

sigla	indicador	fórmula de cálculo	meta	resultado	análise do desempenho
01 01_AGA	Indicador da Avaliação da Garantia de Atendimento -AGA	(Nº de operadoras classificadas na faixa 3 no monitoramento da garantia)/Nº de operadoras elegíveis no monitoramento da garantia)*100	2% (polaridade negativa)	3,8%	Com o fechamento do ano de 2021, observamos que apesar de os resultados terem oscilado, ora mais próximos, ora mais distantes da meta, podemos observar pelo gráfico ao lado que os resultados do 2º, 3º e 4º trimestres de 2021 foram mais baixos comparativamente com os mesmos períodos de 2020. Em resumo, podemos dizer que o percentual de operadoras classificadas na faixa 3, faixa mais gravosa, do monitoramento da garantia de atendimento foi menor que no ano de 2020. Ainda que não tenhamos atingido a meta proposta, 2021 apresentou melhor resultado que 2020. Continuaremos trabalhando para que 2022 apresente melhores resultados que 2021.
02 01_RCA	Redução de carga administrativa em AIR e ARR - RCA	Levantamento junto ao Comitê de Qualidade Regulatória qto ao nº de processos de AIR e ARR em que foi mensurada a carga administrativa (quanto maior melhor).	1	indicador excluído	Excluído na 4ª Reunião de Avaliação da Estratégia - Considerando que o projeto de mensuração da carga administrativa não foi ainda implementado, bem como o normativo que disciplina a AIR na ANS ainda não foi publicado, deliberou-se pela exclusão desse indicador do planejamento estratégico.
02 02_QPP	Quantidade de protocolos de portabilidade	∑ da qtde. de protocolos de portabilidade emitidos pelo Guia de Planos no trimestre	65000	indicador excluído	Excluído na 2ª Reunião de Avaliação da Estratégia - Verificou-se que o indicador não mensura adequadamente o desempenho do objetivo estratégico.
03 01_PBO	% de beneficiários em operadoras nas duas primeiras faixas (IDSS ≥ 0,6)	(Qtde. de vínculos de beneficiários em operadoras quando IDSS >= 0,6) / (Qtde. de vínculos de beneficiários)*100	75%	90,50%	A ANS avaliou a repercussão da pandemia no desempenho dos 19 indicadores que compõem o IDSS. Verificou-se que para a maioria dos indicadores não houve impacto significativo que justificasse a alteração da metodologia utilizada e ficou evidenciada a importância da divulgação dos resultados do programa relativo ao ano-base de 2020. Ademais, no ano-base 2020, em ambos os segmentos, médico-hospitalar e odontológico, observou-se uma pequena redução de operadoras classificadas na melhor faixa avaliativa do IDSS (notas acima de 0,8), embora o somatório de operadoras e beneficiários com notas entre 0,6 e 1,0 (faixas 1 e 2) tenha se mantido.
03 02_PBOA	% de beneficiários em operadoras acreditadas	(Qtde. de vínculos de beneficiários em operadoras acreditadas)/(Qtde. de beneficiários com cobertura MH em Operadoras Acreditadas)*100	32%	30,29%	Não obstante os resultados de 2020 e 2021 estarem um pouco abaixo das metas, as operadoras acreditadas são as que têm obtido as melhores notas no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar - IDSS, demonstrando que vale a pena investir no Programa de Acreditação de Operadoras.
04 01_IARE	Índice de abrangência do acompanhamento regular econômico-financeiro	(Qtde. de vínculos de beneficiários de operadoras analisadas pelo acompanhamento regular)/(Qtde. de vínculos de beneficiários de operadoras no âmbito do acompanhamento regular)*100	90%	93%	Em 2021 foram elaboradas 427 análises técnicas individuais, número expressivamente menor do que em 2020, quando foram elaboradas 464 análises. Essa redução decorreu especialmente da exclusão do acréscimo de 30% nas metas individuais de trabalho remoto, em relação ao plano de trabalho em teletrabalho vigente antes do início da pandemia, bem como do acúmulo do afastamento por férias dos servidores, igualmente decorrente da pandemia. Entretanto, em que pese o menor número de análises elaboradas, o número de operadoras analisadas, 325, foi praticamente o mesmo alcançado no ano anterior, 324. Por esse motivo, não houve prejuízo para a meta de abrangência do acompanhamento regular.

sigla	indicador	fórmula de cálculo	meta	resultado	análise do desempenho
04 02_IROAE	Índice de recuperabilidade de operadoras no acompanhamento especial econômico-financeiro	$(\text{Qtde. de operadoras que se recuperaram ao final do PAEF ou da direção fiscal que se encerrou no período avaliativo}) / (\text{Qtde. de operadoras cujo PAEF ou direção fiscal se encerrou no período avaliativo}) * 100$	50%	indicador excluído	Excluído na 1ª Reunião de Avaliação da Estratégia - Ressalte-se que o resultado desse indicador está diretamente relacionado à capacidade de recuperação das próprias operadoras, na medida em que a ANS não dispõe de poderes de gestão sobre elas. Por isso, deliberou-se pela exclusão do indicador.
04 01_TMAEFE	Tempo médio de análise de operadoras em acompanhamento especial econômico-financeiro	$(\sum \text{do tempo entre a data mais recente da análise econômico-financeira das operadoras em acompanhamento especial e a data de coleta dos dados}) / (\text{Nº de operadoras em acompanhamento econômico-financeiro especial})$	90% (polaridade negativa)	73,82	Os dados apurados ao longo de 2021 indicam que, por apenas dois meses, o tempo médio de análise das operadoras em acompanhamento especial ficou acima da meta de 90 dias. Isso decorre da influência positiva dos componentes principais que contribuem para este indicador, isto é, produtividade das equipes e quantidade de operadoras em acompanhamento especial.
05 01_NAR	Número de avaliações de resultado regulatório realizadas	Qtde. de ARR's realizadas	3	1	Foi realizada uma ARR - SEI n. 33910.028579/2021-27 - que se refere à RN n 417 (Plano de Recuperação Assistencial e Direção Técnica).
05 02_PEAR	Percentual de execução da Agenda Regulatória	$\text{Nº de etapas da agenda regulatória concluídas} / (\text{Nº de etapas da agenda regulatória}) * 100$	60,00%	61,16%	A Agenda Regulatória 2019-2021, prorrogada para 2022, teve 74 fases concluídas. Foram reprogramadas 44 ações, duas não foram concluídas e uma ação foi excluída, o que totaliza 74 ações.
06 01_ICOIF	Índice de Cumprimento das Obrigações na Intervenção Fiscalizatória	$\text{Nº de recomendações cumpridas} / (\text{Nº total de recomendações demandadas}) * 100$	86%	100%	Transcorridas todas as fases dos processos, em dezembro/2021, foi realizado o arquivamento pelo "cumprimento total" de 5 das 7 operadoras selecionadas. Das duas operadoras restantes, para o ano de 2022, temos uma previsão de ter o seu processo arquivado e outra com previsão de decisão de penalização pelo descumprimento de recomendações.
06 02_RNIP	% de resolutividade da NIP - Notificação de Intermediação Preliminar	$\text{Demandas NIP (RVE + Inativas + Não Procedentes)} / \text{Total de Demandas NIP (RVE + Inativas + Não Procedentes + Núcleo)} * 100$	90,00%	92,16%	O Índice de Resolutividade apresentou, em 2021, o resultado de 92,16%, estando assim acima da meta definida de 90%. Foram registradas 150.712 demandas de reclamação de consumidores. Para realização do cálculo foram consideradas 143.438, classificadas entre Reparação voluntária e eficaz (RVE), Inativas, Não Procedentes e Núcleo. Não foram consideradas 2.106 demandas que ainda estão pendentes de análise e 5.168 classificadas como Exceções, Não se Aplica ou Retorno de Fluxo.
7 01_ACRJ	% de execução do Projeto de redução da assimetria	Execução física do projeto/100	25,00%	48%	Foi elaborada a versão final do Manual de Tópicos da Saúde Suplementar para o Poder Judiciário e demais parceiros da ANS e ficou definido que, em 2022, será realizado evento com ação estruturada de educação para o consumo para beneficiários e para pessoas que pretendem contratar planos de saúde.

sigla	indicador	fórmula de cálculo	meta	resultado	análise do desempenho
8 01_PSUS	% de utilização do SUS por beneficiários	Utilização de internações no SUS por beneficiários de planos a partir de 60 anos de idade) / (Utilização de internações na SS por beneficiários de planos a partir de 60 anos de idade) x 100	2,08%	indicador excluído	Excluído na 1a Reunião de Avaliação da Estratégia - Entendeu-se que a ANS não tem governabilidade sobre o desempenho deste indicador.
08 02_PARSUS	Percentual arrecadado no Ressarcimento ao SUS em relação ao valor passível de arrecadação	(Pgto. à vista +Parcelas pagas de RPDs deferidos+ Parcelamentos quitados +Pagamentos em dívida ativa)/ (Valores do principal cobrados com GRU emitida +Valor do principal presente em parcelas ainda não pagas dos RPDs deferidos +Valor total do principal que compõe RPDs nos status "proposto" e "avaliado" +Valores do principal com apontamento de suspensão de exigibilidade por motivo de depósito ou decisão judicial)*100	76,25%	77,92%	O indicador apresentou tendência de crescimento e recuperação do patamar histórico durante o ano de 2021. Em 2020 e durante o primeiro semestre de 2021, por consequência da pandemia do Covid-19, a arrecadação do Ressarcimento ao SUS foi bastante afetada, com reflexos nos valores repassados ao Fundo Nacional de Saúde. No entanto, nos últimos 2 trimestres de 2021 houve uma elevação no volume de pagamentos das operadoras, encerrando o exercício com o maior resultado da série histórica do indicador.
09 01_CGE	Cultura de gestão estratégica	Nota do critério 1+ Nota do critério 2 + Nota do critério 3+ Nota do critério 4) / 12	50,00%	83,30%	O resultado é positivo considerando ser um planejamento novo e sendo também o primeiro ano de monitoramento. Os pontos que não foram considerados são relacionados a especificidade do tempo de coleta de indicadores, não estando disponíveis para a data da reunião da avaliação da estratégia e, em se tratando do primeiro ano de monitoramento, ainda cabe calibragem da meta.
09 02_PGTR	% de processos de trabalho com gestão de riscos realizados	(Qtde. de processos de trabalho da ANS com Gestão de Riscos realizada)/(Qtde. de processos de trabalho da ANS)*100	16%	17%	O quantitativo de trabalhos finalizados superou a meta, apesar do período de pandemia que enfrentamos, em função: (1) da rápida adaptação ao novo modelo de trabalho por todos os atores envolvidos no processo de avaliação de riscos; (2) do aumento de maturidade das áreas na condução dos trabalhos e incremento da Cultura de Gestão de Riscos na Agência; (3) do planejamento realizado no início do ano em conjunto com todas as diretorias e vinculadas, associado ao seu monitoramento trimestral; e (4) como resultado das capacitações realizadas em anos anteriores. Para 2022, pretende-se definir o indicador e meta considerando o Mapa de Processos Críticos já aprovado na ANS.
10 01_IAPCT	Índice de aprimoramento dos Processos Críticos de Trabalho	(Nota Critério 1) + (Nota Critério 2) /	50%	sem coleta	Ao longo do ano de 2021, foi trabalhada a construção do indicador. O levantamento dos processos críticos, incluindo a compatibilização geral da arquitetura de processos finalísticos com a Cadeia de Valor foi concluído. O total de processos críticos finalísticos é de 28.

sigla	indicador	fórmula de cálculo	meta	resultado	análise do desempenho
11 01_NSAI	Nível de satisfação do usuário com relação a resposta da ANS em que houve acesso concedido ao acesso da informação	(Nível de satisfação dos usuários cujas respostas tiveram acesso concedido acima de 3,5 no critério resposta atendeu plenamente + Nível de satisfação dos usuários cujas respostas tiveram acesso concedido acima de 4,0 no critério resposta de fácil compreensão) / 2	7,5%	7,86%	O critério A teve um bom desempenho, atingindo a meta estabelecida. Em relação ao critério B, que trata da avaliação quanto à compreensão da resposta fornecida pelo SIC, a meta não foi atingida, devendo ser considerados fatores como a assimetria de informação setorial, que impacta na compreensão da regulação setorial de modo amplo. Para enfrentar essa questão, foram feitas reuniões com as áreas técnicas que apresentam as respostas, bem como trabalho voltado para linguagem cidadã e disponibilidade de conjuntos de dados, via Dados Abertos. Vale destacar que há um trabalho realizado pela ANS no sentido de diligenciar para que as respostas fornecidas sejam de fácil compreensão para o cidadão. Em que pese todos os esforços, fatores exógenos, como a edição da Lei Geral de Proteção de Dados, a assimetria de informação setorial, dentre outros fatores, impactam no resultado do critério B. Sendo assim, propõe-se a manutenção apenas do critério A para o ano de 2022, considerando que é um critério que abarca muitas externalidades que interferem no resultado e acabam não levando a uma mensuração objetiva da atuação da ANS.
11 02_IFI	Índice de favorabilidade da imagem da ANS junto à imprensa	(Qtde. de notícias positivas ou neutras veiculadas) / (Qtde. de notícias veiculadas)*100	84,0%	84,2%	O ano teve uma grave crise de imagem da ANS com críticas ao que se chamou de inércia com relação ao Kit-Covid administrado aos beneficiários da Prevent Senior. No entanto, após a participação do diretor presidente na CPI as notícias começaram a ser mais positivas. A ação da assessoria em responder rapidamente, pro e reativamente, além de ocupar os veículos com assuntos neutros mas de grande repercussão, como os dados do setor, fizeram com que o indicador ficasse dentro da meta. A ANS encerra o ano sendo a principal fonte da mídia para informações e dados da saúde suplementar.
11 03_EPC	% de estados com parcerias pactuadas no programa Parceiros da Cidadania	Nº de estados com parcerias pactuadas Programa Parceiros da cidadania/27	50,0%	14,8%	Excluído na 4ª Reunião de Avaliação da Estratégia - No período de 2021, foram celebrados quatro termos aditivos e doze acordos de cooperação técnica, atingindo assim dezesseis estados da federação. Dessa forma, o programa atingiu abrangência em todo o território nacional. Portanto, não se vislumbra a aplicabilidade do indicador para o próximo exercício.
12 01_ICCO	Índice de Cumprimento do Plano de Melhoria do Clima Organizacional	(Nº de ações de melhorias realizadas)/(Nº de ações planejadas)*100	50,0%	–	Excluído na 2ª Reunião de Avaliação da Estratégia - Foi deliberada a exclusão deste indicador considerando a impossibilidade de apuração uma vez que se previa o aproveitamento dos resultados da pesquisa de clima realizada pelo governo federal que teve baixa adesão dos servidores da ANS (10%).
12 02_IFCO	Índice de Favorabilidade do Clima Organizacional	Resultado da pesquisa de clima organizacional (trabalho em equipe, motivação, relacionamento interpessoal, infraestrutura, valorização entre outros)	–	–	O indicador foi construído com base no resultado que seria recebido a partir da pesquisa de clima realizada pelo Ministério da Economia. No entanto, verificou-se que a pesquisa foi respondida por apenas 10% dos servidores da ANS, não configurando, assim, confiança estatística mas apenas uma tendência. Até 2023, pretende-se realizar uma pesquisa de clima organizacional na ANS.

sigla	indicador	fórmula de cálculo	meta	resultado	análise do desempenho
12 03_ PEPDP	Percentual de execução das ações estratégicas previstas no PDP	Qtde. de capacitações vinculadas a estratégia realizadas)/(Qtde. capacitações vinculadas a estratégia planejadas no PDP) *100	80%	80%	O resultado final do indicador foi satisfatório ficando bem próximo a meta estimada. Avaliou-se que para melhor aproveitamento das capacitações pela ANS o cronograma de execução das ações deveria ser iniciado em 2022. Ressalta-se, entretanto, que temas relacionados a Liderança Digital foram abordados também no Seminário ANS Digital e no Programa de Desenvolvimento de Novos Líderes realizado em parceria com o IBMEC. Em relação aos cursos sobre Contratações, foi realizado o curso com foco em planejamento das contratações e pesquisa de preços, priorizado pela área técnica. Foram realizadas outras ações de capacitação internas que atenderam as necessidades previstas no PDP, porém não estavam vinculadas diretamente aos projetos estratégicos e por isso não foram consideradas no indicador. A metodologia de elaboração do PDP 2022 baseou-se na identificação das necessidades de desenvolvimento das equipes a partir dos projetos e objetivos estratégicos da ANS. Assim considera-se que o alinhamento entre capacitação e estratégia será ainda mais fortalecido em 2022.
13 01_TixTD	Alinhamento das ações de TI aos objetivos da Transformação Digital	(Entregas (releases) desenvolvidas alinhadas com os objetivos plano de transformação Digital)/(Total de entregas (releases) desenvolvidas) *100	90,00%	100%	Todas as entregas planejadas, desenvolvidas e implementadas em 2021 estavam alinhadas com os objetivos do plano de Transformação Digital.
13 02_PST	Percentual de Serviços da ANS no portal.gov.br transformados	(Serviços transformados em digitais)/(quantidade de serviços para o público externo) *100	80,00%	98%	Em janeiro de 2021, o número de serviços publicados passou de 16 para 32 e, em março de 2021, com a publicação da norma do processo eletrônico, a Agência atingiu a marca de 100% dos serviços digitais. Além disso, foi concluída a automação do serviço Emitir certidão de situação cadastral de plano de saúde. A ANS concluiu o ano de 2021 com 42 serviços publicados e atualizados.
13 03_IT	Índice da infraestrutura tecnológica	(% de máquinas virtuais + % de área coberta por internet sem fio + % unidades com acesso à videoconferência)/3	25,00%	25%	*PROJETO WVD - Implantação da Sede em andamento, previsão de término em abril. *PROJETO WI-FI – Pré-requisitos - Processo de contratação de passagem de fibras em pesquisa de preços. Projeto de cabeamento horizontal em planejamento de contratação. (definido os pre-requisitos de cabeamento horizontal e posicionamento dos switches, falta definir posição e alcance do sinal, quantidade de equipamentos e posição das mesas e salas de reunião) *PROJETO SALAS DE VIDEOCONFERENCIA - Projeto básico (modelo) para estruturação das salas em fase de aprovação para replicação após a definição dos pré-requisitos pendentes (planta das salas de reunião dos andares, pontos elétricos e lógicos nas salas, especificação dos equipamentos e acessórios necessários para comunicação)
14 01_IMIF	Índice de modernização da infraestrutura física	(% de unidades com acessibilidade +% unidades com sustentabilidade+ % unidades com espaço físico e mobiliário adequado ao programa de gestão da ANS)/3	57,14%	57,14%	A meta estabelecida para o ano de 2021 foi cumprida na sua totalidade graças ao empenho de toda a equipe e outros colaboradores envolvidos nas respectivas atividades.

sigla	indicador	fórmula de cálculo	meta	resultado	análise do desempenho
15 01_IEOPE	Índice de execução orçamentária com projetos estratégicos	(Valor das ações orçamentárias executadas destinado para projetos estratégicos) / (Valor total da dotação das ações orçamentárias ANS) X 100	-	sem coleta	Excluído na 3a RAE - Não foi possível mensurar o indicador pois nem todos os projetos conseguiram chegar ao nível de detalhamento relacionado ao orçamento e a alguns só apresentam custos de horas de trabalho.
15 02_TEDD	Taxa de execução das despesas discricionárias	(Despesas Discricionárias Liquidadas)/(Dotação Atualizada das Despesas Discricionárias) x100	70,00%	86,50%	A meta estipulada para 2021 foi cumprida já em 31/12/21. Por conta disso, apesar de o indicador prever a inclusão de restos a pagar liquidados até fev/2022, já informamos um resultado preliminar neste momento. No próximo monitoramento, será incluído o valor final do indicador.