

<b>Órgão</b>	<b>Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS</b>	<b>Vigência Janeiro a Dezembro de 2024</b>
<b>Comitê Estratégico do Plano</b>	Secretária-Executiva do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos - SE/MGI – Cristina Kiomi Mori Secretário de Governo Digital do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos - SGD/MG - Rogério Souza Mascarenhas Diretor-Presidente e Diretor de Gestão ANS - Paulo Roberto Vanderlei Rebelo Filho Diretora de Fiscalização - Eliane Aparecida de Castro Medeiros Diretor de Desenvolvimento Setorial - Maurício Nunes da Silva Diretor de Normas e Habilitação de Produtos - Alexandre Fioranelli Diretor de Normas e Habilitação de Operadoras - Jorge Antônio Aquino Lopes	
<b>Gerente de Projeto - ANS</b>	Andréa Carlesso Lozer – Gerente de Qualificação Institucional. Luciene Pinheiro Capra - Gerente de Tecnologia da Informação	
<b>Telefone</b>	██████████	e-Mail ██████████
<b>Gerente de Relacionamento - CGREP/SGD/MGI</b>	Leia Maria da Silva	
<b>Telefone</b>	██████████	e-Mail ██████████

**OBJETIVOS DO PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL**

Informar de maneira sucinta os resultados pretendidos com a execução do plano de transformação digital no órgão. Os objetivos do plano devem estar alinhados ao Decreto nº 10.332 e aos Princípios e Objetivos Estratégicos da Estratégia de Governo Digital. <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/EGD2020/>.

O Plano de Transformação Digital tem como objetivo geral desenvolver serviços digitais para transformar a ANS em uma Agência mais simples e mais inteligente. Este plano se desdobra nos seguintes objetivos específicos:

1. Ampliar a oferta de serviços digitais da ANS com segurança e privacidade;
2. Aumentar a satisfação do usuário, com a oferta de serviços digitais mais simples e intuitivos;
3. Simplificar e desburocratizar os serviços prestados pela Agência;
4. Reduzir o tempo médio de espera na obtenção dos serviços da ANS;
5. Promover integração e uso de ciência de dados para disseminação da informação e prestação de serviços;
6. Implementar soluções tecnológicas que otimizem o trabalho dos técnicos com eliminação de atividades repetitivas

**EIXO 1 – Transformação Digital dos Serviços Públicos**

Ao pactuar as metas deste grupo, observar estes requisitos:

Ex: Realização de diagnóstico de serviços públicos do órgão/entidade; Acesso digital ao serviço; Cálculo do impacto da transformação digital; Cadastramento dos serviços no portal gov.br.

<b>Ações</b>	<b>Secretaria/Diretoria</b>	<b>Prazo</b>
<i>Descrever entrega individualizada por serviço (nome do serviço que será digitalizado)</i>	<i>Secretaria ou Diretoria Responsável</i>	<i>Mês/ano pactuado para entrega</i>
<b>Serviço: Dívida Ativa. Serviço será incluído no gov.br e transformado</b>	<b>PROGE/DIGES</b>	<b>Dez 2024</b>
<b>Atualizar os serviços do órgão no portal Gov.br</b>	<b>DIGES/GEQJIN</b>	<b>Dez 2024</b>
<b>Evolução dos serviços: Protocolo gov.br em substituição ao peticionamento SEI</b>	<b>DIGES</b>	<b>Dez 2024</b>
<b>Evolução no serviço Obter Vista e Cópia de Processos da ANS: Acesso digital do interessado a processos restritos</b>	<b>DIGES</b>	<b>Dez 2024</b>

**EIXO 2 – Unificação de Canais Digitais**

Ao pactuar as metas deste grupo, observar estes requisitos:

Ex: Migração do app para a loja Governo do Brasil; Migração do site para o Gov.br; Adequação do serviço digital ao design system do Gov.br; Login único no serviço digital (ou no sistema) e PagTeseuro.

<b>Ações</b>	<b>Secretaria/Diretoria</b>	<b>Prazo</b>

Descrever entrega individualizada por (nome do App/Site/Portal a serem migrados para as contas de governo, gov.br), serviços/sistemas	Secretaria ou Diretoria Responsável	Mês/ano pactuado para entrega
<b>Desenvolvimento do App ANS</b>	<b>DIGES/DIFIS/DIPRO</b>	<b>Dez 2024</b>
<b>Login único: solução para integrar portal operadoras ao login único</b> A ANS possui uma área específica para acesso do regulado, chamado portal operadoras. A ação tem o objetivo de estudar e propor uma solução para integrar/unificar esse acesso como login único	<b>GETI/DIGES</b>	<b>Dez 2024</b>
<b>Pag Tesouro: Otimizar o processo de pagamentos da ANS. Serviços:</b> Pagar à vista multas de processos da ANS Parcelar multas de processos da ANS Pagar à vista débito de ressarcimento ao SUS Parcelar débito de ressarcimento ao SUS Pagar à vista taxa de saúde suplementar Parcelar taxas de saúde suplementar	<b>DIGES/DIFIS/DIDES</b>	<b>Dez 2024</b>
<b>Sistemas a implantar o Design System. Serviços:</b> Emitir comprovante de dados cadastrais de beneficiários de planos de saúde junto à ANS Registrar reclamação sobre operadora de planos de saúde ou administradora de benefícios Cadastrar proposta para atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde (FormRol Web)	<b>GETI/DIGES</b>	<b>Dez 2024</b>

### EIXO 3 – Interoperabilidade de Sistemas

Ao pactuar as metas deste grupo, observar estes requisitos:

Ex: Preenchimento automático de dados no serviço digital: CPF; CNPJ; CEP; Cadúnico; Certidão de Quitação Eleitoral; de Antecedentes Criminais, Negativa de Débitos, entre outros;

Uso de dados de outros órgãos; Levantamento e disponibilização de bases de dados próprias para compartilhamento com outros órgãos.

Ações	Secretaria/Diretoria	Prazo
Descrever entrega individualizada por serviço/sistema/base de dados a serem interoperados (nome do serviço/sistema/base de dados a ser interoperado)	Secretaria ou Diretoria Responsável	Mês/ano pactuado para entrega
<b>Desenvolvimento de API para o conjunto de dados abertos da TUSS</b> (Terminologia Unificada da Saúde Suplementar)	<b>DIDES/GEPIN</b>	<b>Dez 2024</b>
<b>Desenvolvimento de API de consulta de catálogo de arquivos dos dados abertos e API de download desses arquivos</b>	<b>DIDES/GEPIN</b>	<b>Dez 2024</b>

### EIXO 4 – Segurança e Privacidade

Conforme o art. 3º, inciso I, item "d" da Estratégia de Governo Digital (EGD), instituída pelo Decreto 10.332/2020, o Eixo 4 - Segurança e Privacidade está alinhado com as etapas para implementação do framework, estabelecidas no âmbito do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) da Secretaria de Governo Digital (SGD), e de acordo com o art. 9º da Portaria SGD/MGI nº 852 de 28 de março de 2023, transcrito a seguir:

Art. 9º Considera-se como etapas para a implementação do framework pelos órgãos e entidades pertencentes ao SISF:

I - autoavaliação: execução de avaliação pelo próprio órgão, considerando o modelo de avaliação de maturidade e capacidade disponibilizado por meio do framework;

II - análise de lacunas: a partir da autoavaliação, esta etapa consiste na identificação de oportunidades quanto à necessidade de implementação de medidas ou de melhoria contínua das medidas já implementadas para aumento da capacidade e maturidade do órgão ou entidade;

III - planejamento: após identificadas as oportunidades de melhorias identificadas na etapa anterior, o órgão deve realizar planejamento que especifique o prazo e as necessidades de recursos para implementação, considerando aspectos orçamentários e de recursos humanos do próprio órgão ou entidade; e

IV - implementação : esta etapa consiste na implementação das medidas ou melhoria contínua de medidas já implementadas para aumento da capacidade e maturidade do órgão em relação a Privacidade e Segurança da Informação. As informações do planejamento (plano de trabalho) com suas metas e prazos estarão disponíveis em documento anexo ao Plano de Transformação Digital, com acesso restrito aos responsáveis pela privacidade e segurança da informação no âmbito da ANS.

Maiores informações em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protexao-de-dados>

Ações	Secretaria/Diretoria	Prazo

<b>autoavaliação:</b> execução de avaliação pelo próprio órgão, considerando o modelo de avaliação de maturidade e capacidade disponibilizado por meio da <a href="#">ferramenta do framework</a> de Privacidade e Segurança da Informação	DIGES/PRESI	Out/2023 Concluído
<b>análise de lacunas:</b> a partir da autoavaliação, consiste na identificação de oportunidades quanto à necessidade de implementação de medidas ou de melhoria contínua das medidas já adotadas relacionadas a Privacidade e Segurança da Informação	DIGES/PRESI	Out/2023 Concluído
<b>planejamento:</b> identificadas as oportunidades de melhorias na etapa anterior, o órgão deve realizar planejamento (plano de trabalho, conforme disponibilizado pela <a href="#">ferramenta do framework</a> ) que especifique o prazo e as necessidades de recursos para sua implementação	DIGES/PRESI	Out/2023 Concluído
<b>implementação:</b> implementação das medidas ou melhoria contínua de medidas já implementadas.	DIGES/PRESI	Dez 2024

#### EIXO 5 – Melhoria da Qualidade dos serviços públicos

Ao pactuar as metas deste grupo, observar estes requisitos:

Ex: Realização de autodiagnóstico de qualidade de serviços públicos do órgão/entidade; Mapeamento da jornada de usuário no serviço digital; Pesquisa com usuários no serviço digital; Gestão da qualidade de serviços; Avaliação de acessibilidade dos serviços digitais; Melhoria contínua do conteúdo dos serviços no portal Gov.br; Aumento da média dos serviços mais relevantes do órgão para no mínimo 4,5, conforme objetivo 2, iniciativa 2.2 do Decreto EGD, nº 10.332/2020.

Ações	Secretaria/Diretoria	Prazo
<i>Descrever entrega individualizada por serviço/sistema</i>	<i>Secretaria ou Diretoria Responsável</i>	<i>Mês/ano pactuado para entrega</i>
<p><b>Implantar ferramenta de avaliação de satisfação nos serviços:</b></p> <p>Cadastrar proposta para atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde</p> <p>Solicitar reunião com a ANS</p> <p>Solicitar cancelamento de registro de operadora de planos privados de assistência à saúde</p> <p>Suspender ou reativar comercialização de registro de plano de saúde</p> <p>Registrar plano de saúde</p> <p>Gerenciar APIs disponibilizadas pela ANS para Operadoras de Plano de Saúde</p> <p>Gerenciar usuários de operadora de plano de saúde</p> <p>Parcelar Taxas de Saúde Suplementar</p> <p>Realizar primeiro acesso do representante legal de operadoras</p> <p>Esclarecer dúvidas sobre saúde suplementar</p> <p>Registrar reclamação sobre operadora de planos de saúde ou administradora de benefícios</p> <p>Pagar à vista débito de Ressarcimento ao SUS</p> <p>Parcelar multas de processos da ANS</p> <p>Obter certidão emitida pela ANS</p> <p>Gerenciar senha TXT</p> <p>Pagar à vista multas de processos da ANS</p> <p>Cancelar registro de plano de saúde</p> <p>Parcelar débito de ressarcimento ao SUS</p> <p>Emitir certidão de situação cadastral de plano de saúde</p> <p>Alterar nome de produto (plano de saúde)</p> <p>Obter Autorização para Reajuste de mensalidade de plano de saúde individual ou familiar</p> <p>Obter certidão de regularidade de envio do SIP - Serviço de Informações de Produtos</p> <p>Pagar à vista Taxa de Saúde Suplementar</p>	<b>Ouvid/GETI</b>	<b>Dez 2024</b>
<p><b>Preencher o autodiagnóstico para os serviços mais relevantes do órgão</b></p> <p>Registrar Reclamação sobre operadora de planos de saúde ou administradora de benefícios</p> <p>Pesquisa de planos para exercício da portabilidade de carências ou migração no Guia ANS de planos de saúde</p>	<b>DIGES/GEQIN/Ouvid</b>	<b>Jun 2024</b>
<b>Implantar plano de melhoria a partir do autodiagnóstico dos serviços mais relevantes do órgão</b>	<b>Editores e donos de serviços/OUVID</b>	<b>Dez 2024</b>

Registrar Reclamação sobre operadora de planos de saúde ou administradora de benefícios Pesquisa de planos para exercício da portabilidade de carências ou migração no Guia ANS de planos de saúde		
<b>Rever descrição dos serviços mais relevantes do órgão no portal gov.br que tiverem avaliação da informação &lt; 50%:</b> Registrar Reclamação sobre operadora de planos de saúde ou administradora de benefícios Pesquisa de planos para exercício da portabilidade de carências ou migração no Guia ANS de planos de saúde Gerenciar senha TXT Emitir comprovante de dados cadastrais de beneficiários de planos de saúde junto à ANS Esclarecer dúvidas sobre saúde suplementar Emitir certidão de situação cadastral de planos de saúde	<b>GEQIN/GCOMS/ Editores/SGD</b>	<b>Dez 2024</b>

### Projetos Especiais

Neste eixo serão acompanhados os projetos de Inteligência artificial da ANS que participaram do projeto piloto (rodada 1) de seleção pública promovida pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI) e a Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP), pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGISP) e pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), cujo objetivo é apoiar projetos relativos ao desenvolvimento de soluções baseadas em inteligência artificial (IA) para aplicações em Desafios Tecnológicos de entidades do poder público federal. A participação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) ocorreu como Entidade Pública Participante (EPP), a convite da Secretaria de Governo Digital (SGD) que indicou a ANS pelo desenvolvimento do Plano de Transformação Digital. Passada a etapa de lançamento e seleção via edital, três empresas firmaram contrato para desenvolver 3 projetos de Inteligência artificial. A duração dos contratos é de 24 meses, a contar da data de assinatura, que ocorreram entre julho e setembro de 2023.

Ações	Secretaria/Diretoria	Prazo
Descrever os Projetos em curso no próprio órgão, que não se encaixam nesses três eixos.	Secretaria ou Diretoria Responsável	mês pactuado para entrega
<b>IA: Assistente de Reclamação Digital</b> Aprovação da POC	<b>DIFIS</b>	<b>Ago 2025</b> Jan 2024
<b>IA do Ressarcimento ao SUS</b> Aprovação da POC	<b>DIDES</b>	<b>Ago 2025</b> Jan 2024
<b>IA: Assistente de de Identificação dos Regulados</b> Aprovação da POC	<b>DIOPE</b>	<b>Out 2025</b> Abril de 2024

### RISCOS

OBS: Preencher o quadro abaixo e a lista de ações de tratamento conforme o documento orientador enviado.

Risco	Probabilidade de Ocorrer [escolher entre: raro; pouco provável; provável; muito provável; praticamente certo ]	Impacto [escolher entre: muito baixo; baixo; médio; alto; muito alto ]	Opção de tratamento [escolher entre: mitigar; eliminar; transferir; aceitar; ]	Descrever ações de tratamento do risco
Perda de confiança das partes interessadas	provável	muito alto	mitigar	- Governança bem definida, com alinhamento estratégico, tático e operacional. - Sensibilização das áreas de negócio para a importância do plano digital. - Reuniões periódicas de divulgação de informações do Plano e entregas realizadas.
Alteração na política pública	pouco provável	muito alto	mitigar	- Alinhamento interno quanto a critérios para simplificação e priorização no rito regulatório para os serviços constantes do plano digital. - Alinhamento com as estratégias e planos de Governo. - Reporte a alta administração para alinhamento de eventuais alterações estratégicas.
Indisponibilidade dos sistemas de acesso para o cidadão	pouco provável	muito alto	mitigar	- Identificação de dependências com fornecedores para o planejamento preventivo

				para a contratação ou migração de soluções visando a continuidade do negócio.
Perda de integridade de dados	raro	alto	mitigar	- Fortalecer a conformidade com a LGPD e a melhoria contínua do fluxo de tratamento dos dados. - Estabelecer uma estratégia efetiva de governança de dados que reconheça o valor dos ativos de dados da organização
Incapacidade de execução da transformação digital	pouco provável	muito alto	mitigar	- Governança bem definida, com alinhamento estratégico, tático e operacional. - Reuniões periódicas de acompanhamento e reportar continuamente a alta gestão. - Prospecção de formas alternativas para a composição da força de trabalho. - Utilizar melhores práticas de gerenciamento de projetos registrando as etapas. - Projeto atualizado mesmo com a substituição de membro da equipe.
Dependência de fornecedores	pouco provável	médio	mitigar	- Identificação de dependências com fornecedores para o planejamento preventivo para a contratação ou migração de soluções visando a continuidade do negócio.
Indisponibilidade dos donos de serviço para atuação na transformação	provável	muito alto	mitigar	- Governança bem definida, com alinhamento estratégico, tático e operacional. - Sensibilização das áreas de negócio para a importância do plano digital. - Reuniões periódicas de acompanhamento e reportar continuamente a alta gestão. - Reuniões periódicas de divulgação de informações do Plano e entregas realizadas. - Acompanhamento quinzenal do Plano, conforme monitoramento interno.
Indisponibilidade das equipes de TI para executar a transformação digital	pouco provável	muito alto	mitigar	- Prospecção de formas alternativas para a composição da força de trabalho. - Utilizar melhores práticas de gerenciamento de projetos registrando as etapas.
Despriorização do PTD pela alta administração	pouco provável	muito alto	mitigar	- Governança bem definida, com alinhamento estratégico, tático e operacional. - Reuniões periódicas de acompanhamento e reportar continuamente a alta gestão. - Reuniões periódicas de divulgação de informações do Plano e entregas realizadas. - Reporte a alta administração para alinhamento de eventuais alterações estratégicas.
Baixo comprometimento das áreas de negócio com as ações pactuadas	pouco provável	alto	mitigar	- Governança bem definida, com alinhamento estratégico, tático e operacional. - Sensibilização das áreas de negócio para a importância do plano digital. - Reuniões periódicas de acompanhamento e reportar continuamente a alta gestão. - Reuniões periódicas de divulgação de informações do Plano e entregas realizadas.
Atraso nos cronogramas pactuados	muito provável	alto	mitigar	- Reuniões periódicas de acompanhamento e reportar continuamente a alta gestão. - Utilizar melhores práticas de gerenciamento de projetos registrando as etapas. - Acompanhamento quinzenal do Plano, conforme monitoramento interno. - Reporte a alta administração para alinhamento de eventuais alterações estratégicas.
Rotatividades das equipes envolvidas na transformação digital	provável	alto	mitigar	- Prospecção de formas alternativas para a composição da força de trabalho. - Utilizar melhores práticas de gerenciamento de projetos registrando as etapas - Projeto atualizado mesmo com a substituição de membro da equipe.
Incompatibilidade entre o tempo da transformação do serviço e necessidade de alteração normativa	provável	alto	mitigar	- Governança bem definida, com alinhamento estratégico, tático e operacional. - Utilizar melhores práticas de gerenciamento de projetos registrando as etapas. - Alinhamento interno quanto a critérios para simplificação e priorização no rito regulatório para os serviços constantes do plano digital. - Reporte a alta administração para alinhamento de eventuais alterações

				estratégicas
Corte no orçamento	provável	alto	mitigar	- Governança bem definida, com alinhamento estratégico, tático e operacional. - Reporte a alta administração para alinhamento de eventuais alterações estratégicas.
Falta de apoio da SGD	raro	muito alto	mitigar	- Governança bem definida, com alinhamento estratégico, tático e operacional. - Reuniões periódicas de acompanhamento e reportar continuamente a alta gestão. - Reuniões periódicas de divulgação de informações do Plano e entregas realizadas

**Ações de tratamento do risco:**

1. Governança bem definida, com alinhamento estratégico, tático e operacional.
2. Sensibilização das áreas de negócio para a importância do plano digital.
3. Reuniões periódicas de acompanhamento e reportar continuamente a alta gestão.
4. Prospecção de formas alternativas para a composição da força de trabalho.
5. Utilizar melhores práticas de gerenciamento de projetos registrando as etapas.
6. Alinhamento interno quanto a critérios para simplificação e priorização no rito regulatório para os serviços constantes do plano digital.
7. Alinhamento com as estratégias e planos de Governo.
8. Projeto atualizado mesmo com a substituição de membro da equipe.
9. Reuniões periódicas de divulgação de informações do Plano e entregas realizadas.
10. Acompanhamento quinzenal do Plano, conforme monitoramento interno.
11. Reporte a alta administração para alinhamento de eventuais alterações estratégicas.
12. Fortalecer a conformidade com a LGPD e a melhoria contínua do fluxo de tratamento dos dados.
13. Estabelecer uma estratégia efetiva de governança de dados que reconheça o valor dos ativos de dados da organização.
14. Identificação de dependências com fornecedores para o planejamento preventivo para a contratação ou migração de soluções visando a continuidade do negócio.

**ESTRATÉGIA DE MONITORAMENTO**

*Descrever estratégia de monitoramento*

O Plano de Transformação Digital incluirá sua estratégia de monitoramento, que será pactuada com a Secretaria-Executiva do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos e com a Secretaria de Governo Digital.

Informações quanto ao andamento das ações do Plano serão prestadas por meio eletrônico e complementadas por reuniões presenciais ou virtuais de acompanhamento:

- Pontos de Controle bimestrais entre Gerente(s) de Projeto do órgão e Gerente de Relacionamento da SGD/MGI.
- Reuniões a serem convocadas pelo Comitê Estratégico do Plano.

A periodicidade das reuniões de monitoramento pode sofrer ajustes conforme andamento e cronograma do Plano de Transformação Digital.

**Termos:**

1. A Agência Nacional de Saúde Suplementar se compromete a concentrar esforços e recursos de tecnologia da informação para o cumprimento das metas estabelecidas neste documento, inclusive das que estiverem sob responsabilidade de seu(s) vinculado(s).
2. A SGD apoiará os esforços de transformação digital do órgão, por meio da oferta, mediante disponibilidade, de ferramentas, tecnologias e metodologias para acelerar a transformação digital.
3. A SGD irá acompanhar e monitorar o cumprimento das metas estabelecidas.
4. Havendo variação nos recursos que se fazem necessários para a execução do plano, por qualquer motivo, poderá haver repactuação das metas por iniciativa das partes, desde que aprovadas pelo Comitê Estratégico do Órgão.

**Data:** 19/12/2023

<b>PAULO ROBERTO REBELLO FILHO</b> Diretor Presidente ANS	<b>CRISTINA KIOMI MORI</b> Secretária-Executiva do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - SE/MGI	<b>ROGÉRIO SOUZA MASCARENHAS</b> Secretário de Governo Digital da SGD/ME
--	--	---



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Roberto Vanderlei Rebello Filho, Diretor(a) de Gestão**, em 20/12/2023, às 13:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **ROGERIO SOUZA MASCARENHAS, Usuário Externo**, em 19/02/2024, às 18:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **CRISTINA KIOMI MORI, Usuário Externo**, em 27/02/2024, às 14:40, 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 **28225560** e o código CRC **3628EDAA**.

---