gestão de Riscos** no âmbito da ANS foi estabelecida pela Resolução Administrativa nº 60, de 2014 e revisada em 2022 apenas sob o aspecto formal em atendimento ao Decreto 10.139/2019, sendo publicada a Resolução Administrativa nº 74, de 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.

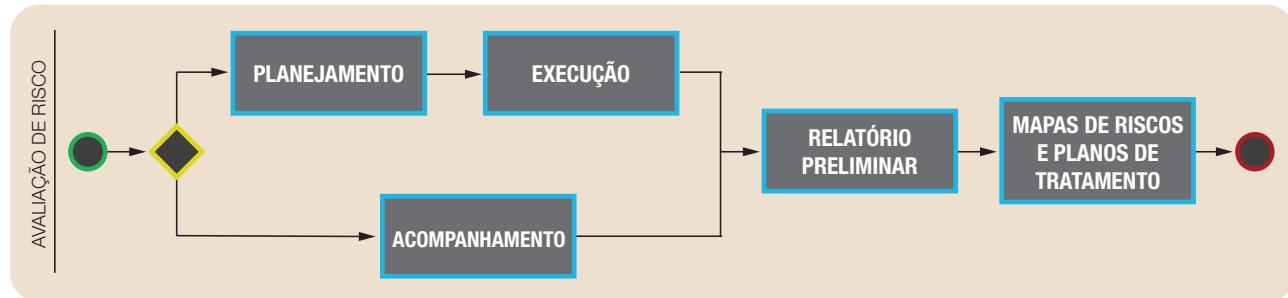
Um dos componentes da gestão de riscos é o seu processo de avaliação de riscos, figura 18, cujo objetivo é sistematizar e estruturar a Política, os procedimentos e as suas práticas.

A **Declaração de Apetite por Riscos da ANS** publicada em 2024, por meio da Portaria ANS nº 17, de 2024 é um instrumento alinhado à Política de Gestão de Riscos da ANS e às boas práticas apresentadas por normas e metodologias amplamente utilizadas, tais quais ISO 31000 e COSO ERM. As diretrizes aprovadas nessa Declaração procuram nortear a organização quanto à disposição em buscar, reter ou assumir riscos em um **apetite conservador**, para então, na definição de seu planejamento estratégico dimensionar os valores a serem entregues para a sociedade, os desafios a serem enfrentados e os objetivos pretendidos, percebendo-se um balanceamento entre riscos e oportunidades na prestação de serviços públicos de qualidade.

Relativamente a **riscos para a Integridade**, a Declaração de Apetite por Riscos determina que a Agência adota uma postura de **apetite por riscos nulo**, em que não buscará, reterá ou assumirá nenhum risco, mantendo o padrão legal e ético no mais alto nível, não tolerando desvios de Integridade em suas ações, sob qualquer pretexto, abrangendo todas as áreas da Agência. Serão incentivadas ações de prevenção e de detecção de desvios éticos ou de possíveis atos de fraude e corrupção, bem como a realização de ações de apuração, sempre quando necessária, de acordo com os requisitos legais vigentes.

O processo de avaliação de riscos adotado na ANS segue os princípios definidos em sua Política de Gestão de Riscos e está fortemente baseada na norma ISO 31000:2018 – Gestão de Riscos – Princípios e Diretrizes.

#### ■ FIGURA 18 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE RISCOS



Fonte: ASARI (2024).

O acompanhamento da evolução da gestão de riscos na ANS e discussão dos riscos identificados e analisados como mais críticos é feita também pelo CGRC, instância máxima de Governança da Agência.

Para maiores informações acesse: [Gestão de Riscos da ANS](#).

## RISCOS PARA A INTEGRIDADE

A Controladoria Geral da União (CGU) define riscos para a Integridade como o “evento relacionado a corrupção, fraudes, irregularidades e/ou desvios éticos e de conduta, que possa comprometer os valores e padrões preconizados pela Instituição e a realização de seus objetivos”.

A ANS realizou o processo de atualização dos riscos para a Integridade dispostos no Plano de Integridade, resultando em 10 riscos e 49 situações, conforme figura 19. Foram listados os riscos para a Integridade, na tabela 4, com a participação das áreas de controles (AUDIT, CEANS, PPCOR E OUVID) e as cinco Diretorias, além das medidas de tratamento, unidades responsáveis e status de implementação.

**TABELA 4 - RISCO E SITUAÇÃO**

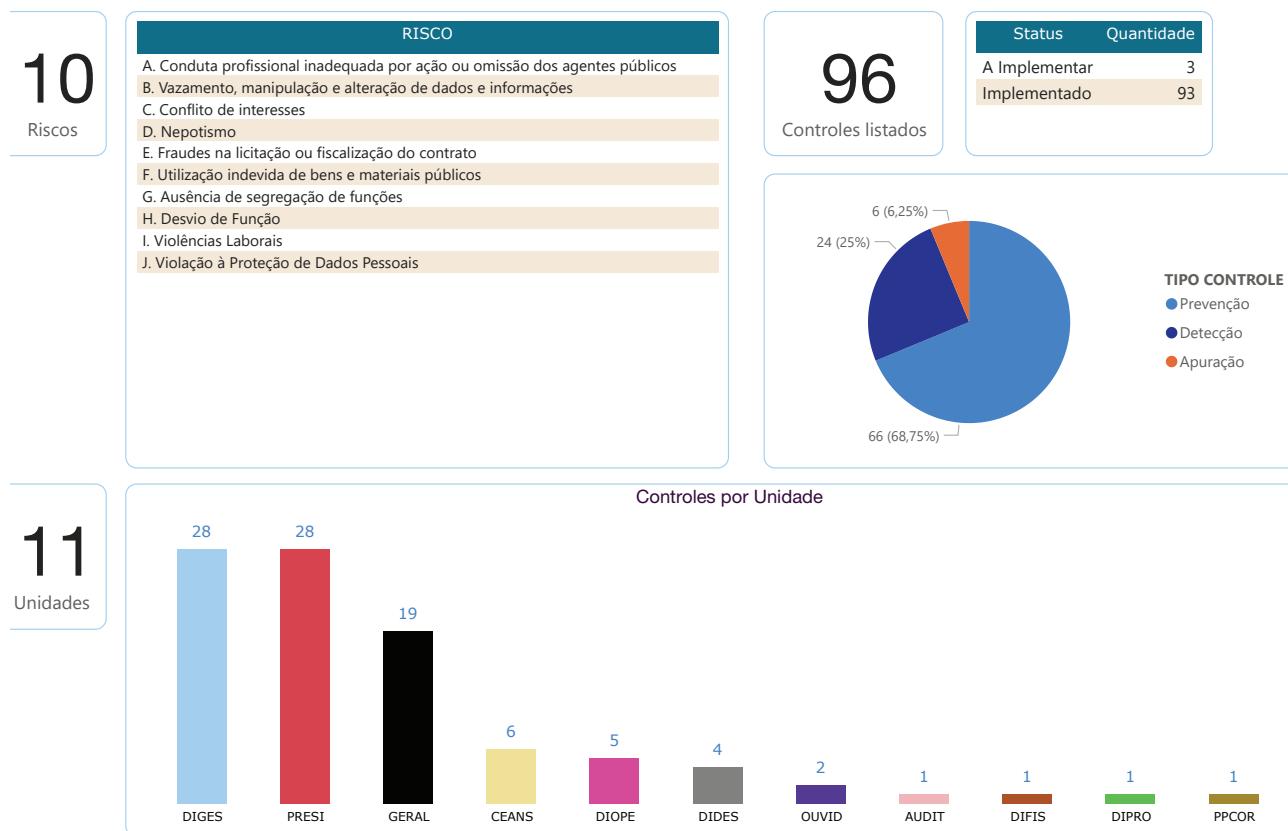
RISCO	SITUAÇÃO
A. Conduta profissional inadequada por ação ou omissão dos agentes públicos	<p>A.01. Uso do cargo ou função para favorecimento pessoal ou de terceiros.</p> <p>A.02. Não realização das atribuições com zelo, dedicação, presteza, responsabilidade e qualidade.</p> <p>A.03. Omissão do servidor em denunciar ou representar, tendo em vista a ocorrência de condutas inadequadas por outros servidores ou dirigentes.</p> <p>A.04. Omissão deliberada de informações relevantes em Notas Técnicas ou instrução técnica encaminhada para tomada de decisão.</p> <p>A.05. Negar publicidade aos atos oficiais</p> <p>A.06. Fraudes em processos de pagamento, licenças médicas ou obtenção de auxílios</p> <p>A.07. Extorsão de regulados por meio de fiscalizações indevidas, excessivas ou desnecessárias</p> <p>A.08. Omissão em aplicar multas, taxas, serviços e outras cobranças financeiras</p> <p>A.09. Perdão de débitos ou multas em desrespeito às normas legais e regulamentares</p> <p>A.10. Omissão deliberada de informações relevantes em relatórios de direção fiscal/direção técnica</p> <p>A.11. Fraudes em processos de adiantamento de recursos públicos para custeio do regime de direção fiscal/direção técnica</p>
B. Vazamento, manipulação e alteração de dados e informações	<p>B.01. Vazamento de informação sigilosa e/ou privilegiada.</p> <p>B.02. Acesso a dados ou informações com controle de acesso restrito, seja para uso próprio ou de terceiros.</p> <p>B.03. Manipulação e alteração de dados e informações, seja para benefício próprio ou de terceiros.</p> <p>B.04. Divulgação indevida de documento preparatório com classificação de restrito.</p>

	C.01. Emissão de Notas Técnicas ou outros documentos oficiais quando há impedimento ou suspeição.
	C.02. Participação do servidor ou gestor em decisão de que é beneficiário particular.
	C.03. Aprovação de benefícios indevidos em processos de concessão de licenças, habilitações, registros, autorizações e certificações.
	C.04. Utilização da Administração Pública para fins eleitorais.
	C.05. Uso de atividade privada para ocultar/ maquiar enriquecimento ilícito.
C. Conflito de interesses	C.06. Prestação, pelo Agente Público, de serviços profissionais particulares, em conflito com as atribuições da função pública ou do órgão.
	C.07. Indicar ou Nomear pessoa para o exercício da função de diretor fiscal/diretor técnico de operadora de saúde, com as quais se saiba que o diretor fiscal/diretor técnico tenha qualquer vínculo ou interesse conexo, inclusive de amizade ou inimizade, relação de dependência ou parentesco, consanguíneo ou por afinidade, até o terceiro grau, com seus sócios ou acionistas, controladores, inclusive indiretos, ou representantes legais. Ou ainda que se saiba ser beneficiário da operadora, ou seu cônjuge, pais e filhos, se houver.
	C.08. Assumir como diretor fiscal/diretor técnico de operadora de saúde, que tenha qualquer vínculo ou interesse conexo, inclusive de amizade ou inimizade, relação de dependência ou parentesco, consanguíneo ou por afinidade, até o terceiro grau, com seus sócios ou acionistas, controladores, inclusive indiretos, ou representantes legais. Ou ainda que se saiba ser beneficiário da operadora, ou seu cônjuge, pais e filhos, se houver.
D. Nepotismo	D.01. Nomeação irregular de parentes e afins para cargo em comissão e função de confiança
	D.02. Contratação irregular de pessoa jurídica de parentes e afins por agente público responsável por licitação
	D.03. Nomeação irregular de parentes e afins para vagas de atendimento a necessidade temporária de excepcional interesse público.
	D.04. Quando autoridades do órgão nomeiam parentes e afins de autoridades de outro órgão compensando-se reciprocamente (Nepotismo Cruzado)
	D.05. Contratação irregular de parentes e afins para prestação de serviços terceirizados
	D.06. Nomeações, contratações de indivíduos que não possuam a devida competência técnica para o cargo.

E. Fraudes na licitação ou fiscalização do contrato	E.01. Editais concebidos de modo a facilitar fraudes.
	E.02. Recebimento de materiais sem a devida conferência.
	E.03. Atestar indevidamente a prestação de serviços que não foram realizados ou apenas parcialmente.
	E.04. Contratação de terceiros que possuam relações pessoais ou profissionais com gestores ou servidores.
	E.05. Seleção de pessoas, empresas prestadoras de serviços, ou fornecedores de materiais de forma direcionada, contrariando o interesse público.
F. Utilização indevida de bens e materiais públicos	F.01. Utilização de veículos oficiais e/ou TáxiGov em benefício próprio
	F.02. Utilização de passagens e diárias em benefício próprio
	F.03. Utilização indevida de material de expediente.
G. Ausência de segregação de funções	G.01. Designação concomitante de funções como autorização, execução, atesto/aprovação, registro ou revisão a um mesmo servidor
H. Desvio de Função	H.01. Desempenho de atividades por estagiários, servidores, terceirizados e contratados, não inerentes ao cargo que detém.
I. Violências Laborais	I.01. Conflitos no relacionamento interpessoal
	I.02. Assédio Sexual
	I.03. Assédio Moral
	I.04. Assédio Organizacional
	I.05. Discriminação
J. Violação à Proteção de Dados Pessoais	J.01. Coleta, produção, recepção e acesso indevidos
	J.02. Arquivamento e armazenamento indevidos
	J.03. Classificação, utilização, reprodução, processamento, avaliação ou controle da informação, extração e modificação sem as devidas autorizações ou pertinências
	J.04. Transmissão, distribuição, comunicação, transferência e difusão de forma indevida
	J.05. Eliminação intempestiva ou sem autorização

Fonte: GGATP (2024).

## FIGURA 19 - PAINEL DOS RISCOS DE INTEGRIDADE E MEDIDAS DE TRATAMENTO



Fonte: COGINT (2024).

## PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

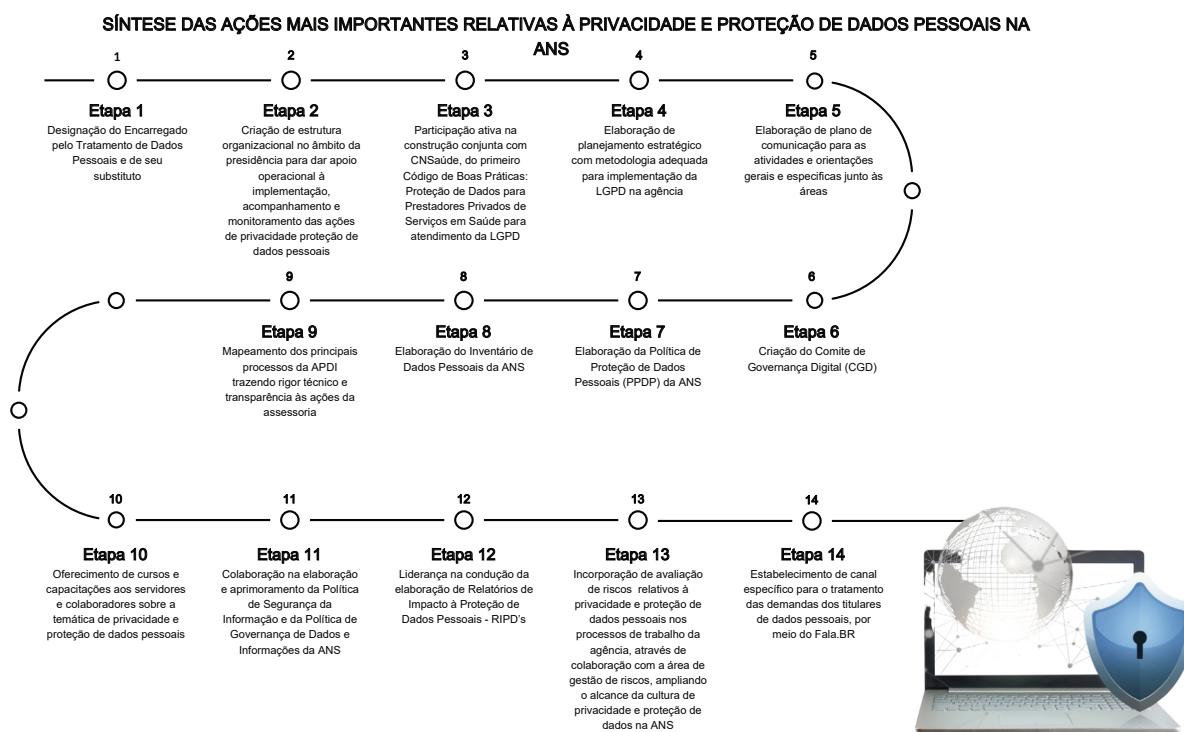
A conformidade da ANS em relação à Lei nº 13.709, de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, foi buscada desde sua publicação e posterior entrada em vigor, a partir de 2020, quando as questões relativas à privacidade e proteção de dados pessoais, que estavam em pleno crescimento, passaram a ocupar um lugar central nas discussões e nas práticas das instituições, públicas e privadas, ligadas à saúde.

Quando falamos em saúde suplementar, estamos lidando com uma imensa quantidade de dados sensíveis: informações de pacientes, histórico médico, tratamentos e outros dados que, se mal geridos, podem comprometer a confiança entre pacientes, prestadores de serviços de saúde e operadoras de planos. O setor de saúde tem a particularidade de manusear dados que vão além dos aspectos financeiros ou pessoais, impactando diretamente a vida e a saúde das pessoas. Portanto, proteger essas informações não é apenas uma obrigação legal, mas um compromisso ético.

A implementação da LGPD na ANS trouxe grandes desafios, mas também impulsionou uma mudança de mentalidade. Em 2020, seguindo as orientações da Lei, bem como as melhores práticas internacionais e nacionais relativas ao tema, foi nomeado o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais da Agência (cabe destacar que a ANS foi a primeira Agência Reguladora dentre as 11 federais a designar Encarregado), e criada uma estrutura administrativa para dar suporte e apoio ao exercício de suas funções, com a estrutura de uma assessoria especial sobre o tema, ligada diretamente à presidência da Agência, bem como uma coordenação de proteção de dados para o devido suporte técnico, visando garantir a execução das ações permanentes de implementação, monitoramento e controle da Lei nº 13.709, de 2018. Também foram designados servidores com dedicação exclusiva para o desenvolvimento destes novos processos de trabalho que tiveram que ser elaborados e estabelecidos com muito rigor e assertividade técnica.

Em seguida, foi elaborado um planejamento de implementação seguindo as boas práticas e as orientações da Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), e priorizadas ações que garantissem o cumprimento dos aspectos fundamentais da lei, que foram sintetizadas na figura a seguir:

### ■ FIGURA 20 – AÇÕES DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NA ANS



Fonte: APDI (2024).

Ainda em 2020, foi criado o Comitê de Governança Digital – CGD, para discussão ampla e qualificada das questões relacionadas à proteção de dados e privacidade tendo competência para deliberar sobre os assuntos relativos à implementação das ações de governo digital e ao uso de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito da ANS.

Posteriormente, foi desenvolvida uma sólida cooperação entre as áreas de TI, a de proteção de dados pessoais e a de governança de dados, o que permitiu um desenvolvimento baseado nas realidades das equipes tendo em vista o orçamento disponível e o grau de maturidade interna no domínio de processos e tecnologias relacionadas a proteção, privacidade e segurança de dados pessoais.

Em 2021, a Assessoria de Proteção de Dados e Informações (APDI), em cumprimento de suas funções e em apoio ao desenvolvimento da cultura de proteção de dados pessoais e privacidade, participou de uma experiência exitosa na elaboração colaborativa do primeiro código de boas práticas para os prestadores privados de serviços de saúde, coordenado pela Confederação Nacional de Saúde (CNSaúde), que foi amplamente divulgado e apresentado em evento virtual coordenado pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

A agência passou a revisar vários processos internos ligados a cibersegurança e privacidade de dados pessoais, bem como a investir na governança de dados e na capacitação de seus colaboradores. Vimos o fortalecimento progressivo da cultura de privacidade e a criação do Comitê de Governança Digital (CGD) como forma de contribuir para a manutenção dos padrões de segurança e privacidade de dados pessoais elevados.

Desde 2021, foram ofertados cursos e capacitações aos servidores que tiveram à sua disposição, cursos especiais *in company* sobre LGPD, cursos livres no portal da Escola Nacional de Administração Pública

(ENAP), material orientativo e informativo disponibilizado em área protegida ao grupo de interlocutores das áreas, encontros presenciais no Espaço Aberto ANS, divulgação na rádio web e outras ações direcionadas às áreas específicas com necessidades próprias de orientação para adequação de seus processos à LGPD.

Seguindo as orientações da SGD e as boas práticas oficiais conhecidas em relação ao tema, foram elaborados e aplicados ferramentais específicos para o levantamento dos Inventários de Dados Pessoais, os IDP's, o que permitiu gerar uma visão macro dos processos de tratamento de dados pessoais em toda a Agência, trazendo com mais clareza o grau de maturidade da instituição em relação ao tema e permitindo orientações específicas de acordo com a condição de tratamento de dados pessoais da área.

Os processos de trabalho de competência da APDI, foram mapeados e dispostos de acordo com a metodologia de arquitetura de processos da Agência, obedecendo aos melhores padrões e práticas relativas à técnica empregada. Desta forma, mesmo processos transversais, envolvendo a participação de outras áreas puderam ser aprimorados e disponibilizados de forma ampla, gerando valor e agregando melhorias importantes para a plena aderência da ANS à LGPD.

Em 2022, após intensas trocas e colaborações entre as diversas áreas da ANS, foi publicada a Resolução Administrativa de número 80, que dispõe sobre a Política de Proteção de Dados Pessoais – PPDP, no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar, trazendo os princípios e orientações para o adequado tratamento de dados pessoais dos processos de trabalho da Agência. Esta publicação recebeu ampla divulgação interna, através de vários canais de comunicação, estando disponibilizada na área de repositório de normas da ANS.

Neste período, também foram elaborados Relatórios de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD), experiência que alavancou grandemente a maturidade da Agência em relação a seus processos de tratamento de dados pessoais, trazendo melhorias significativas em todo o processo de proteção de dados e eventuais comunicações com a ANPD. Através da elaboração destes relatórios, desenvolvemos *expertise* importante no tratamento adequado e tempestivo para a devida proteção de dados pessoais em processos e sistemas. O trabalho colaborativo foi a tônica destes relatórios, envolvendo a participação ativa de diversas áreas técnicas, gerando uma compreensão mais aprofundada em relação a melhorias a serem implementadas, com a liderança orientativa da APDI.

Em 2023, a ANS estrategicamente ampliou a aproximação institucional com a ANPD, no intuito de agilizar processos de comunicação entre as instituições, permitindo trocas de informação de forma ágil, eficaz e eficiente. Muitas questões relativas ao que pode ser ou não tratado pelas operadoras de planos de saúde, orientações quanto ao compartilhamento de dados entre entes públicos e privados, bem como orientações relativas aos vários tratamentos de dados pessoais nos vários processos de trabalho da Agência, carecem de um canal rápido para saneamento de dúvidas.

No momento, já foram realizadas algumas reuniões entre representantes da ANS e da ANPD, com vistas à celebração de um Acordo de Cooperação Técnica. O objetivo é alcançar, de forma ágil, a concretização de um instrumento final executável, seguro e eficiente, que promova o adequado funcionamento do setor regulado de saúde, conforme a legislação específica, e o tratamento de dados pessoais de acordo com a LGPD e as orientações da ANPD.

## GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL (ESG)

A conjugação dos princípios da governança e da sustentabilidade socioambiental é a base do conceito ESG, cujo termo em inglês, *Environmental, Social and Governance* (ESG), significa a inclusão de fatores e/ ou melhores práticas ambientais, sociais e de governança no ambiente de negócios, sejam eles públicos ou privados.

No setor público, a atuação da ANS tem tido papel de destaque pelo seu pioneirismo no tema. O ESG na ANS foi implementado por meio da **Política Integrada de Governança e Responsabilidade Socioambiental**, publicada em março de 2023, por meio da Resolução Administrativa nº 82, de 2023<sup>1</sup>, sob a competência da Assessoria de Assuntos Estratégicos da Presidência (ASSEPE).

A dimensão da Governança é elementar quando se fala de ESG. Não apenas por representar o “G” do ESG, mas, sobretudo, pela importância que as boas práticas de governança têm para a responsabilidade socioambiental da ANS. Ao adotar o ESG, a ANS assume o compromisso público de implementar ações socioambientais, juntamente com medidas de **Integridade** – elemento crucial no conceito de governança.

Essa é a perspectiva integradora da política ESG da ANS. Falar em Integridade, conceito relacionado à governança, não é apenas atuar no combate à corrupção, é preciso a compreensão de que a Integridade está relacionada aos cuidados com a sustentabilidade social e ambiental. Da mesma forma que a gestão de riscos deve ser concebida e exercida com ações que se conectam também com a sustentabilidade social e ambiental da ANS, não se restringindo a tratar dos riscos relacionados à regulação do setor no sentido estrito. Por exemplo, identificar e tratar os riscos relacionados à violência laboral no trabalho, é uma ação de gestão de riscos conectada com a sustentabilidade social. Isso reforça a importância da gestão de riscos no conceito de ESG.

A ANS está na fase de implementação do projeto ESG<sup>2</sup>, que conta com todas suas ações e documentos que podem ser acessados de forma transparente no painel dinâmico do projeto, onde encontramos o “Plano de Ação 2023-2025”, com um conjunto de ações propostas para o biênio.

A ANS tem envidado esforços no sentido de fortalecer a dimensão social do ESG, buscando promover a inclusão social, com foco na diversidade. Um exemplo recente foi a inclusão de cotas para contratação de mulheres vítimas de violência doméstica no edital de licitação dos serviços de TI no ano de 2024. Merece destaque também a publicação do **“Guia ANS de Diversidade e Inclusão”**<sup>3</sup> ao final do ano de 2023. O Guia reforça a necessidade de promoção de ações para combater situações de assédio moral e sexual, além de fazer um alerta para que se evitem expressões da discriminação, sejam de gênero, de orientação sexual, de raça ou etnia, religião ou crença, deficiência ou condição física, nacionalidade ou idade, nos ambientes institucionais.

Para que as partes interessadas possam compreender melhor a aplicação do conceito ESG, a ANS publicou o **Guia ESG da ANS**<sup>4</sup>, com exemplos de boas práticas implementadas pela própria agência. Uma outra iniciativa que merece destaque no projeto ESG é a **Carta com recomendações às operadoras de planos de saúde sobre diversidade, equidade e inclusão** entregue pelo Presidente da Agência.

Todas as informações do projeto podem ser acessadas no Painel do projeto ESG, figura 21, onde podem ser encontradas todas as informações do projeto, com seus produtos, artefatos, ações e projetos da ANS alinhados aos chamados Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS da ONU.

<sup>1</sup> Acesse a Política Integrada de Governança e Responsabilidade Social aqui: <https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDM3MA==>.

<sup>2</sup> Todas as informações podem ser acessadas no painel do projeto ESG no link a seguir: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiODgwYTYyYTMtNjlmNC00NGUwLTg0YjUyZ2-KMDk2ZjRjZmRjliwidC16ijlkYmE00DBjLTrmYTctNDJmNC11YmEzLTBmYjEzNzVmYmU1ZjJ9>

<sup>3</sup> O Guia ANS de Diversidade e Inclusão encontra-se disponível no seguinte endereço: [https://biblioteca-ans.ans.gov.br/php/download.php?codigo=7232&tipo\\_midia=2&indexSrv=1&Usuario=0&obra=8826&tipo=1&Banner=0&Idioma=0](https://biblioteca-ans.ans.gov.br/php/download.php?codigo=7232&tipo_midia=2&indexSrv=1&Usuario=0&obra=8826&tipo=1&Banner=0&Idioma=0) - Acesso em 27/02/2024.

<sup>4</sup> O Guia ESG da ANS encontra-se disponível no seguinte endereço: [https://www.ans.gov.br/arquivos/temp/Guia\\_ESG\\_r10\\_240903\\_111800.pdf](https://www.ans.gov.br/arquivos/temp/Guia_ESG_r10_240903_111800.pdf)

## FIGURA 21 - APRESENTAÇÃO DO PAINEL DO PROJETO ESG

   **Resultados do Projeto ESG - 2022-2025** 

**Resultados do Projeto ESG**

A seguir clicar no item que deseja obter mais informações sobre os Resultados do Projeto ESG.

**Política de Governança e Responsabilidade Socioambiental (ESG)**



**Plano de Ação ESG**



**Painel de Governança e Sustentabilidade ANS**



**Guia de Governança e Responsabilidade Socioambiental (ESG)**

Guia de Governança e Responsabilidade Socioambiental (ESG) da ANS



**Guia ANS de Diversidade e Inclusão**

GUIA ANS DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO



**Conheça os ODS aplicáveis a ANS**



Fonte: ANS (2024)

A Agência também conta com um “Painel Dinâmico de Governança e Sustentabilidade”, figuras 22 e 23, um instrumento que contempla dados de diversas áreas que de alguma forma dialogam com os fatores ESG, fortalecendo ainda mais a perspectiva da governança como base para o desenvolvimento sustentável.

## FIGURA 22 - APRESENTAÇÃO DO PAINEL DE GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

   **Apresentação do Painel de Governança e Sustentabilidade** 

**O Painel de Governança e Sustentabilidade contém:**

- **Plano Diretor de Logística Sustentável - 2021-2024**
- **Plano de Ações do PLS - 2019-2024**
- **Relatório do PLS com os resultados obtidos - 2019-2024**

Em breve serão realizadas reuniões para definição das ações para os próximos anos que serão validadas junto a Diretoria Colegiada.

**Escolha o item do PLS de que deseja informação:**

Introdução e Público-Alvo

Sumário Executivo

Política de ESG e as Diretrizes Estratégicas

Preparação do PLS

Metodologia do PLS

Metodologia de Aferição dos custos indiretos

Plano de Gestão e Logística Sustentável - atual

Plano de Ações do PLS

Resultados obtidos

**Legislação Aplicável**



**Unidades Organizacionais**



**Doc. Anteriores: PLS e Relatórios**



Fonte: ANS (2024)

## FIGURA 23 - RESULTADOS DO PAINEL ESG 2019-2024



Fonte: ANS (2024)

Verifica-se no setor público um movimento crescente de adoção de práticas ESG. O próprio Tribunal de Contas da União (TCU) publicou recentemente o Acórdão TCU nº [1.205/2023](#) - Plenário, fazendo referência ao ESG. O Acórdão vem remodelar o chamado Índice Integrado de Governança e Gestão (iGG), com a inclusão da avaliação de práticas ambientais e sociais, transformando-se em iESGo. A iniciativa é oriunda de proposta de fiscalização, na modalidade levantamento, com o objetivo de aferir a adesão de organizações públicas aos processos e às práticas ESG. A fiscalização foi autorizada nos termos do referido Acórdão TCU. Ressalte-se que a ANS no iESGo 2024 ficou em [segundo lugar](#) entre as Agências Reguladoras.

## FIGURA 24 - PAINEL IESGO 2024

### Índice ESG 2024

Indicador	ANS	ANA	ANAC	ANATEL	ANCINE	ANEEL	ANM	ANP	ANTAQ	ANTT	ANVISA	Agência	iESGo
iESGo - Índice ESG	90,0%	60,2%	93,7%	79,1%	69,6%	74,1%	51,2%	51,7%	77,7%	84,2%	68,4%	ANAC	93,7%
iGG - Índice Integrado de Governança e Gestão Públicas	82,9%	73,7%	90,3%	84,3%	74,8%	70,1%	57,1%	59,9%	75,8%	88,%	73,4%	ANS	90,0%
iGovPub - Índice de Governança Pública Organizacional	92,5%	65,8%	96,5%	88,2%	83,2%	79,1%	59,4%	57,8%	87,0%	83,8%	79,4%	ANTT	84,2%
iGest - Índice de Gestão Pública	79,7%	76,1%	88,3%	83,0%	72,1%	67,1%	56,2%	60,5%	72,0%	89,9%	71,3%	ANATEL	79,1%
iGovPessoas - Índice de Governança e Gestão de pessoas	90,9%	57,6%	84,5%	85,5%	63,4%	87,3%	76,3%	75,0%	96,4%	92,9%	66,8%	ANTAQ	77,7%
iGovTI - Índice de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e de Segurança da Informação	92,3%	77,9%	91,5%	94,4%	86,8%	71,8%	29,7%	49,7%	43,0%	87,3%	89,0%	ANEEL	74,1%
iGovContratações - Índice de Governança e Gestão de Contratações	83,6%	64,6%	92,0%	96,6%	80,1%	72,9%	64,9%	34,5%	84,1%	97,9%	54,0%	ANCINE	69,6%
iGovOrcamento - Índice de Governança e Gestão Orçamentárias	79,3%	62,6%	100,0%	76,7%	80,3%	74,4%	68,0%	66,9%	82,5%	91,0%	82,9%	ANVISA	68,4%
iES - Índice Integrado de Sustentabilidade Ambiental e Social	95,9%	15,5%	90,8%	36,8%	12,2%	65,5%	11,9%	16,1%	49,9%	77,2%	20,5%	ANA	60,2%
iGovSustentAmb - Índice de Governança e Gestão da Sustentabilidade Ambiental	97,5%	23,2%	93,6%	24,9%	10,3%	67,5%	7,3%	9,3%	76,0%	87,0%	7,4%	ANP	51,7%
iGovSustentSocial - Índice de Governança e Gestão da Sustentabilidade Social	94,6%	9,1%	88,5%	46,4%	13,7%	63,8%	15,6%	21,7%	28,6%	69,2%	31,1%	ANM	51,2%

APRIMORADO    INTERMEDIÁRIO    INICIAL    INEXPRESSIVO

Fonte: ANS, 2024 (dados TCU)

A integração das dimensões do ESG é a base para compreensão de que se faz necessário construir um elo entre as perspectivas da governança e da responsabilidade socioambiental. Esse elo é o ponto de partida para melhor compreensão de temas subjacentes que possam contribuir para análise de como os objetivos da governança e da sustentabilidade nas organizações possam ser alcançados.

A ANS, ao abordar a perspectiva da responsabilidade socioambiental na Política de Integridade da agência, avança na direção do fortalecimento da governança, com uma lente que evidencia a importância da responsabilidade socioambiental na perspectiva da Integridade da agência.

## **VIOLÊNCIAS LABORAIS, ASSÉDIO SEXUAL E MORAL**

A prevenção e o tratamento de situações de violências laborais e assédio sexual e/ou moral, por sua característica transversal e interseccional, possui ações que requerem a participação de vários atores/unidades. A Gerência de Recursos Humanos da ANS, por meio da Coordenadoria de Saúde e Qualidade de Vida (COSAQ) coordenou em 2023 Grupo de Trabalho (GT) de caráter transitório (Portaria de Pessoal ANS Nº 215, de 2023, publicada no Boletim de Serviço nº 071/23, em 21/08/2023), com a participação das seguintes unidades: Coordenadoria de Carreira e Desenvolvimento (CCADE), Gerência de Comunicação Social, Comissão de Ética, Ouvidoria, Corregedoria, Assessoria de Assuntos Estratégicos da Presidência e Coordenadoria de Gestão da Integridade. O GT ficou responsável por propor ações de prevenção e enfrentamento às violências laborais.

Como resultado das atividades, ao término dos 90 dias estabelecidos como prazo, o grupo apresentou os seguintes materiais: Política de Prevenção e Enfrentamento à Violência Laboral e ao Assédio Moral e Sexual; Protocolo de acolhimento às vítimas de violência laboral, assédio moral e sexual no âmbito da ANS e proposta de calendário para a realização de atividades educativas e reflexivas acerca do tema. Além disso, foi sugerida a criação de material informativo para que se possa dar amplo conhecimento acerca da política e do protocolo, com a utilização de identidade visual construída para as ações temáticas.

A CCADE, de forma a melhor capacitar os integrantes do GT e propiciar um nivelamento de conhecimento sobre os conceitos abordados nos documentos, promoveu um curso sobre Prevenção e Combate à violência Laboral e ao assédio moral e sexual, realizado no dia 20/10/2023, no formato presencial, na sede da Agência.

Tanto a Política quanto o Protocolo foram disponibilizados aos trabalhadores da Agência (servidores e terceirizados), por meio de uma consulta interna realizada em março de 2024. Na sequência foi aprovado em reunião da Diretoria Colegiada (julho/2024) e atualmente encontra-se sob análise da PROGE.

Uma política institucional que possibilite a prevenção e o enfrentamento às violências laborais, ao assédio moral e sexual permite que a ANS alcance resultados estruturais e duradouros que de fato tragam impacto nas relações de trabalho e no clima organizacional da Agência.

## CAPÍTULO 3

# UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE INTEGRIDADE, TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO (SITAI) NA ANS

Conforme a Resolução Regimental da ANS - RR nº 21, de 2022, compete à Coordenadoria de Gestão de Integridade como unidade setorial do SITAI, no papel de Gestão da Integridade, conforme art. 8º do Decreto 11.529, de 2023:

- I - assessorar a autoridade máxima do órgão ou da entidade nos assuntos relacionados com a Integridade, a transparência e o acesso à informação e com os programas e as ações para efetivá-los;
- II - articular-se com as demais unidades do órgão ou da entidade que desempenhem funções de Integridade, com vistas à obtenção de informações necessárias à estruturação e ao monitoramento do programa de Integridade;
- III - coordenar a estruturação, a execução e o monitoramento de seus programas de Integridade;
- IV - promover, em coordenação com as áreas responsáveis pelas funções de Integridade, a orientação e o treinamento, no âmbito do órgão ou da entidade, em assuntos relativos ao programa de Integridade;
- V - elaborar e revisar, periodicamente, o plano de Integridade;
- VI - coordenar a gestão dos riscos para a Integridade;
- VII - monitorar e avaliar, no âmbito do órgão ou da entidade, a implementação das medidas estabelecidas no plano de Integridade;
- VIII - propor ações e medidas, no âmbito do órgão ou da entidade, a partir das informações e dos dados relacionados com a gestão do programa de Integridade;
- X - avaliar as ações e as medidas relativas ao programa de Integridade sugeridas pelas demais unidades do órgão ou da entidade;
- X - reportar à autoridade máxima do órgão ou da entidade informações sobre o desempenho do programa de Integridade e informar quaisquer fatos que possam comprometer a Integridade institucional;

- XI - participar de atividades que exijam a execução de ações conjuntas das unidades integrantes do SITAI;
- XII - reportar ao órgão central as situações que comprometam o programa de Integridade e adotar as medidas necessárias para sua remediação;
- XIII - supervisionar a execução das ações relativas à Política de Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal;
- XIV - monitorar o cumprimento das normas de transparência e acesso à informação no âmbito dos órgãos e das entidades;
- XV - manter atualizadas as informações sobre os serviços de informação ao cidadão; e
- XVI - manter atualizados o inventário de base de dados e a catalogação dos dados abertos no Portal Brasileiro de Dados Abertos.

## CAPÍTULO 4

# MONITORAMENTO E ATUALIZAÇÃO PERIÓDICA DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

O monitoramento contínuo será realizado em duas frentes complementares, durante dois períodos diversos, com os objetivos: I) de assegurar e melhorar a qualidade e a eficácia da concepção deste Plano; II) de permitir a implementação e os resultados adequados de todas as necessidades identificadas; III) de fortalecer a cultura de Integridade da Agência; e IV) de identificar novas oportunidades de aperfeiçoamento a serem propostas.

Desta forma, mantém-se em consonância com as melhores práticas de governança e de gestão relacionadas ao tema.

O Relatório de Monitoramento conterá os itens relacionados na tabela 5 abaixo:

**TABELA 5 - MONITORAMENTO DO PLANO DE INTEGRIDADE**

1-INFORMES DOS CASOS RECEPCIONADOS NO CANAL DE DENÚNCIA E OUTROS	RESPONSÁVEL	PRAZO
Encaminhamento das denúncias	OUVID (Fala.BR) PPCOR CEANS	Semestral
Representações recebidas		
Resultado das apurações ética e disciplinar (arquivamento ou aplicação de penalidades)		

2- CONSULTAS DE CONFLITO DE INTERESSES	RESPONSÁVEL	PRAZO
Tipo (consulta ou autorização) e decisão do GERH e da CGU	Comissão de Conflito de Interesse	Semestral
Consulta ética	CEANS	Semestral

<b>3- STATUS DAS AÇÕES ESTRUTURANTES</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>PRAZO</b>
Implementação e ações do Plano de Comunicação de Integridade (todas as comunicações sobre Integridade realizadas no período, oriundas da CGU, COGINT, Unidades Vinculadas ou de qualquer área da ANS)	COGINT	Semestral
Ações referentes à capacitação em Integridade (seminário, palestra treinamento e curso realizado no período)	GERH	Semestral
Principais encaminhamentos e decisões relativas à Integridade de órgãos colegiados (CGD e CGRC)	COGINT/APDI	Semestral
Recomendações da Auditoria Interna relativas aos controles de Integridade (acompanhamento das implementações das recomendações)	AUDIT	Semestral
Avaliação e revisão do Plano de Integridade (atualização de dados do documento)	COGINT/CGRC	Bianual
Atualização da lista de riscos para a Integridade e medidas de tratamento	COGINT	Bianual

Fonte: GGATP (2024).

# REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Código de Ética da ANS. RA nº25/2008.** Disponível em: [https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/acesso-a-informacao/institucional/comissao-de-etica/anexo\\_ra\\_25.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/acesso-a-informacao/institucional/comissao-de-etica/anexo_ra_25.pdf) Acesso em: 25 nov. 2024.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Manual de Gestão de Riscos da ANS.** 2018. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/acesso-a-informacao/transparencia-institucional/gestao-de-riscos/manual-de-gestao-de-riscos-da-ans.pdf> Acesso em: 25 nov. 2024.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Planejamento estratégico da ANS.** Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/planejamento-estrategico-ans-2021-2025> Acesso em: 25 jan. 2024.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Relatório Anual de Auditoria Interna de 2023.** Disponível em: [https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/prestacao-de-contas/ANS\\_RAIINT2023v4\\_Finalr03.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/prestacao-de-contas/ANS_RAIINT2023v4_Finalr03.pdf) Acesso em: 25 nov. 2024.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Relatório da Gestão Correcional de 2023.** Disponível em: [https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/acesso-a-informacao/institucional/corregedoria/Relatrio\\_2\\_2024\\_PPCOR\\_DICOL.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/acesso-a-informacao/institucional/corregedoria/Relatrio_2_2024_PPCOR_DICOL.pdf) Acesso em: 25 nov. 2024.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Relatório de Gestão da Ouvidoria 2023.** Disponível em: [https://www.gov.br/ans/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria-/Relatorio\\_de\\_Gestao\\_Ouvidoria\\_ANS\\_2023.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-/Relatorio_de_Gestao_Ouvidoria_ANS_2023.pdf) Acesso em: 25 nov. 2024.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Regimento Interno da ANS – RR 21/2022.** Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-regimental-rr-n-21-de-26-de-janeiro-de-2022-376929467> . Acesso em: 24 ago. 2022.

BRASIL. CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Portaria CGU nº 57 de 4 de janeiro de 2019.** Altera a Portaria CGU nº 1.089, de 25 de abril de 2018, que estabelece orientações para que os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional adotem procedimentos para a estruturação, a execução e o monitoramento de seus programas de Integridade e dá outras providências. Disponível em: [https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/45186/3/Portaria\\_CGU\\_57\\_2019.pdf](https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/45186/3/Portaria_CGU_57_2019.pdf)

BRASIL. CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflito de Interesses (SeCI).** Disponível em: <https://seci.cgu.gov.br>. Acesso em: 25 nov. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017.** Dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9203.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9203.htm). Acesso em: 24 ago. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 11.529, de 16 de maio de 2023.** Institui o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal e a Política de Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2021/decreto/D10756.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/decreto/D10756.htm). Acesso em: 25 nov. 2024.

BRASIL. **Decreto 10.889, de 09 de dezembro de 2021.** Dispõe sobre a divulgação da agenda de compromissos públicos e a participação de agentes públicos, no âmbito do Poder Executivo federal, em audiências e sobre a concessão de hospitalidades por agente privado, e institui o Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo federal - e- Agendas. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2021/decreto/d10889.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/decreto/d10889.htm) Acesso em: 25 nov. 2024.

# APÊNDICE I

## DECLARAÇÃO DE NEPOTISMO

DECLARAÇÃO DE VÍNCULOS FAMILIARES		
Identificação do Servidor		
Nome completo: CPF: _____ Lotação: _____ Cargo Comissionado: Cargo Efetivo:		
Considerando o disposto no Decreto nº 7.203, de 04/06/2010, DECLARO, para os devidos fins, que:		
<input type="checkbox"/> não tenho parentesco em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, com servidor subordinado diretamente ao cargo comissionado que ocuparei.		
<input type="checkbox"/> não tenho parentesco em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, com estagiários e colaboradores que prestam serviços nessa agência.		
<input type="checkbox"/> tenho parentesco em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, conforme indicado abaixo:		
Nome completo _____ _____ _____ _____	Situação Funcional _____ _____ _____ _____	Grau de parentesco _____ _____ _____ _____
Declaro serem verdadeiras as informações aqui prestadas, sob as penas do Art.299 do Código Penal e comprometo-me a fazer imediata comunicação à Gerência de Recursos Humanos da ANS, de qualquer alteração que nelas venha a ocorrer.		
Fundamentação Legal:  <a href="#">Decreto nº 7.203, de 4 de junho de 2010</a>		
Art. 2º Para os fins deste Decreto considera-se: [...] <b>III - familiar: o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau.</b>		
Parágrafo único. Para fins das vedações previstas neste Decreto, serão consideradas como incluídas no âmbito de cada órgão as autarquias e fundações a ele vinculadas.		
Art. 3º No âmbito de cada órgão e de cada entidade serão vedadas às nomeações ou designações de familiares de Ministro de Estado, familiar de máxima autoridade administrativa correspondente ou, ainda, familiar de ocupante de cargo em comissão ou função de confiança de direção, chefia ou assessoramento, para: <b>I - cargo em comissão ou função de confiança;</b> <b>II - atendimento a necessidade temporária de excepcional interesse público, salvo quando a contratação tiver sido precedida de regular processo seletivo; e</b> <b>III - estágio, salvo se a contratação for precedida de processo seletivo que assegure o princípio da isonomia entre os concorrentes.</b>		
<a href="#">Súmula Vinculante nº 13</a>		
A nomeação de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, da autoridade nomeante ou de servidor da mesma pessoa jurídica investido em cargo de direção, chefia ou assessoramento, para o exercício de cargo em		

comissão ou de confiança ou, ainda, de função gratificada na administração pública direta e indireta em qualquer dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, compreendido o ajuste mediante designações recíprocas, viola a Constituição Federal.

[Código Penal](#)

Art. 299 - Omitir, em documento público ou particular, declaração que dele devia constar, ou nele inserir ou fazer inserir declaração falsa ou diversa da que devia ser escrita, com o fim de prejudicar direito, criar obrigação ou alterar a verdade sobre fato juridicamente relevante:

[Infoográfico Nepotismo](#)

# APÊNDICE II

## PORTARIA DE DESIGNAÇÃO DE RESPONDENTES DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

### PORTRARIA DE PESSOAL ANS Nº 290, DE 5 DE OUTUBRO DE 2023

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR, no uso das atribuições legais que lhe conferem o inciso VI do art. 11 da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, e o inciso VI do art. 11 do Regulamento aprovado pelo Decreto nº 3.327, de 5 de janeiro de 2000, consoante ao disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, resolve:

Art. 1º Designar os servidores a seguir indicados para atuarem, no âmbito de suas diretorias ou vinculadas, como responsáveis pelo acesso à informação, na forma do fluxo do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):

Diretoria/ Vinculada	Responsável Titular	Matrícula SIAPE	Responsável Suplente	Matrícula SIAPE
DIDES	Ana Paula Barbosa Gaspar Bezerra	1550031	Flávio José Batista de Souza	2397526
DIFIS	Mariana Saavedra Cale da Costa	2397061	Juliana da Silva Costa	1500973
DIGES	Carla Cristina das Neves Grilo	1512408	Bruno Araújo Ramalho	1561710
DIOPF	Patrícia de Lima Pinto	3311098	Priscila Dias Damasceno	3353570
DIPRO	Aline Angelia Gama Muniz	2405812	Vinícius Martins Trugilho dos Santos	2146462
PRESI	Alexandre Henrique da Fonseca Neto	2793048	Ana Zilles Schuch	1754135
AUDITORIA	Dante Casanova Junior	1506231	Pedro Henrique Portugal de Souza	1050230
COMISSÃO DE ÉTICA	Anabela de Araújo Cantoni Zilher	1275312	Nataly Correia da Silva	32117817
CORREGEDORIA	Danielle Michel Soares Pinto	1512538	Thais Aquino Costa Caldeira	1542079
OUVIDORIA	Vanessa Ventura de Oliveira	2074097	Plácido Carvalho Catunda da Cruz	1501021
PROGE	Adriana Suzano de Camargo Castro	5357369	Thiago Gomes Alves	1106483

Art. 2º Designar, com base no art. 21, do Decreto nº 7.724, de 2012, os titulares dos cargos a seguir listados para atuarem, no âmbito de suas diretorias ou vinculadas, como autoridades hierarquicamente superiores, responsáveis pela apreciação de recursos nos casos de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, na forma do fluxo do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):

Diretoria/ Vinculada	Responsável Titular
DIDES	Diretor(a)-Adjunto(a) da Diretoria de Desenvolvimento Setorial
DIFIS	Diretor(a)-Adjunto(a) da Diretoria de Fiscalização
DIGES	Diretor(a)-Adjunto(a) da Diretoria de Gestão
DIOPF	Diretor(a)-Adjunto(a) da Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras
DIPRO	Diretor(a)-Adjunto(a) da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos
PRESI	Gerente-Geral de Análise Técnica da Presidência
AUDITORIA	Auditor(a)-Chefe
COMISSÃO DE ÉTICA	Presidente da Comissão de Ética
CORREGEDORIA	Corregedoria
OUVIDORIA	Ouvintor(a)
PROGE	Procurador(a)-Chefe

Parágrafo único. Nos casos de impedimentos legais, temporários e eventuais dos titulares dos cargos listados no art. 2º, atuarão no âmbito de suas diretorias ou vinculadas, como autoridades hierarquicamente superiores, os seus respectivos substitutos designados por Portaria.

Art. 3º Ao Diretor-Presidente compete, na qualidade de autoridade máxima da ANS, atuar na forma do parágrafo único, do art. 21, do Decreto nº 7.724, de 2012, nos casos de desprovimento dos recursos de que trata o art. 2º desta Portaria.

Art. 4º À servidora Lenise Barcellos de Mello Secchin, matrícula SIAPE nº 1310650, Secretária-Executiva da ANS, compete desempenhar a função de autoridade de monitoramento, prevista no art. 40 da Lei nº 12.527, de 2012, na forma da Resolução Regimental - RR nº 21, de 26 de janeiro de 2022 e suas atualizações.

Art. 5º Fica revogada a Portaria de Pessoal ANS Nº 245, de 5 de setembro de 2022 e demais disposições em contrário.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

PAULO ROBERTO REBELLO FILHO

# APÊNDICE III

## PORTRARIA DAS COMPETÊNCIAS DA COMISSÃO DE CONFLITO DE INTERESSES

PORTRARIA N° 5958, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2013

**A DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR - ANS**, no uso das atribuições que lhe conferem o inciso II, do art. 10, da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, e o inciso IV do art. 86, da Resolução Normativa - RN 197, de 16 de julho de 2009, com fundamento na Lei 12.813, de 16 de maio de 2013 e no parágrafo único do art. 5º da Portaria Interministerial nº 333, de 19 de setembro de 2013, resolve:

Art. 1º Instituir a Comissão de Avaliação das Demandas sobre Conflito de Interesse, com competência para:

I - efetuar análise preliminar acerca da existência ou não de potencial conflito de interesses nas consultas realizadas pelos interessados;

II - autorizar o servidor ou empregado público no âmbito do Poder Executivo federal a exercer atividade privada, quando verificada a inexistência de potencial conflito de interesses ou sua irrelevância; e

III - informar os servidores ou empregados públicos sobre como prevenir ou impedir possível conflito de interesses e como resguardar informação privilegiada, de acordo com as normas, procedimentos e mecanismos estabelecidos pela Controladoria Geral da União - CGU.

Parágrafo único. A presente Portaria se aplica a todos os agentes públicos ocupantes de cargos e empregos, exceto aqueles previstos nos incisos I a IV do art. 2º da Lei 12.813, de 2013.

Art. 2º As demandas relacionadas a conflitos de interesse e pedido de autorização para o exercício de atividade privada deverão ser dirigidas à Gerência de Recursos Humanos - GERH, que, após a análise realizada pela Comissão, comunicará o resultado aos interessados.

Art. 3º Homologar a formação da referida Comissão, composta por um total de cinco servidores, sendo cada um representante das áreas abaixo:

Fátima Cristina Araújo, como representante da Presidência;

Jorge Luís da Rosa Gomes, como representante da Auditoria;

João Paulo Dias de Araújo, como representante da Corregedoria;

Samir José Caetano Martins, como representante da Comissão de Ética; e

Carlos Alberto Silva Lima, como representante de Recursos Humanos, a quem competirá à coordenação da Comissão;

Art. 4º A Comissão de Avaliação das Demandas de Conflito de Interesse terá o prazo de quinze dias para analisar a consulta ou pedido de autorização para exercício de atividade.

Parágrafo único. Em caso de existência potencial de conflito de interesse, a Gerência de Recursos Humanos encaminhará as demandas para a Controladoria Geral da União - CGU.

Art. 5º O interessado, no prazo de 10 dias contados a partir de sua ciência, poderá interpor recurso contra a decisão que entenda pela existência de conflito de interesses à CGU.

Art. 6º Os procedimentos e prazos relacionados nessa Portaria foram estabelecidos pela Portaria Interministerial nº 333, de 19 de setembro de 2013, publicado no Diário Oficial da União em 20 de setembro de 2013, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e da Controladoria-Geral da União.

Art. 7º A Comissão estabelecida por essa Portaria contará com a assessoria jurídica da Procuradoria Federal junto à ANS.

Art. 8º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ANDRÉ LONGO ARAUJO DE MELO  
Diretor-Presidente

## APÊNDICE IV

### PORTARIA DE NOMEAÇÃO DOS MEMBROS DA COMISSÃO DE AVALIAÇÃO DAS DEMANDAS SOBRE CONFLITO DE INTERESSES

#### **PORTARIA DE PESSOAL ANS Nº 38, DE 24 DE FEVEREIRO DE 2022**

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS, no uso das atribuições que lhe confere o inciso VI do art. 26, na forma do inciso II do art. 29, ambos da Resolução Regimental nº 01, de 17 de março de 2017, regulando o disposto na Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, resolve:

Art. 1º Homologar a substituição dos representantes da Auditoria Interna - AUDIT na Comissão de Avaliação das Demandas sobre Conflito de Interesses, estabelecida pela Portaria nº 5.958, de 18 de novembro de 2013, ficando constituída da seguinte forma:

- Dominic Bigate Lourenço, como representante da Presidência;
- José Ilo Rogério de Holanda, como representante da Auditoria Interna;
- Gustavo Adolfo Rocha Granado, como representante da Corregedoria;
- Rachel Torres Salvatori, como representante da Comissão de Ética; e
- Berenice Vallota Pantaleão, Gerente de Recursos Humanos, como representante da Gerência de Recursos Humanos, a quem competirá a coordenação da Comissão.

Parágrafo único. Nos casos de impedimentos legais, temporários e eventuais do coordenador da Comissão caberá a substituição ao integralmente mais antigo e em caso de empate o mais idoso.

Art. 2º Em caso de alteração da composição caberá ao Diretor-Presidente a homologação dos representantes indicados.

Art. 3º Fica revogada a Portaria de Pessoal nº 96, de 29 de março de 2021.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**PAULO ROBERTO REBELLO FILHO**

Diretor-Presidente

**PORTRARIA DE PESSOAL ANS Nº 70, DE 06 DE ABRIL DE 2023**

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS , no uso das atribuições que lhe confere o art. 39 da Resolução Regimental nº 21, de 26 de janeiro de 2022, regulando o disposto na Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, resolve:

Art. 1º Homologar a substituição do representante da Gerência de Recursos Humanos - GERH na Comissão de Avaliação das Demandas sobre Conflito de Interesses, estabelecida pela Portaria nº 5.958, de 18 de novembro de 2013, designando o servidor Carlos Alberto Silva Lima, como representante da Gerência de Recursos Humanos, a quem competirá a coordenação da Comissão.

Parágrafo único. Nos casos de impedimentos legais, temporários e eventuais do coordenador da Comissão caberá a substituição ao integralmente mais antigo e em caso de empate o mais idoso.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**PAULO ROBERTO REBELLO FILHO**

Diretor-Presidente



Documento assinado eletronicamente por Paulo Roberto Vanderlei Rebello Filho, Diretor-Presidente da Agência Nacional de Saúde Suplementar, em 06/04/2023, às 16:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador 26336094 e o código CRC 8A9A2474.

**PORTRARIA DE PESSOAL ANS Nº 85 DE 22 DE ABRIL DE 2024**

**O DIRETOR-PRESIDENTE SUBSTITUTO DA AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 39 da Resolução Regimental nº 21, de 26 de janeiro de 2022, regulando o disposto na Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, resolve:**

**Art. 1º Homologar a substituição do representante da Comissão de Ética - CEANS na Comissão de Avaliação das Demandas sobre Conflito de Interesses, estabelecida pela Portaria nº 5.958, de 18 de novembro de 2013, designando a servidora ANGELA FERREIRA LUGÃO DA SILVA como representante da Comissão de Ética - CEANS, a partir de 11/04/2024.**

**Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.**

**JORGE ANTÔNIO AQUINO LOPES**  
Diretor-Presidente Substituto



Documento assinado eletronicamente por Jorge Antonio Aquino Lopes, Diretor-Presidente da Agência Nacional de Saúde Suplementar (Substituto), em 22/04/2024, às 11:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
<https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador 29215238 e o código CRC 2EE2EDC8.

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



Disque ANS  
0800 701 9656



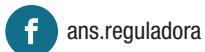
**Formulário  
Eletrônico**  
[www.gov.br/ans](http://www.gov.br/ans)



**Atendimento presencial  
em Núcleos da ANS**  
Acesse o portal e  
confira os endereços



Atendimento  
exclusivo para  
deficientes auditivos  
0800 021 2105



company/ans\_reguladora



@ans.reguladora



ansreguladoraoficial

