



**Ministério da Saúde
Gabinete da Secretária Executiva
Comissão de Acompanhamento e Avaliação do Contrato de Gestão ANS/MS**

**COMUNICADO FINAL SINTÉTICO SOBRE A EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO
DA AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANO 2011**

A Comissão de Acompanhamento e Avaliação do Contrato de Gestão da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, em cumprimento ao estabelecido na Portaria Conjunta nº 771, de 22 de julho de 2011, apresenta a avaliação conclusiva sobre o Contrato de Gestão Ano - 2011 com base no Relatório de Execução Anual do Contrato de Gestão 2011 encaminhado pela ANS.

A reunião contou com a participação dos membros da Comissão, Simone Schenkman e João Luis de Andréa Barroca da ANS, Suely Maria de Jesus da Secretaria Executiva do Ministério da Saúde e da representante do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Simone Maria Vieira de Velasco, conforme a lista em anexo.

O Contrato de Gestão de 2011 foi celebrado em 31 de dezembro de 2010, com vigência até o dia 31 de dezembro de 2011. Seu conteúdo foi construído a partir da análise de diretrizes estratégicas da Agência e do Ministério da Saúde, tendo sido definidos quatro Eixos Direcionais e 26 Indicadores, a partir de sua relação com os objetivos estratégicos do mapa estratégico da ANS.


O Relatório de Execução Anual do Contrato de Gestão 2011, elaborado pela Gerência de Planejamento e Acompanhamento da ANS, relaciona os resultados obtidos pelos quatro Eixos Direcionais do Contrato que atingiu 91,25% como medida resumo, superando a meta anual prevista de 80%. Dos 26 indicadores dos Índices Gerais, 24

(92,3%) tiveram desempenho igual ou superior ao índice certificador da meta prevista e apenas dois não alcançaram suas metas: Definição do Projeto de Implantação do Ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais (APACs) e Economicidade no uso das licitações eletrônicas.

Conforme os critérios da avaliação descrita na Portaria conjunta nº 771, de 22 de julho de 2011, publicada no DOU nº 141, seção 1, de 25 de julho de 2011, a Comissão de Acompanhamento e Avaliação do Contrato de Gestão da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS atesta o cumprimento do Contrato de Gestão de 2011 com desempenho **A = Suficiente** em virtude do alcance do índice certificador em **92,3%** dos indicadores.

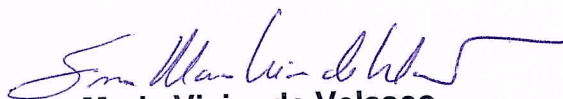
Em anexo apresentamos quadro resumo com o detalhamento do desempenho por indicador, suas metas, disfunções situacionais ou estruturais que impactaram os resultados e as principais medidas implementadas no sentido de solucionar as causas.

Rio de Janeiro, 22 de março de 2012.

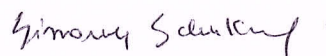


Suely Maria de Jesus
Secretaria Executiva – Ministério da Saúde

João Luis de Andréa Barroca
Agência Nacional de Saúde Suplementar



Simone Maria Vieira de Velasco
Ministério de Planejamento Orçamento e
Gestão – MP



Simone Schenkman
Agência Nacional de Saúde Suplementar

INDICADOR DE DESEMPENHO	META 2011	Índice Certificador da meta	Resultado do*	Conceito	Evolução dos resultados e perspectivas futuras.
Monitoramento dos Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar cadastrados na ANS.	1,00	0,75	1,00	A	Esse indicador foi suprimido do CG 2012, pois apenas a entrega do relatório sobre monitoramento não comporta todas as iniciativas de promoção e prevenção. Há perspectiva de definir possíveis métricas para a implementação das iniciativas nessa área.
Proporção de Beneficiários em operadoras avaliadas pelo IDSS	0,90	0,68	0,99	A	Quando o indicador foi definido em 2007 representava um verdadeiro desafio, mas com a prática continuada de monitoramento, passou a ser mais fácil o seu alcance. Em 2012, passa a ser mensurado pelo seu resultado à sociedade: Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 0,6 .
Desenvolvimento de Modelo de Acreditação das Operadoras	1,00	0,75	1,00	A	Esse indicador foi suprimido do CG 2012. O normativo foi recentemente publicado e há necessidade de implementação do processo para sua posterior avaliação.
Implementação de processo de monitoramento da contratualização entre prestadores de serviços de saúde e operadoras de planos privados de saúde.	0,80	0,60	1,22	A	No quarto trimestre foram analisados mais de 21 contratos, perfazendo um total de 117 contratos, superando a meta de 96 contratos (100% previsto no programa).
Taxa de resolutividade da NIP	0,50	0,38	0,69	A	Foi mantida a tendência observada no período anterior, com execução de 69,11% (20.303 demandas resolvidas de um total de 29.378), com grande número de operadoras aderindo ao dispositivo comunicacional. A meta foi elevada para 60%, com a intenção de avaliar todas as situações de uso do dispositivo no futuro.
Percentual do nível de serviço do Disque ANS	0,90	0,68	0,71	A	Os resultados obtidos (70,78%) distanciaram-se do resultado esperado, devido a um aumento do número de demandas, principalmente relativas ao reajuste para os planos de saúde, no terceiro trimestre (resultados entre 18-42%), com melhoria observada no último trimestre (resultados entre 87-95%). De um total de 270.037 ligações que chegaram à Central de Relacionamento, 191.140 foram atendidas dentro de 60 segundos, demonstrando superar as dificuldades observadas no período anterior na recepção das demandas. Em 2012, além dessa medida, dois novos indicadores são adicionados: Índice de capacitação dos atendentes da Central de Relacionamento da ANS e Índice de geração de relatórios de gestão da Central de Relacionamento.
Taxa de operacionalização dos acordos de cooperação técnica (Parceiros da Cidadania)	1,00	0,75	0,89	A	Para as Centrais Sindicais, o peso foi zero no item "Atividade - um encontro/evento nacional", contabilizando um valor de 66,6% para a pontuação. Para as demais entidades o indicador atingiu 100% das atividades cumpridas. O programa Parceiros da Cidadania passa a se mensurar pela sua configuração em rede, fruto de seu amadurecimento.
Proporção de beneficiários em operadoras que enviaram o Sistema de Informações de Produtos (SIP) e tiveram as informações incorporadas na base de dados, no âmbito da Atenção à Saúde.	0,50	0,38	0,88	A	A obtenção trimestral das variáveis para o cálculo do indicador ocorre em função do que dispõe a RN DIPRO 229, de 06/09/2010, alterando o prazo de envio das informações trimestrais do SIP. Dessa forma, os dois primeiros trimestres do ano têm o prazo de envio até o último dia útil de agosto e as informações relativas aos terceiro e quarto trimestres tem como prazo o último dia útil do mês de fevereiro. Considerando a média total de beneficiários (62.711.742) foram analisadas e incorporadas informações de 88,10% dos beneficiários. A meta em 2012 foi elevada para 65%.
Acompanhamento econômico-financeiro	0,80	0,60	1,00	A	O Acompanhamento Econômico-Financeiro superou a sua meta semestral/anual em 20 pontos percentuais, sendo que 916 operadoras foram analisadas de acordo com as informações econômico-financeiras periódicas enviadas à ANS. Para 2012 houve mudança na parametrização do indicador em relação a 2011, que será baseada na cobertura de beneficiários em operadoras avaliadas de diferentes formas pelo ente regulador.
Análise atuarial	0,80	0,60	0,95	A	A Análise Atuarial superou em 14,93 pontos percentuais sua meta anual: foram encaminhadas 138 notas técnicas atuariais, sendo 131 analisadas.

Divulgação da Avaliação de Satisfação de Beneficiários	1,00	0,75	1,00	A	<p>A pontuação conferida refere-se à definição da amostra e coleta de dados. A etapa de análise foi concluída no segundo trimestre. A divulgação interna ocorreu no terceiro trimestre, em setembro. Devido à importância do indicador para o aprimoramento dos processos de trabalho da ANS, foi incluído como proposta para o Contrato de Gestão 2012. Reformulação da metodologia em 2012.</p> <p>Resultados da pesquisa: 188 participantes (57% do total dos participantes da pesquisa, ou seja, de 329 participantes) indicaram estar muito satisfeitos e satisfeitos com os itens relacionados ao conteúdo do portal. Os itens aferidos foram: 1) avaliação do nível de satisfação com o conteúdo do portal – 56% muito satisfeitos e satisfeitos; 2) avaliação do nível de satisfação com a linguagem do portal – 62% muito satisfeitos e satisfeitos; 3) avaliação do nível de satisfação com a qualidade (útil e atualizada) do conteúdo do portal – 55% muito satisfeitos e satisfeitos.</p> <p>Esse indicador foi suprimido do CG 2012, pois o sítio está em contínuo aprimoramento. Em 2012 serão monitorados a entrega de Seminários para a imprensa, uma importante perspectiva da Política de Comunicação da ANS.</p>
Compreensão do conteúdo do sítio eletrônico da ANS	0,51	0,38	0,57	A	<p>No segundo trimestre, foram divulgados quatro trabalhos técnicos produzidos pela ANS: um folder institucional; um flyer da Central de Relacionamento; um pôster para o evento HTAI e um pôster institucional. No terceiro trimestre, mais quatro trabalhos foram divulgados: Cartaz Central de Relacionamento; Folder Ressarcimento ao SUS; Radar TISS e Relatório de pesquisa sobre ouvidorias junto às operadoras. No quarto trimestre, outros 12 trabalhos foram divulgados.</p>
Difusão do Conhecimento	0,80	0,60	1,00	A	<p>Esse indicador foi ampliado para 2012, tendo em vista a gestão do conhecimento.</p> <p>No terceiro trimestre, foi definido o público alvo, o período de referência e elaborado o questionário da pesquisa que será aplicada no mês de novembro. O formulário esteve presente desde o início de novembro, com prazo final de resposta em 23/12. A pesquisa foi realizada de forma a abranger os dois segmentos de atenção à saúde. A execução da pesquisa foi ampliada para o monitoramento da implantação do padrão e indução ao uso. Acompanhamento da implantação do padrão TISS, mensurado pela execução do programa de monitoramento e indução do uso do Padrão de Troca de Informação em Saúde Suplementar.</p>
Acompanhamento da implantação do padrão TISS (Troca de Informação em Saúde Suplementar)	1,00	0,75	1,00	A	<p>Houve atraso no lançamento do 34º ABI em decorrência da inexistência de local de armazenamento das impugnações a serem encaminhadas pela operadora e recebidas por este órgão regulador, devido ao atraso da obra em andamento. Após a finalização das obras no 2º andar da sede da ANS, o setor de protocolo poderá efetivar sua transferência para esta nova locação de trabalho, abrindo mais espaço para o armazenamento das impugnações referentes ao 34º ABI.</p> <p>No quarto trimestre, foi lançado o 35º ABI. Apenas um ABI previsto (36º ABI) não foi lançado. Meta reduzida para 1,50 em 2012.</p>
Índice de Acompanhamento do Passivo de Processamento dos Atendimentos Identificados para fins de Ressarcimento ao SUS	2,25	2,81	2,50	A	<p>Projeto concluído, com desenvolvimento de todas as etapas. O SIB-Controle está agora em fase de transição, tendo apresentado resultado acumulado de 80%.</p> <p>Passam a serem monitorados: a taxa de beneficiários univocamente identificados (dando continuidade ao alcançado no PPA 2007-11) e a Governança de TI (engloba projeto com repercussões em várias áreas da ANS)</p>
Desenvolvimento e implantação do SIB controle	1,00	0,75	0,80	A	
Divulgação de informações corporativas	1,00	0,71	0,86	A	<p>Esse indicador foi suprimido do CG 2012, pois mantém-se no programa de Qualificação Institucional.</p>

Implantação do projeto de ressarcimento ao SUS das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais (APACs)	0,90	0,68	0,30	B	<p>As seguintes atividades foram desenvolvidas em 2011: Apresentação à Diretoria Colegiada do estudo preliminar; Definição do estudo posterior que deverá ser feito a partir das bases de 2008; Repasse para o setor de Informática da reanálise das informações necessárias no batimento de APAC e Revisão dos filtros enviados previamente para informática. No segundo trimestre foi realizada a fase I do projeto, que determinava a definição do marco temporal para o estudo de cobrança de APAC (30% do previsto).</p> <p>Apenas no quarto trimestre, foi recebida a base de dados de APAC solicitada ao DATASUS referente aos anos de 2008 a 2010.</p> <p>No quarto trimestre, O GT de estudo de APAC da GGSUS reiniciou os trabalhos de embasamento teórico. Segundo a GESTI, o batimento teste de APAC será entregue para a GGSUS em 16 de janeiro de 2012. Desta forma, espera-se que o estudo seja iniciado na 2ª quinzena de janeiro, dando prosseguimento à fase II do projeto.</p> <p>O indicador relativo às Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais (APACs), que permitirá a posterior identificação e cobrança do ressarcimento ao SUS dessa categoria de procedimentos, sofreu modificações em seu cronograma, no sentido de definir o os cenários a serem trabalhados e o escopo, de forma a permitir ganhos futuros na efetividade de seu processo de trabalho, em articulação com o Ministério da Saúde, em continuidade ao projeto iniciado em 2011.</p>
Índice de empenho orçamentário	0,95	0,71	0,98	A	<p>O Índice de Empenho Orçamentário resultou em 97,54% de execução e de empenho (R\$95.893.034,58), sendo substancialmente superior ao resultado no mesmo período de 2010 em termos absolutos (R\$85.851.405,14) e semelhante em termos relativos (96,33%).</p>
Recebimento de Receita Realizadas com fontes de recursos Próprios	0,80	0,60	1,14	A	<p>O Recebimento de Receitas com Fontes de Recursos Próprios teve 113,47% de execução (R\$106.496.929,43), proporção significativamente superior a 2010 (83,56%), bem como em termos absolutos (R\$90.149.551,28).</p>
Concentração de Horas de Treinamento por servidor	1,00	0,75	1,60	A	<p>O indicador apresentou resultado semelhante ao de 2010, sendo que a meta de 50 HHT já foi largamente superada (159,32%), alcançando 79,66 HHT. Foram realizadas 46.634,10 horas de treinamento, para uma média de 585 servidores.</p>
Proporção das Capacitações Realizadas em Relação ao Plano Anual de Capacitação – PAC	0,70	0,53	0,89	A	<p>O número absoluto de capacitações foi semelhante ao mesmo período do ano passado (1274 em 2010 e 1254 em 2011). O indicador teve uma queda no mês de setembro devido ao aumento de registros de cursos com ônus limitado, que em sua maioria são iniciativas do servidor e não previstas. Outro aspecto a ser considerado é a restrição de diárias e passagens, pois para se capacitarem, os servidores recorrem muitas vezes a cursos não previstos, mas que são realizados na área de lotação.</p>
Banco de Talentos	1,00	0,75	1,00	A	<p>Em 2011, foram realizadas as seguintes atividades: conclusão da fundamentação teórica, sendo apresentado o texto inicial à gerência, para análise e consolidação dos objetivos e conteúdo do projeto, considerando a adequação à realidade da ANS, através de discussões relativas ao tipo e à organização do Banco, suas aplicações, possíveis repercussões e também quanto aos critérios de utilização dessa ferramenta. Foram também elaborados textos explicativos referentes à parte conceitual, no sentido de esclarecer aos servidores participantes do Banco de Talentos seu funcionamento, objetivos e também fornecer informações sobre os assuntos concernentes à temática talentos.</p> <p>Esse indicador foi suprimido do CG 2012, pois o projeto foi concluído. Substituído pelo indicador relativo à Pesquisa de clima organizacional, uma importante estratégia de recursos humanos.</p>

Economicidade no uso de licitações eletrônicas	0,15-0,30	0,11-0,38	0,46	B	O indicador apresentou economia média de 45,77% no período, acima da faixa de meta estipulada, de 15%-30%, embora tenha se aproximado ao longo do ano dos valores esperados (no terceiro trimestre, o resultado acumulado era de 23,62%). Foram estimados R\$ 50.127.174,35 e contritados R\$ 27.185.909,60. Apenas os meses de abril, agosto e setembro apresentaram resultados dentro da faixa esperada. E necessário realizar uma discussão mais aprofundada nas áreas demandantes, buscando melhor avaliação de suas necessidades. Há muito que a ANS já consegue superar o limite inferior da faixa, demonstrando eficiência. O desafio que permanece é maior acurácia nas estimativas, com melhorias no planejamento da contratação.
Melhoria nos procedimentos e fluxos relativos às licitações e à gestão de contratos	1,00	0,75	1,00	A	A IS já foi elaborada, a partir de estudos técnicos da área e correspondência com as diretrizes do MPOG. Está sendo analisada pela PROGE. Deverá ser publicada, após exposição às áreas finalísticas. Esperava-se que a IS fosse publicada ainda no 3o trimestre, após exposição às áreas finalísticas. Foi realizada a discussão com os servidores envolvidos e finalizada, aguardando sua publicação. A IS foi publicada na forma de Resolução Administrativa de nº 47/2011 no mês de dezembro de 2011.
Divulgação da Avaliação Institucional	1,00	0,75	0,80	A	No primeiro trimestre, a área estava consolidando e analisando os dados do ano anterior. Ao final do semestre, foram realizadas as seguintes atividades, conferindo pontuação de 25%, determinando a etapa de definição da grade de indicadores: a) organização da metodologia de construção de indicadores e reuniões com o Grupo Técnico para discussão da proposta de indicadores para 2011; b) reuniões com o GT para definição da proposta de grade de indicadores para 2011; c) reunião final do GT para definição dos indicadores de 2011 e a área aguardava a aprovação dos indicadores pela Diretoria Colegiada, que foi realizada em julho. Ao final do terceiro trimestre, foi aprovada a grade de indicadores pela Diretoria Colegiada e Início da Coleta de dados. No quarto trimestre, a área permaneceu com as atividades relativas à coleta de dados, alcançando 80% de execução, já incluída a análise quali-quantitativa iniciada no período. Os resultados finais e cálculo do IDI tem prazo de conclusão até o final do mês de janeiro de 2012, com divulgação na intranet prevista para até 5 de março. Os resultados finais e cálculo do IDI tem prazo de conclusão até o final do mês de janeiro de 2012, com divulgação na intranet prevista para até 5 de março. Os cronogramas do CG e do Programa de Qualificação Institucional estão sendo progressivamente aproximados.
Eixo Qualificação da Saúde Suplementar	-		0,1679		
Eixo Sustentabilidade do Mercado	-		0,2934		
Eixo Articulação e Aprimoramento Institucional	-		0,2782		
Eixo Desenvolvimento Institucional	-		0,1729		
Medida Resumo do Contrato de Gestão	0,8000		0,9125		

*Dois indicadores (7,69%) com conceito B; 24 indicadores com conceito A (92,31% - sendo 23,08 cumprindo o índice certificador da meta e 69,23% alcançando ou superando suas metas).