

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) aprovou junto ao Ministério da Economia e à Presidência da República o seu plano de transformação digital. Com essa medida, a ANS avança na digitalização dos seus processos e serviços, simplificando etapas, gerando maior eficiência e aprimorando a jornada dos usuários que utilizam os serviços prestados pela reguladora. O documento foi pactuado nesta quinta-feira (10/09) em reunião virtual realizada com a Secretaria de Governo Digital e a Secretaria Especial de Modernização do Estado, responsáveis por coordenar os projetos de transformação digital no âmbito do governo federal.

A transformação digital objetiva ampliar 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. Também visa simplificar e desburocratizar os serviços prestados pela ANS, reduzir o tempo médio de espera dos usuários e implementar soluções tecnológicas que otimizem os trabalhos dos técnicos, com a eliminação de atividades repetitivas. Hoje, a carta de serviços da ANS contempla 16 itens, sendo que oito são considerados digitais (com diferentes níveis de maturidade nesse aspecto) e oito são realizados parcialmente de forma digital. A meta da Agência é que, até 2021, todos esses serviços se tornem 100% digitais.

Na reunião em que foi pactuado o plano, o diretor-presidente substituto da ANS, Rogério Scarabel, destacou a dedicação e o envolvimento de todas as diretorias na elaboração do projeto e reforçou a importância da transformação digital. “Esse é um projeto de grande relevância, que vai contribuir para aprimorar cada vez mais as atividades que são prestadas pela reguladora e para melhorar e ampliar a interação com os usuários. É uma iniciativa muito positiva e que, sem dúvida, vai trazer ganhos para toda a sociedade”, pontuou.

O diretor de Gestão substituto, Bruno Rodrigues, enfatizou que o plano faz parte do Projeto ANS Digital, que consta na Agenda Regulatória 2019-2021, e busca inserir a agência reguladora no rol das organizações que possuem um planejamento voltado para a transformação digital. “Com a pactuação realizada hoje, a ANS ingressa formalmente no processo de transformação digital. Nossa intenção é tornar a ANS mais simples e mais eficiente, para gerar mais valor público para a sociedade”, disse Bruno.

Também participaram da reunião o diretor-adjunto de Gestão da ANS, Eduardo Calasans, e a gerente de Qualificação Institucional, Andrea Lozer, que apresentaram o plano; o secretário-adjunto de Governo Digital do Ministério da Economia, Ciro Avelino, e a diretora de Integração do Governo Digital, Clarice Gomes Oliveira, que avaliaram e comentaram o plano, destacando a importância da iniciativa para a melhoria dos serviços prestados pelo governo federal; e os diretores de Normas e Habilitação das Operadoras, Paulo Rebello, de Fiscalização substituto, Maurício Nunes, e de Desenvolvimento Setorial substituto, César Serra.

Sobre o Plano Digital

O plano da ANS está sustentado em três eixos. O primeiro trata da transformação digital de serviços e prevê a disponibilização de oito atividades que atualmente são realizadas de forma parcialmente digital, tais como alteração de dados em registro de plano de saúde, obtenção ou cancelamento de registro de planos e de operadoras, pagamento ou parcelamento de débitos junto à ANS e suspensão ou reativação da comercialização de plano de saúde.

O segundo eixo trata da unificação dos canais digitais, com a implantação do login único, migração do site da ANS para o portal Gov.br e atualização dos serviços que irão para o portal, avaliação pelo cidadão e migração dos aplicativos.

O terceiro eixo contempla a interoperabilidade dos sistemas, com a integração de base de dados, iniciativas voltadas para ciência de dados e disponibilização de dados no formato aberto. Com as ações de integração dos serviços da ANS às bases de dados do governo, será possível obter informações de forma automática, eliminando a necessidade, por parte de cidadãos ou empresas,

de preencher campos de formulários, apresentar documentos e validar informações de forma manual. Já há previsão de integração com a base do CPF até o primeiro trimestre de 2021 para serviços como denúncia de práticas irregulares de operadoras, obtenção de vistas e cópias de processos de ressarcimento ao SUS e verificação da situação e da regularidade cadastral junto à ANS.

A partir da pactuação do Plano Digital, os próximos passos preveem a capacitação e treinamento de servidores para a realização dos processos de transformação, a atualização dos serviços no portal da Agência e a realização de eventos que venham contribuir para a disseminação da estratégia e dos serviços junto à sociedade.

Fonte: ANS, em 11.09.2020