

Data marca o lançamento da 2ª edição do E-Book Selo de Maturidade Digital

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) comemora um ano do seu Plano de Transformação Digital: marco da segunda onda do Projeto ANS Digital, que desde 2015 vem promovendo mudanças significativas na organização e desenvolvimento dos trabalhos da reguladora. Nesta mesma data comemorativa, a Agência lança a segunda edição do E-Book Selo de Maturidade Digital. [Confira aqui.](#)

O Selo é um instrumento que classifica os serviços da Agência em categorias que indicam o seu nível de maturidade digital, apresentando, a partir do ponto de vista do cidadão (ou ente regulado), como ele consegue acessar os serviços da reguladora. Com a ferramenta, além de acompanhar o grau de digitalização dos serviços, é possível priorizar a transformação dos que possuem baixa maturidade digital, promovendo, assim, a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela ANS e da interação com seus públicos.

A primeira edição do Selo abarcou 16 serviços que foram publicados no portal único do Governo Federal em julho de 2020. Uma edição extra, divulgada em maio de 2021, registrou um salto para 32 serviços e, agora, nesta edição comemorativa, chegou-se a 40 serviços cadastrados no Portal Gov.br – um aumento de 150% no número de serviços ofertados desde a primeira edição do Selo.

“Nesse primeiro ano do Plano de Transformação Digital, a ANS avançou na digitalização dos seus processos e serviços, aprimorando a jornada dos usuários que utilizam os serviços prestados pela reguladora. No entanto, o esforço de cadastrar novos serviços, de qualificar as informações para os consumidores, entes regulados e demais atores do setor está só começando”, afirma Paulo Rebello, diretor-presidente da ANS.

Balanco da transformação digital da ANS

De 2015 a 2020, a implantação do sistema de processo eletrônico foi o foco da primeira onda do Projeto ANS Digital, resultando no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), plataforma integradora de serviços para usuários internos (unidades da ANS) e externos (cidadãos, prestadores de serviço de saúde, operadoras de planos de saúde, ministérios, órgãos do judiciário e demais órgãos de controle).

No início de 2020, o Projeto ANS Digital teve o seu escopo ampliado, no que se denominou uma segunda onda, com foco no desenvolvimento da capacidade institucional para atender ao processo de transformação digital acelerado pela pandemia provocada pelo Coronavírus. A ANS aderiu, então, à Estratégia de Governo Digital, conforme Decreto 10.332, de abril 2020, por meio da pactuação do Plano de Transformação Digital 2020/2021, conformando a segunda onda do Projeto ANS Digital em três eixos.

No Primeiro Eixo - Transformação Digital dos Serviços, do qual o Selo faz parte, houve um avanço no número e na maturidade digital dos serviços disponibilizados pela Agência. Com a publicação da Resolução Normativa - RN nº 464 – normativa que viabilizou a implantação de novas funcionalidades no processo administrativo eletrônico da ANS – alcançou-se a marca de 100% dos serviços digitais, ou seja, todos os serviços da ANS podem ser solicitados e recebidos via digital.

No Segundo Eixo - Unificação dos Canais Digitais, foi realizada a migração do site da ANS para o Portal Gov.Br, cumprindo o previsto no Decreto Nº 9.756/2019. Houve ainda o incremento de serviços da Agência disponíveis no portal, passando de 16 para 40. Desses, três já foram incorporados ao login único, que oferece um ambiente de autenticação digital único do usuário aos serviços públicos digitais integrados à conta Gov.Br, incluindo os serviços da ANS. O Terceiro Eixo - Interoperabilidade dos Sistemas, contemplou a integração de base de dados, iniciativas voltadas para ciência de dados e disponibilização de dados no formato aberto.

A Agência também avançou no desenvolvimento de um plano de comunicação para disseminar aos seus servidores, colaboradores e usuários da saúde suplementar, o andamento do processo de transformação digital. Em novembro de 2020, foi realizado o Seminário ANS Digital - Jornada da Transformação, evento interno e remoto que contou com a participação de mais de 200 trabalhadores da Agência - uma segunda edição está prevista para novembro deste ano.

Repactuação do Plano de Transformação Digital

Neste mês de setembro, a Agência avança no planejamento das ações para a repactuação do Plano para seguir em novas frentes de transformação digital. O novo Plano de Transformação Digital 2021/2022 ganhará um quarto eixo: Segurança da Informação e Privacidade, cujo objetivo é acompanhar a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e as garantias de segurança das plataformas digitais.

“Com a repactuação, nosso Plano permanece com os objetivos de ampliar a oferta de serviços digitais e aumentar a satisfação do usuário, com a disponibilização de serviços mais simples e intuitivos para os diversos públicos que interagem com a Agência. Esperamos avançar ainda mais na simplificação e desburocratização dos serviços prestados pela ANS, com a redução do tempo médio para obtenção dos serviços, além da implementação de soluções tecnológicas que otimizem os trabalhos dos técnicos da Agência”, explica Paulo Rebello.

Fonte: ANS, em 13.09.2021.