

Confira o lançamento da 3ª edição do E-Book Selo de Maturidade Digital



O plano de transformação digital da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) está completando 2 anos! E para marcar a data a ANS está lançando a 3ª edição do E-book Selo de Maturidade Digital. A publicação apresenta um histórico do ANS Digital e mostra todos os serviços da ANS, cada um com seu respectivo selo de maturidade digital. [Confira aqui!](#)

O Selo é um instrumento de classificação que indica em qual nível digital está o serviço acessado pelo usuário. São 5 faixas que variam da mais digital, onde o serviço é totalmente feito sem intervenção humana, até o menos digital, onde o cidadão, ou ente regulado, acessa exclusivamente por meio manual. Hoje a ANS possui 100% dos serviços digitais, em diferentes níveis. Todos os serviços e suas respectivas classificações podem ser consultadas no [e-book](#).

A classificação de cada serviço é essencial para a ANS acompanhar o grau de digitalização e priorizar aqueles que possuem baixa maturidade digital. “A medida confere transparência ao processo de transformação digital. O selo estimula que cada vez mais persigamos a total maturidade digital, buscando melhorar o desempenho dos serviços da ANS”, afirma Paulo Rebello, diretor presidente da Agência.

Conectando Inteligência Artificial na transformação digital da ANS

No eixo Transformação Digital de Serviços, a novidade foi o avanço da ANS em um dos temas de vanguarda da atualidade: a Inteligência artificial. A convite da Secretaria de Governo Digital (SGD), a ANS participa da Primeira rodada de Chamada Pública “Soluções de Inteligência Artificial para o Poder Público” promovida pela Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP) e Ministério da Ciência Tecnologia e Inovação (MCTI). O objetivo da Chamada Pública é estimular o ecossistema brasileiro de inovação, por meio de startups a apresentar propostas para quatro desafios tecnológicos propostos pela Agência. O valor dos recursos financeiros a serem concedidos pela FINEP/MCTI para os projetos da ANS variam de 2,9 a 3,6 milhões de reais para cada

desafio. Espera-se que o desenvolvimento de soluções baseadas em Inteligência Artificial (IA) tenha impacto positivo sobre a qualidade e o custo dos serviços públicos prestados ao cidadão. [Confira os desafios lançados pela ANS.](#)

Capacitar para desenvolver a cultura digital

Neste último ano, um dos focos das ações do Plano foi o fortalecimento da capacidade institucional da ANS para a maturidade digital, através de ações de capacitação voltadas para servidores e gestores.

Foram idealizadas ações para introdução a Inteligência Analítica, conhecida como analytics, e ações voltadas para a Jornada do Usuário, com o intuito de se entender a experiência dos clientes da ANS e identificar oportunidades de melhoria e digitalização, para que a transformação seja sempre orientada aos usuários. Ao todo, foram 814 vagas de capacitação sendo que 279 ainda estão em andamento.

A busca pelo Desenvolvimento da Cultura Digital, materializada em capacitação da força de trabalho, foi um dos dois novos eixos acrescentados pela repactuação do plano feita esse ano. Além dele, também ganhamos o eixo “Segurança da Informação e Privacidade” que tem o objetivo de acompanhar as implementações necessárias trazidas pela Lei Geral de Proteção de Dados e garantir a segurança da Informação na prestação dos serviços digitais da ANS. Sobre ele, destacamos a conclusão dos projetos sobre o fluxo de tratamento das demandas dos titulares de dados pessoais e a [Política de Proteção de Dados Pessoais da ANS](#), que foi publicada e entrou em vigor no início de agosto de 2022.

Mais serviços para a sociedade

No início, a Agência contava com 16 serviços cadastrados no Portal Gov.br. Em menos de um ano esse número duplicou, chegando a 32 serviços. Hoje já são 44 serviços com avaliação de maturidade digital, de um total de 45 serviços oferecidos pela ANS (*).

“A transformação digital tem gerado resultados positivos, a repactuação e o convite da SGD, FINEP e MCTI ratificam que estamos no caminho certo. Ainda há espaço para continuarmos nossa evolução e aumentar a quantidade e qualidade dos serviços prestados à sociedade, mas se olharmos para o início dessa jornada vemos que o salto foi substancial”, diz Rebello.

(*) Entraram na avaliação de maturidade digital os serviços que estavam disponíveis no Portal Gov.br até o dia 12 de julho de 2022, data de corte utilizada.

Fonte: ANS, em 29.09.2022