

Relatório Anual da Autoridade de Monitoramento da LAI

2023

Relatório Anual da Autoridade de Monitoramento da LAI

2023

Relatório Anual da Autoridade de Monitoramento da LAI **2023**



2024. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

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

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

Versão online

ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E INFORMAÇÕES:

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS
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

DIRETORIA COLEGIADA – DICOL

Diretor-Presidente

Diretor de Gestão – DIGES

Paulo Roberto Vanderlei Rebelo Filho

Diretor de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Maurício Nunes da Silva

Diretora de Fiscalização – DIFIS

Eliane Aparecida de Castro Medeiros

Diretor de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE

Jorge Antônio Aquino Lopes

Diretor de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO

Alexandre Fioranelli

SECRETARIA EXECUTIVA

Lenise Barcellos de Mello Secchin - SECEX/PRESI

Cátia Mantini - SEADJ/PRESI

COORDENAÇÃO TÉCNICA

Assessoria de Análise Técnica da Presidência – ASATP/GGATP/SECEX/PRESI

EQUIPE TÉCNICA

Dominic Lourenço - GGATP/SECEX/PRESI

Alexandre Henrique da Fonseca Neto - ASATP/GGATP/SECEX/PRESI

Ana Zilles Schuch – CAINF/ASATP/GGATP/SECEX/PRESI

Adenice Araújo de Medeiros - ASATP/GGATP/SECEX/PRESI

Fabiana Fernandes de Campos - ASATP/GGATP/SECEX/PRESI

PROJETO GRÁFICO

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SECEX/PRESI

NORMALIZAÇÃO

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

Ficha Catalográfica

A265r Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil).
Relatório Anual da Autoridade de Monitoramento da LAI 2023 [recurso eletrônico] / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Secretaria Executiva da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Rio de Janeiro: ANS,2024.
0,96 MB. il. color.; PDF

1. Acesso à informação. 2. Direito à informação. 3. Lei de acesso à informação. 4. Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil).
I. Título.

CDU 342.7(81)

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - ACESSO À INFORMAÇÃO – CONTEÚDO NO PORTAL DA ANS	9
FIGURA 2 - AVALIAÇÃO DOS ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA DA ANS - 2023	10
FIGURA 3 – PRINCIPAIS TEMAS DEMANDADOS EM 2023	14

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - EVOLUÇÃO MENSAL DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RESPONDIDOS NO ANO DE 2023	11
GRÁFICO 2 - EVOLUÇÃO MENSAL DAS DEMANDAS SIC NOS ANOS DE 2020 A 2023	12
GRÁFICO 3 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS SIC NOS ANOS DE 2020 A 2023	13
GRÁFICO 4 – DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS RESPONDIDAS NO ANO DE 2023 POR ÁREA RESPONSÁVEL	17
GRÁFICO 5 – CLASSIFICAÇÃO DAS DECISÕES DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO EM 2023	18
GRÁFICO 6 – PERCENTUAL DE DECISÕES MANTIDAS, REFORMADAS E PARCIALMENTE REFORMADAS, POR INSTÂNCIA RECURSAL, EM 2023	20

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – TOTAL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RESPONDIDOS PELO SIC/ANS, TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA, ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, CUMPRIMENTO DO PRAZO LEGAL E USO DE PRORROGAÇÃO – 2020 A 2023	12
TABELA 2 - DISTRIBUIÇÃO POR ASSUNTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RESPONDIDOS EM 2023	14
TABELA 3 - DISTRIBUIÇÃO POR CATEGORIA DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RESPONDIDOS EM 2023	15
TABELA 4 – ENCAMINHAMENTOS POR ÁREA REFERENTES AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RESPONDIDOS EM 2023	16
TABELA 5 – CLASSIFICAÇÃO DAS DECISÕES DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ANO (EM PERCENTUAIS) – 2020 A 2023	17
TABELA 6 – TOTAL DE RECURSOS RECEPCIONADOS POR INSTÂNCIA RECURSAL NOS ANOS DE 2020 A 2023	19
TABELA 7 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS) AOS RECURSOS REFERENTES ÀS DEMANDAS RESPONDIDAS PELO SIC/ANS ENTRE 2020 E 2023	19
TABELA 8 – PERCENTUAL DE DECISÕES MANTIDAS, REFORMADAS E PARCIALMENTE REFORMADAS POR INSTÂNCIA RECURSAL ENTRE 2020 E 2023	20

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 APRESENTAÇÃO	7
CAPÍTULO 2 TRANSPARÊNCIA ATIVA	8
CAPÍTULO 3 TRANSPARÊNCIA PASSIVA	11
3.1 - DADOS GERAIS, TEMPO DE RESPOSTA E ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	11
3.2 – CLASSIFICAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES POR TEMAS, ASSUNTOS E CATEGORIAS	13
3.3 – ÁREAS DA ANS MAIS DEMANDADAS	15
3.4 – CLASSIFICAÇÃO DAS RESPOSTAS	17
3.5 RECURSOS	18
CAPÍTULO 4 CONCLUSÃO	21

CAPÍTULO 1

APRESENTAÇÃO

A transparência e o acesso à informação preconizados na Lei de Acesso à Informação (LAI) - Lei nº 12.527, de 2011 são conquistas da sociedade. Promulgada em 18 de novembro de 2011, a LAI entrou em vigor seis meses depois, sendo regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio 2012.

A LAI objetiva trazer mais transparência ao Governo e disponibilizar ao cidadão dados e informações de caráter público, instituindo obrigações, prazos e procedimentos para a divulgação de tais dados e informações, conforme previsto pela Constituição Federal de 1988.

A lei de acesso à informação estabeleceu a publicidade como regra e o sigilo como exceção, tendo instituído duas formas de transparência: a transparência ativa e a transparência passiva.

Transparência ativa é quando a ANS publica tanto em seu portal como no Portal Brasileiro de Dados Abertos dados e informações que sejam de interesse de toda a sociedade e contribuam para tornar a Agência, o setor e a regulação mais conhecidos.

Transparência passiva é o atendimento individualizado de pedidos de informação feitos por qualquer pessoa física ou jurídica. É aqui que entra o Serviço de Informações ao Cidadão ou SIC, como é mais conhecido.

O respeito à LAI, pela ANS, é permanente e conta com o compromisso dos servidores da Agência na disponibilização de documentos, dados e informações, tanto por meio da transparência ativa quanto da transparência passiva.

Como Autoridade de Monitoramento da LAI no âmbito da ANS, apresento esse relatório em que constam os principais resultados alcançados pela Agência no cumprimento da LAI em 2023, a partir da análise de dados e informações constantes do Painel LAI, disponível no seguinte endereço eletrônico: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, nos relatórios obtidos na Plataforma Fala.BR e nas bases de dados do SIC/ANS.

Boa leitura!

Lenise Barcellos de Mello Secchin
Secretária-Executiva da ANS
Agência Nacional de Saúde Suplementar

CAPÍTULO 2

TRANSPARÊNCIA ATIVA

A LAI estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas pelos órgãos públicos, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações. É a chamada transparência ativa.

A Controladoria Geral da União verifica o cumprimento das obrigações de transparência ativa pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal por meio do Sistema de Transparência Ativa (STA). Além da atualização periódica para monitoramento da transparência ativa, percebe-se o incremento da cultura da transparência na Agência.

O portal da ANS na internet tem sido uma importante ferramenta de promoção da transparência ativa e acesso à informação. Por meio do item de menu de primeiro nível “Acesso à Informação” podem ser consultadas informações relevantes e de interesse público. Ressalte-se que, a partir de 31 de março de 2021, o portal da ANS passou a integrar o portal único do Governo Federal – o Portal Gov.br – que centraliza os serviços da Administração Pública Federal em um único lugar, facilitando o acesso da sociedade aos serviços públicos.

Alguns conteúdos migrados passaram, no novo Portal, a constar do menu de Acesso à Informação, ação que ocorreu de forma espontânea pelo órgão. Tal iniciativa faz parte da transparência proativa, medida que também vem sendo estimulada pela CGU.

FIGURA 1 - ACESSO À INFORMAÇÃO – CONTEÚDO NO PORTAL DA ANS

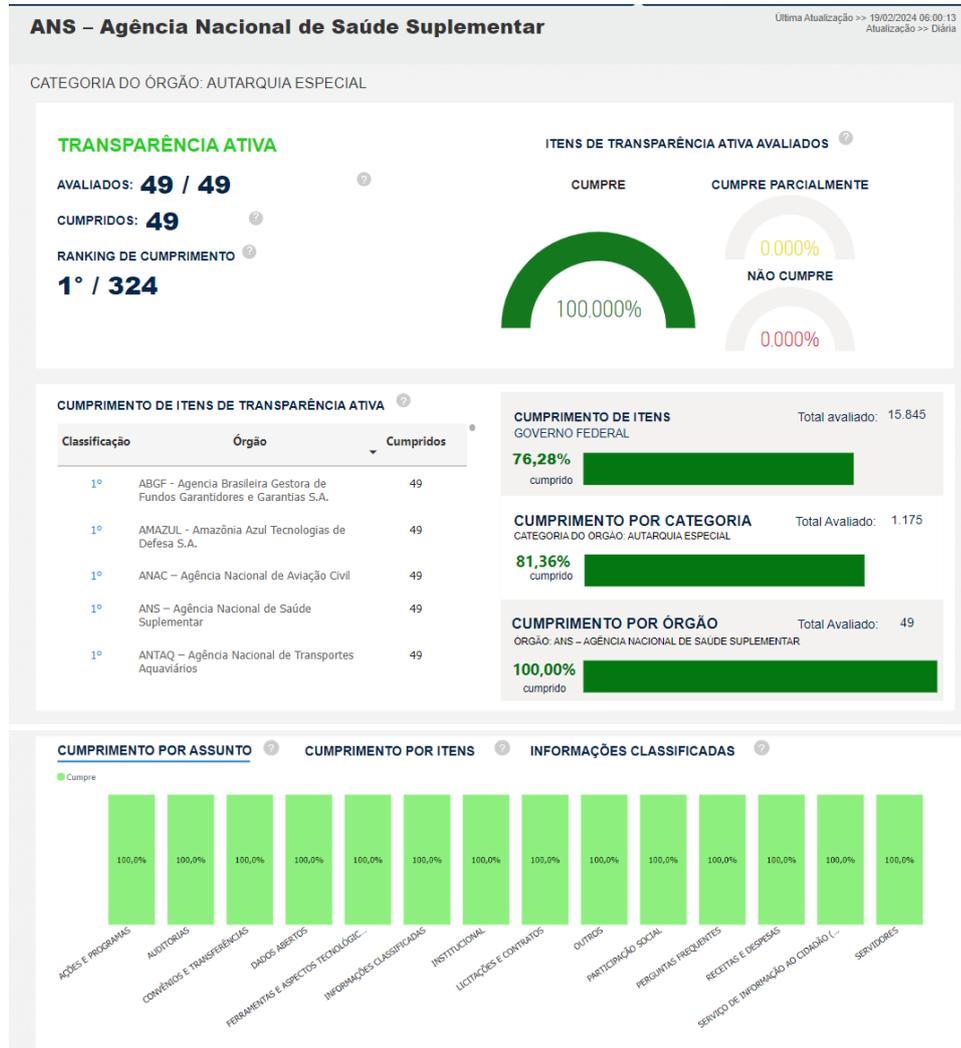
The image shows the 'Acesso à Informação' (Access to Information) page on the ANS portal. The page features a header with the gov.br logo, navigation links, and a search bar. Below the header, the main content area is titled 'Acesso à Informação' and contains a grid of 17 informational cards, each with an 'i' icon in the top right corner. The cards are arranged in four rows: the first three rows have four cards each, and the fourth row has three cards. A 'Guia de Planos' (Plans Guide) card is positioned centrally below the grid.

Card Title
Institucional
Transparência e Prestação de Contas
Agenda de Autoridades
Ações e Programas
Participação Social
Convênios e Transferências
Receitas e Despesas
Licitações e Contratos
Servidores
Perguntas Frequentes
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC
Informações Classificadas
Sobre a Lei de Acesso à Informação
Dados do Setor
Tratamento de Dados Pessoais
Auditorias
Guia de Planos

Fonte: Portal ANS - 2023

Em 2023, a ANS se destacou por cumprir integralmente todos os 49 itens de transparência ativa exigidos pela CGU.

FIGURA 2 - AVALIAÇÃO DOS ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA DA ANS - 2023



Fonte: Painel LAI

CAPÍTULO 3

TRANSPARÊNCIA PASSIVA

A transparência passiva se caracteriza pela disponibilização de informações públicas em atendimento a demandas específicas de uma pessoa física ou jurídica, por meio de pedidos registrados na plataforma Fala.BR e direcionados para o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

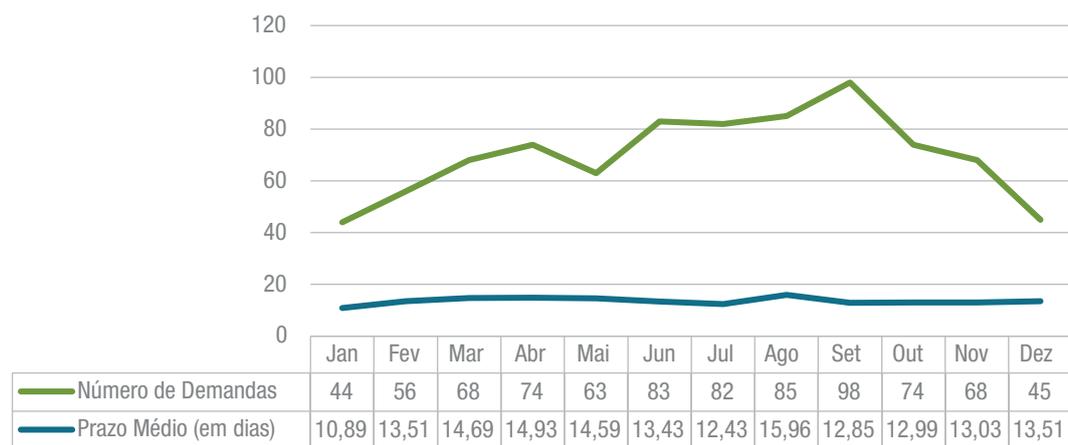
3.1 - Dados Gerais, Tempo de Resposta e Índice de Satisfação do Usuário

No ano de 2023, o SIC/ANS respondeu 840 pedidos de acesso à informação, em um prazo médio de resposta de 13,63 dias.

Conforme a base de dados do SIC/ANS, no mesmo ano, foram encaminhadas através da Plataforma Fala.BR 212 solicitações a outros órgãos e direcionadas 36 manifestações à Ouvidoria da ANS, totalizando 1088 manifestações recebidas no período.

A evolução mensal demonstra que no ano de 2023 houve um pico de solicitações no mês de setembro. Os meses com menor número de solicitações foram janeiro, fevereiro e dezembro.

■ GRÁFICO 1 - EVOLUÇÃO MENSAL DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RESPONDIDOS NO ANO DE 2023



Fonte: Painel LAI (dados extraídos em fev/2024)

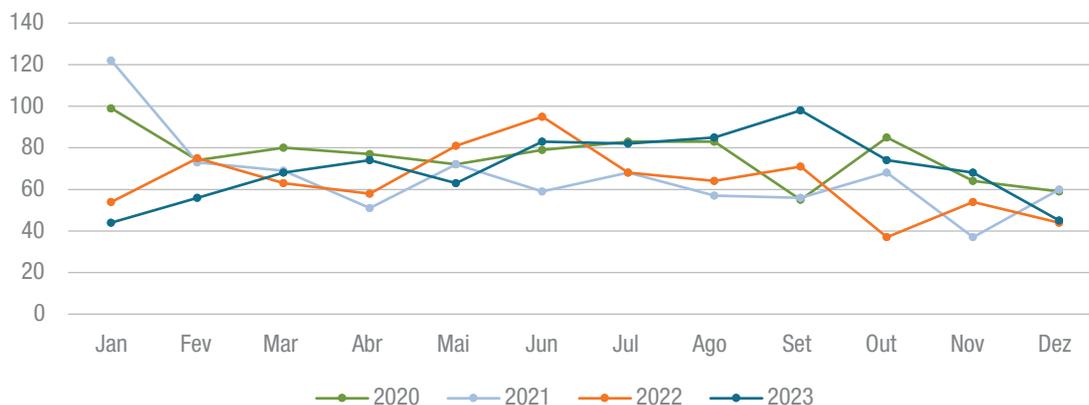
Considerando-se o total de pedidos nos últimos quatro anos, verifica-se que o ano de 2020, quando a pandemia da Covid-19 teve início, destaca-se pelo maior volume de pedidos, tendo havido uma redução expressiva de 2020 para 2021. Já, em 2022, o percentual de redução é menor, tendo a ANS recebido 764 pedidos de informação. Em 2023 houve um acréscimo no número de solicitações em relação aos dois anos anteriores, porém sem retomarmos, contudo, o volume de solicitações em 2020.

TABELA 1 – TOTAL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RESPONDIDOS PELO SIC/ANS, TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA, ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, CUMPRIMENTO DO PRAZO LEGAL E USO DE PRORROGAÇÃO – 2020 A 2023

	2023	2022	2021	2020
Número total de solicitações respondidas no ano	840	764	792	910
Resposta dentro do prazo legal (%)	100 %	100 %	100 %	100 %
Uso de prorrogação (%)	8,81	10,86	6,19	13,30
Tempo médio de resposta (em dias)	13,63	16,68	14,23	15,38
Índice de satisfação do usuário (escala de 0 a 5)	3,87	3,35	3,81	3,44

Fonte: Painel LAI (dados extraídos em fev/2024)

GRÁFICO 2 - EVOLUÇÃO MENSAL DAS DEMANDAS SIC NOS ANOS DE 2020 A 2023

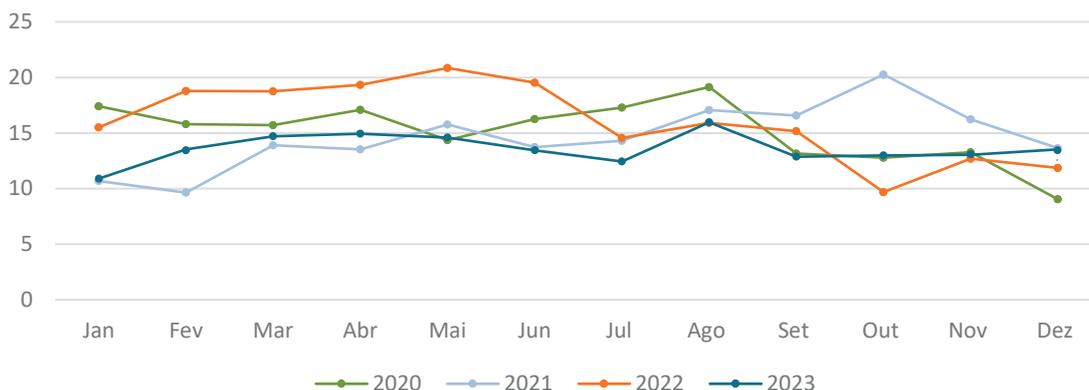


Fonte: Painel LAI (dados extraídos em fev/2024)

Ressalte-se ainda que nos quatro anos em análise o percentual de pedido de prorrogação de prazo de resposta foi de 8,81% em 2023, 10,86% em 2022, 6,19% em 2021 e 13,30% em 2020. A LAI estabelece o prazo legal de 20 dias para apresentação da resposta a um pedido de informação, sendo possível uma prorrogação de 10 dias.

Note-se que, mesmo com esse percentual de pedido de prorrogação, a ANS se manteve abaixo do prazo legal de 20 dias para apresentação das respostas, tendo alcançado um tempo médio de resposta de 13,63 em 2023, 16,68 dias em 2022, de 14,23 dias em 2021 e de 15,38 dias em 2020. Verifica-se que, embora o número de solicitações tenha aumentado em 2023 em relação aos dois anos anteriores, o tempo médio de resposta é o menor na série analisada.

■ GRÁFICO 3 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS SIC NOS ANOS DE 2020 A 2023



Fonte: Painel LAI (dados extraídos em fev/2024)

Ao receber a resposta, o demandante pode responder uma pesquisa diretamente no Fala.BR acerca da resposta recebida. A média das respostas compõe o Índice de Satisfação dos Usuários, cujas notas variam de 0 a 5. Nos últimos 3 anos, a ANS obteve os seguintes índices médios de satisfação: 3,44 (2020); 3,81 (2021); 3,35 (2022); e 3,87 (2023)

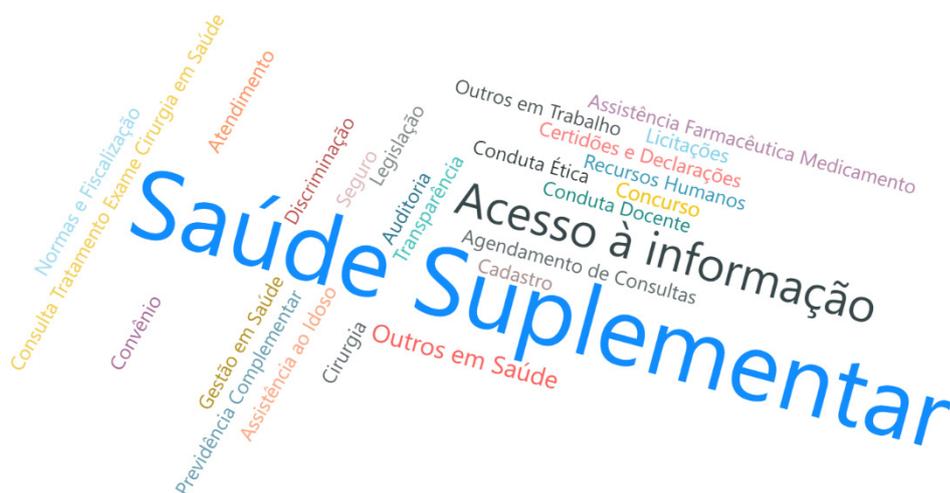
Fatores como a assimetria de informação setorial, que impacta na compreensão da regulação setorial de modo amplo, a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados, bem como a redução do total de respondentes na pesquisa devem ser considerados ao se avaliar os índices de satisfação dos usuários. Em 2020, a pesquisa contou com 103 respondentes. Em 2021, apenas 35 demandantes participaram da pesquisa, ao passo que, em 2022, foram 33 respondentes, em no ano de 2023, 37 solicitantes responderam à pesquisa de satisfação.

3.2 – CLASSIFICAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES POR TEMAS, ASSUNTOS E CATEGORIAS

Ao ser analisada pela Equipe SIC/ANS, cada solicitação é classificada em categorias, assuntos e temas. Assim, através das bases de dados da PRESI/ANS e do Painel LAI/CGU é possível obter informações sobre a natureza das demandas, no que se refere aos assuntos e temas mais buscados e às categorias de demandas.

A imagem de palavras abaixo destaca as palavras-chaves mais utilizadas na classificação dos pedidos de acesso à informação recebidos no ano de 2023, considerando a frequência em que cada palavra foi utilizada.

■ FIGURA 3 – PRINCIPAIS TEMAS DEMANDADOS EM 2023



Fonte: Painel LAI

No que se refere aos assuntos mais consultados em 2023 temos a distribuição abaixo:

■ TABELA 2 - DISTRIBUIÇÃO POR ASSUNTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RESPONDIDOS EM 2023

	NÚMERO DE SOLICITAÇÕES	PERCENTUAL
Saúde Suplementar	579	68,93%
Acesso à Informação	199	23,69%
Outros em Saúde	32	3,81%
Concurso	7	0,83%
ANS	7	0,83%
Licitações	4	0,48%
Recursos Humanos	3	0,36%
Cirurgia	3	0,36%
Transparência	3	0,36%
SIB	1	0,12%
Procedimentos	1	0,12%
Legislação	1	0,12%
Agendamento de consultas	1	0,12%

Fonte: Base de Dados SIC/ANS

Já as categorias consultadas em 2023 seguem a distribuição apresentada na tabela a seguir:

TABELA 3 - DISTRIBUIÇÃO POR CATEGORIA DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RESPONDIDOS EM 2023

	NÚMERO DE SOLICITAÇÕES	PERCENTUAL
Dados do Setor	232	27,62%
Reclamação / Dúvida / Central de Atendimento	195	23,21%
Institucional	133	15,83%
Produto/Plano	131	15,60%
Operadora / Administradora	46	5,48%
RH	34	4,05%
Fora da competência da ANS	24	2,86%
Prestadores	18	2,14%
Pedido genérico	14	1,67%
Contratos	9	1,07%
Não se trata de pedido de acesso à informação	9	1,07%
Judicialização	3	0,36%
Beneficiário	3	0,36%
Pedido incompreensível	2	0,24%

Fonte: Base de Dados SIC/ANS

Destacam-se as solicitações referentes a dados do setor de saúde suplementar, bem como as manifestações relacionadas a reclamações, dúvidas ou à Central de Atendimento.

3.3 – ÁREAS DA ANS MAIS DEMANDADAS

A distribuição por áreas demandadas sob a LAI, no ano de 2023, está disposta na tabela a seguir.

■ TABELA 4 – ENCAMINHAMENTOS POR ÁREA REFERENTES AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RESPONDIDOS EM 2023

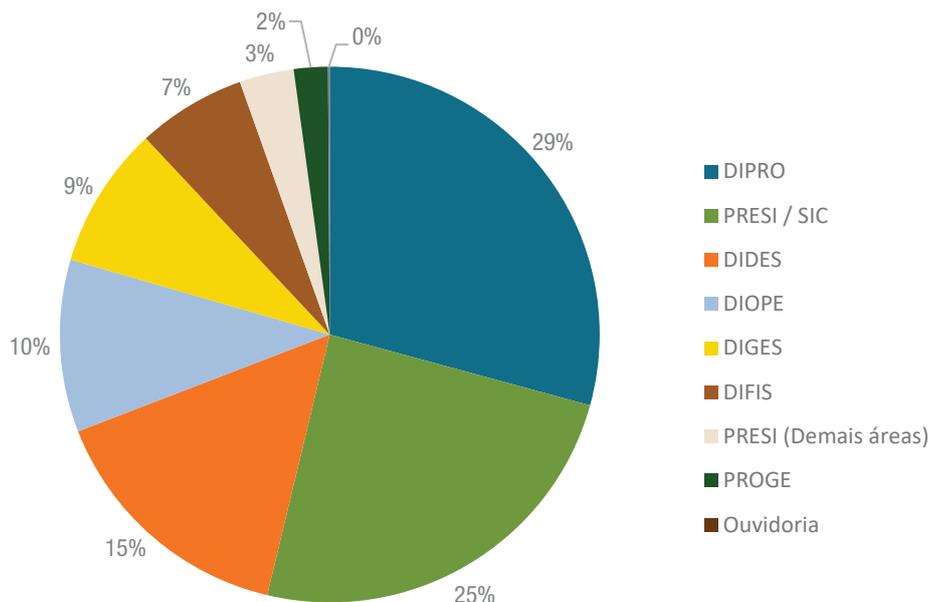
	NÚMERO DE ENCAMINHAMENTOS PARA A ÁREA TÉCNICA	PERCENTUAL DAS DEMANDAS ENCAMINHADAS À ÁREA
DIPRO	287	34,17%
PRESI / SIC	240	28,57%
DIDES	151	17,98%
DIOPE	102	12,14%
DIGES	84	10,00%
DIFIS	64	7,62%
PRESI (Demais áreas)	32	3,81%
PROGE	20	2,38%
Ouvidoria	1	0,12%

Fonte: Base de Dados SIC/ANS

No ano de 2023 a DIPRO foi área mais demandada pelas solicitações analisadas no SIC/ANS, participando de 34,17% das respostas encaminhadas ao solicitante. O SIC foi responsável pelo atendimento de 28,57% das demandas respondidas no mesmo ano, seguido da DIDES (17,98%), da DIOPE (12,14%) e da DIFIS (7,62%).

Verificou-se, ainda, que 102 demandas foram encaminhadas a mais de uma Diretoria dentro da ANS, representando 12,14 % do total das solicitações.

■ GRÁFICO 4 – DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS RESPONDIDAS NO ANO DE 2023 POR ÁREA RESPONSÁVEL



Fonte: Base de Dados SIC/ANS

3.4 – CLASSIFICAÇÃO DAS RESPOSTAS

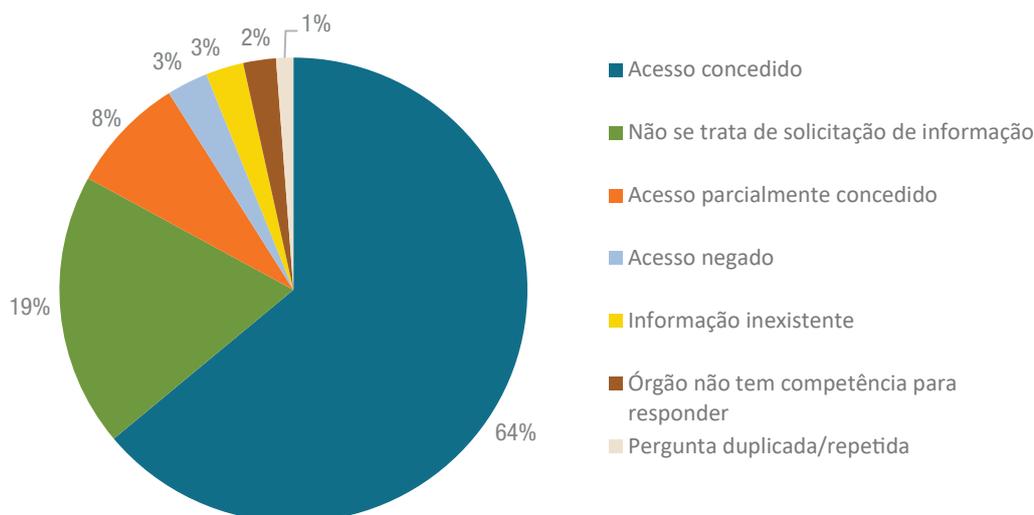
De acordo com a LAI, a resposta a um pedido de informação pode apresentar uma das classificações apontadas no quadro 2. No período analisado, o percentual de respostas com acesso concedido aumentou, atingindo o percentual de 63,93% em 2023, ao passo que o percentual de respostas cujo acesso foi inteiramente negado reduziu, ficando em apenas 2,86% no mesmo ano.

■ TABELA 5 – CLASSIFICAÇÃO DAS DECISÕES DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ANO (EM PERCENTUAIS) – 2020 A 2023

	2023	2022	2021	2020
Acesso concedido	63,93	51,83	50,76	50,33
Não se trata de solicitação de informação	19,05	24,35	29,42	30,55
Acesso parcialmente concedido	8,10	10,47	8,08	4,73
Acesso negado	2,86	5,50	5,18	5,93
Informação inexistente	2,62	1,96	2,40	2,75
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	2,26	3,53	2,90	3,19
Pergunta duplicada	1,19	2,36	1,26	2,53

Fonte: Painel LAI (dados extraídos em fev/2024)

■ GRÁFICO 5 – CLASSIFICAÇÃO DAS DECISÕES DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO EM 2023



Fonte: Painel LAI (dados extraídos em fev/2024)

Merece destaque a classificação “Não se trata de solicitação de informação”, cujos percentuais alcançaram 30,55% (2020), 29,42% (2021), 24,35% (2022) e 19,05% (2023). Essa classificação é utilizada quando um demandante utiliza de forma equivocada o Serviço de Informação ao Cidadão para apresentar uma reclamação ou um esclarecimento de dúvidas sobre um caso concreto ou mesmo uma consulta jurídica para a qual ainda não há um posicionamento institucional. Para os casos de reclamação contra um ente regulado ou esclarecimento de dúvida sobre um caso concreto, o demandante é orientado a buscar a Central de Atendimento ao Consumidor da ANS, ao passo que, em caso de consulta jurídica, é indicada a apresentação da consulta por meio do Protocolo Eletrônico da ANS.

Em relação às respostas classificadas como “Órgão não tem competência para responder sobre o assunto”, registre-se que o percentual alcançado em 2023 (2,26%) se refere apenas às 19 solicitações respondidas diretamente pela ANS ao cidadão no período, conforme dados extraídos do Painel LAI/CGU. A partir dos dados constantes na base de dados do SIC/ANS, verifica-se que a essas 19 demandas respondidas somam-se outras 212 solicitações sobre assuntos fora de competência da ANS que foram encaminhadas através da Plataforma Fala.BR para outros órgãos do Governo Federal. Totalizam-se, assim, 234 manifestações sobre temas fora de competência da ANS, das 1088 recepcionadas no ano de 2023, o que compreende um percentual de 21,51%.

3.5 RECURSOS

O ano de 2020, que como dito anteriormente marcou o início da pandemia de Covid-19, se destaca como aquele em que houve maior número de recursos, somando 83 em todas as instâncias recursais. O volume de recursos caiu em 2021, voltando a apresentar um ligeiro acréscimo em 2022.

No ano de 2023 houve uma pequena redução em relação aos recursos recepcionados no ano anterior, embora o número total de demandas respondidas tenha aumentado. Consta-se que os recursos em 1ª instância recepcionados em 2023 representam apenas 5,12% do total de pedidos de informação respondidos no período.

TABELA 6 – TOTAL DE RECURSOS RECEPCIONADOS POR INSTÂNCIA RECURSAL NOS ANOS DE 2020 A 2023

	2023		2022		2021		2020	
TOTAL DE SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS	840		764		792		910	
Recursos 1ª instância	43	5,12%	47	6,15%	39	4,92%	58	6,37%
Recursos 2ª instância	12	1,43%	10	1,31%	5	0,63%	15	1,65%
Recursos 3ª instância (CGU)	5	0,60%	4	0,52%	2	0,25%	8	0,88%
Recursos 4ª instância (CMRI)	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,22%
RECURSOS RECEBIDOS (TOTAL)	60	7,14%	61	7,98%	46	5,81%	83	9,12%

Fonte: Painel LAI (dados extraídos em fev/2024)

Em caso de recursos em 1ª ou em 2ª instância, que são instâncias recursais internas, a LAI prevê um prazo de 5 dias para apresentação da resposta ao recurso interposto. Embora a contagem de prazo seja feita em dias corridos, quando o prazo se extingue aos sábados, domingos ou feriados, o prazo de resposta é automaticamente prorrogado para o dia útil seguinte. Tal fato explica o tempo médio de resposta de recursos da ANS por volta de 6 dias.

TABELA 7 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS) AOS RECURSOS REFERENTES ÀS DEMANDAS RESPONDIDAS PELO SIC/ANS ENTRE 2020 E 2023

	2023	2022	2021	2020
ANS (1ª a 2ª instâncias)	5,62	6,61	6,16	6,00
CGU (3ª instância)	55,40	30,50	39,00	53,13
CMRI (4ª instância)	0,00	0,00	0,00	121,00

Fonte: Painel LAI (dados extraídos em fev/2024)

Para a análise do percentual de decisões mantidas, reformadas ou parcialmente reformadas, é importante considerar que, nos quatro anos analisados, o percentual de recursos em relação ao total de pedidos de informação manteve-se abaixo de 7%, o que demonstra a satisfação do demandante em relação às respostas oferecidas pela Agência em termos de completude e clareza.

O percentual de decisões reformadas em 3ª ou 4ª instâncias, que são instâncias recursais externas à Agência, pode ser considerado baixo, especialmente considerando-se o baixo volume de recursos nessas instâncias (Quadro 8).

O percentual de decisões mantidas é superior àquelas que foram reformadas total ou parcialmente nos quatro anos, nas três primeiras instâncias recursais.

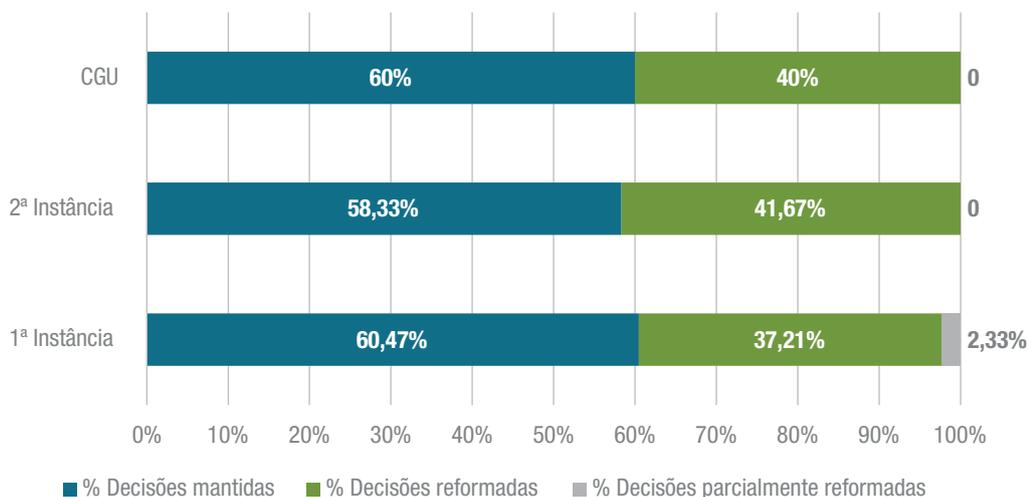
TABELA 8 – PERCENTUAL DE DECISÕES MANTIDAS, REFORMADAS E PARCIALMENTE REFORMADAS POR INSTÂNCIA RECURSAL ENTRE 2020 E 2023

	INSTÂNCIA RECURSAL	2023	2022	2021	2020
Percentual decisões mantidas	1ª instância	60,47	48,94	56,41	84,49
	2ª instância	58,33	90,00	80,00	86,66
	3ª instância (CGU)	0,60	50,00	50,00	50
	4ª instância (CMRI)	-	-	-	0
Percentual decisões reformadas	1ª instância	37,21	40,33	38,46	13,79
	2ª instância	41,67	0,00	20,00	6,67
	3ª instância (CGU)	40	25,00	0,00	0
	4ª instância (CMRI)	-	-	-	0
Percentual decisões parcialmente reformadas	1ª instância	2,33	10,64	5,13	1,72
	2ª instância	0,00	10,00	0,00	6,67
	3ª instância (CGU)	0,00	25,00	50,00	50
	4ª instância (CMRI)	-	-	-	100

Fonte: Painel LAI (dados extraídos em fev/2024)

No ano de 2023, as decisões foram mantidas em aproximadamente 60% dos casos, nas três primeiras instâncias recursais, enquanto as decisões reformadas corresponderam aproximadamente 40% dos recursos em cada instância.

GRÁFICO 6 – PERCENTUAL DE DECISÕES MANTIDAS, REFORMADAS E PARCIALMENTE REFORMADAS, POR INSTÂNCIA RECURSAL, EM 2023



Fonte: Painel LAI (dados extraídos em fev/2024)

CAPÍTULO 4

CONCLUSÃO

Entende-se que a publicação deste relatório atinge seu objetivo de dar publicidade e transparência aos principais indicadores e informações sobre os pedidos de acesso à informação processados pelo SIC/ANS no período analisado.

Espera-se que a divulgação destes dados e informações possa auxiliar na verificação de possibilidades de melhorias, visando a oferta de serviços públicos mais eficientes e satisfatório para os cidadãos.

A previsão é que este relatório seja publicado anualmente, consolidando os dados do período anterior.

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



Disque ANS
0800 701 9656



**Formulário
Eletrônico**
www.gov.br/ans



**Atendimento presencial
em Núcleos da ANS**

Acesse o portal e
confira os endereços



**Atendimento
exclusivo para
deficientes auditivos**
0800 021 2105



MINISTÉRIO DA
SAÚDE

