

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) realizou, de 3 a 6/11, o Seminário ANS Digital – Jornada da Transformação, dando continuidade às ações para a digitalização dos seus processos e serviços. O evento objetivou informar e capacitar servidores e colaboradores, preparando a reguladora para as atividades [pactuadas 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. Em média, cerca de 200 participantes assistiram, diariamente, os painéis e oficinas, realizados de forma remota.

A abertura contou com a participação dos diretores Rogerio Scarabel, (diretor-presidente substituto e de Normas e Habilitação dos Produtos), Paulo Rebello (Normas e Habilitação das Operadoras), Bruno Rodrigues (Gestão substituto), Maurício Nunes (Fiscalização substituto) e César Serra (Desenvolvimento Setorial substituto). Eles destacaram a importância da transformação digital para a simplificação e a desburocratização dos serviços e para a implementação de soluções tecnológicas que otimizem os processos de trabalho. Com resultado, espera-se a disponibilização de serviços mais simples e intuitivos para os públicos que interagem com a Agência, reduzindo o tempo de espera dos usuários, gerando valor e economia de recursos.

Os painéis discutiram o processo de transformação digital na Administração Pública, a importância do usuário como impulsionador dessa mudança e aspectos relacionados à governança e segurança de dados. Além das diversas palestras e mesas redondas com a participação de profissionais e gestores que atuam com o tema, foram realizadas oficinas sobre gerenciamento de projetos e equipes, softwares e aplicativos, gestão remota ágil, análise de processos e segurança da informação.

Confira abaixo um resumo do que foi discutido no evento.

### **A Transformação Digital na Administração Pública**

O primeiro palestrante, Gino Terentim, da Academia de Desenvolvimento Empresarial, apresentou o tema “Navegando na Complexidade – As Boas-vindas à Era do ‘E!’”, em que falou sobre inovação e mudança na cultura das organizações.

A mesa redonda “A Transformação Digital na Administração Pública” discutiu mais detalhadamente o processo de transformação digital que está sendo desenvolvido pelo governo federal. Ciro Avelino, secretário-adjunto da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, deu um panorama sobre o tema, explicando que a estratégia é oferecer um governo centrado no cidadão, mais integrado, inteligente, confiável, transparente e aberto e, acima de tudo, eficiente. Ciro informou que até o momento já foram digitalizados mais de mil serviços, sendo cerca de 350 durante a pandemia.

Eduardo Calasans, diretor-adjunto de Gestão da ANS, e Andrea Lozer, gerente de Qualificação Institucional, apresentaram o plano de transformação digital da Agência, explicando objetivos, metas e status atual do processo. Eles explicaram que o principal objetivo da transformação digital na ANS é desenvolver serviços digitais para tornar a agência mais simples e mais inteligente.

Para isso, o plano da ANS está sustentado em três eixos: o primeiro é a transformação digital de serviços, que contempla tornar os serviços parcialmente digitais e manuais em 100% digitais; o segundo 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; e 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.

O assessor-chefe de Planejamento da Anvisa, Gustavo Henrique Trindade da Silva, apresentou e compartilhou resultados e a experiência vivenciada sobre os grandes desafios enfrentados no

desenvolvimento do plano de transformação digital da Agência.

Finalizando a programação do primeiro dia do seminário, Ciro Avelino mediou breve debate, provocando os participantes a discutirem expectativas em relação ao processo de transformação digital.

O usuário como impulsionador da transformação

O segundo dia do Seminário ANS Digital – Jornada da Transformação abordou o tema “Serviços – Foco no Cidadão”. Oto Lima, da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, apresentou o tema “Avaliação de Serviços”, em que falou sobre as etapas de medição da qualidade de serviços digitais: percepção do usuário; julgamento dos tributos do serviço pelo usuário (atendimento, esforço, confiabilidade, usabilidade, informações e rapidez); qualidade técnica (consistência digital e experiência do usuário); e informações. Oto destacou que os usuários mais satisfeitos geralmente pontuam melhor os critérios de rapidez e de usabilidade enquanto o usuário insatisfeito reclama principalmente do quesito informações – se foram relevantes e se os conteúdos eram de fácil entendimento.

Luana Faria, da Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal (SGP) do Ministério da Economia, falou sobre a “Experiência do Usuário”. De acordo com a Luana, é preciso mapear as etapas de interação, identificar oportunidades, problemas e insights e verificar o impacto do trabalho de cada pessoa na experiência do usuário. Ela chamou atenção para que se atente sobre as dores, necessidades e desejos do usuário para criar soluções e ações eficazes. E pontuou durante toda a palestra que o foco da inovação deve ser no usuário, com políticas e serviços que resolvam a sua necessidade, em todas as etapas, e com o intuito que ele diga “eu faria de novo”.

Vitor Cipriano de Fazio, coordenador de Processos de Inovação e Mudança Organizacional e do Laboratório de Inovação em Governo (011.lab) da Secretaria de Inovação e Tecnologia da Cidade de São Paulo, fez uma apresentação sobre “Linguagem Simples”, utilizando o 011.lab como case para exemplificar a aplicação de uma linguagem simples como estratégica para aproximar a gestão pública das pessoas, aumentar a eficiência da administração e qualidade do serviço.

Finalizando a programação do segundo dia, foram disponibilizadas duas oficinas: “Análise de Processo orientada a Ganhos (Inova ANS)”, com Antônio Cordeiro (ANS) e Amanda Machado (Enap); e “Apresentação do Office 365 e seus aplicativos: Teams, Planner, Onedrive e Sharepoint”, com Carlos Augusto Jorge Marques (Microsoft).

## **O universo da Transformação Digital**

“O Universo da Transformação Digital” foi o tema central do terceiro dia do seminário. Abrindo o dia, Rodrigo Narcizo, da Superintendência de Planejamento Institucional (SPI) e Escritório de Projetos da Agência Nacional de Ação Civil (Anac), realizou uma palestra interativa sobre o tema “Projetos Ágeis”. Para nortear sua apresentação, ele trouxe a citação do especialista Vítor Massari: “Ágil está relacionado com: objetivo/eficácia, ser adaptativo na imprevisibilidade, eficiência operacional aliada à eliminação de desperdício.” Um manifesto ágil, segundo Rodrigo, deve permitir flexibilidade no planejamento para eventuais respostas a mudanças, comunicação efetiva e colaboração entre gestores e equipes.

O promotor de Justiça Daniel Lima Ribeiro, do Ministério Público do Rio de Janeiro, apresentou o case “Experiência e Estudo de Caso no Laboratório de Inovação do MPRJ (Inova\_MPRJ)”, do qual é coordenador. O Inova\_MPRJ se baseia na inteligência coletiva para a construção de soluções normativas, com instrumentos de prospectivas, pesquisas e análises. Os principais objetivos do laboratório são: desenvolver experimentos; prospectar práticas, ferramentas e projetos inovadores; difundir cultura e novas habilidades; e fomentar redes de inovação.

Fabiano Birchall, fundador e líder-executivo da empresa Iconee, tratou do tema “Cultura Digital, Gestão da Mudança e Etnografia de Futuros”, em que frisou que a transformação digital é feita por

para pessoas e para pessoas e precisa vir junto de uma mudança organizacional com um modelo de gestão de poder compartilhado. Segundo Fabiano, as boas práticas institucionais para uma transformação digital devem estar baseadas na institucionalidade estratégica, roadmap, gestão de mudança e de tempo, recursos e transformação cultural.

Na parte final desse terceiro dia do evento, os participantes tiveram a oportunidade de participar de duas oficinas: “Gerenciamento de Projetos, Processos e Equipes - Microsoft”, com Carlos Augusto Jorge Marques (Microsoft); e “Office 365: o que mais podemos fazer com esse software e seus aplicativos!”, com Vicente de Paula Oliveira Júnior (Microsoft).

### **Governança e segurança de dados**

A primeira mesa redonda do quarto dia do seminário discutiu “LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados”. Mediada por Luiz Gustavo Homrich, Assessor de Proteção de Dados e Informações da ANS, contou com a participação de Luis Kiatake, presidente da Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS), Douglas Leite, do Licks Attorneys, e Gabriela Ruberg, do Banco Central do Brasil.

Homrich destacou que a hiperconectividade do cidadão, o compartilhamento de dados e a busca pela diminuição da burocracia no serviço público, associada ao uso dos serviços cada vez mais digitais e eficientes, impulsionou o surgimento da LGPD. Dessa forma, a lei busca atender às necessidades da sociedade para uma troca de dados mais segura, visando mitigar os riscos nesse processo. Homrich ressaltou ainda que a lei inaugura novo paradigma jurídico e cultural e torna o cidadão um grande protagonista, já que a norma permite total controle sobre a forma de tratamento e destinação dos dados pessoais. Além disso, a lei promove adoção de melhores práticas de governança e segurança de dados.

Kiatake apresentou dados sobre custo de vazamento da informação, ressaltando que, especialmente na área da saúde, esse tipo de problema tem um poder e impacto financeiro muito grande nas instituições, sejam públicas ou privadas. Destacou ainda que os ataques maliciosos – com ou sem motivações financeiras, têm aumentado em todo o mundo e falou sobre a importância dos dados em saúde, pois são informações sensíveis, que podem afetar diretamente a vida do indivíduo. Falou ainda que a SBIS tem se preocupado com a privacidade dos dados desde 2011, em questões como segurança, interoperabilidade, terminologias e funcionalidades, e destacou alguns desafios da LGPD na saúde, como a adoção reiterada e demonstrada de mecanismos e procedimentos internos capazes de minimizar o dano e a adoção de boas práticas de governança.

Douglas Leite falou sobre a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e o que esperar sobre a atuação desse órgão, que vai ter a função de regular a proteção de dados no país. Explicou que foi pensada originalmente para ter estrutura e modelo semelhante às agências reguladoras como a ANS, mas acabou tendo seu regime alterado para ser um órgão subordinado diretamente à Presidência da República, o que, em sua visão, compromete a independência do órgão, um aspecto fundamental nesse contexto. Ele falou ainda sobre o funcionamento dessa autoridade em alguns países da Comunidade Europeia e apresentou casos emblemáticos de punições aplicadas a órgãos públicos que violaram a lei em diferentes países, como Hungria, Malta, Noruega e Bulgária, casos que geraram multas altas e até mesmo demissão de pessoas envolvidas.

Gabriela falou sobre governança de dados no contexto da LGPD. Destacou que a Lei implica em uma mudança de mentalidade a respeito de como encaramos os nossos dados e que a implantação da lei traz um conjunto de novos conceitos que ainda estão sendo construídos e assimilados. Ela destacou que dois elementos são fundamentais nesse processo: comunicação – os alinhamentos sobre o tema devem ser comunicados a toda a instituição e deve ser dada transparência à sociedade; e capacitação – mudança cultural precisa de preparação aos envolvidos. Gabriela destacou ainda as principais implicações e necessidades da política de governança da informação: identificação de formalização dos responsáveis; criação de fórum institucional; amplo uso de ferramentas de inovação; formação de equipes técnicas especializadas; e apoio aos usuários.

Encerrando as apresentações do dia e do seminário, João Couto (Microsoft) falou sobre “Segurança de TIC”.

**Fonte:** ANS, em 11.11.2020