



**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 2012**

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 - 2012 com base no Relatório de Execução Anual do Contrato de Gestão 2012 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 e Giliane Cardoso Coelho Neto da Secretaria Executiva do Ministério da Saúde e do representante do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Ethel Capuano, conforme a lista em anexo.

O Contrato de Gestão ANS/MS foi celebrado em 31 de dezembro de 2011, com vigência até o dia 31 de dezembro de 2012. 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 27 Indicadores, a partir de sua relação com os objetivos estratégicos do mapa estratégico da ANS.

O Relatório de Execução Anual do Contrato de Gestão 2012, elaborado pela Gerência de Planejamento e Acompanhamento da ANS, relaciona os resultados obtidos pelos quatro Eixos Direcionais do Contrato que atingiu 87,63% como medida resumo, superando a meta anual prevista de 80%. Dos 27 indicadores dos Índices Gerais, 24

(88,89%) tiveram desempenho igual ou superior ao índice certificador da meta prevista e apenas três não alcançaram suas metas: Índice de Acompanhamento do Passivo de Processamento dos Atendimentos Identificados para fins de Ressarcimento ao SUS, Governança de TI e Pesquisa de Clima Organizacional.

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 2012 com desempenho **A = Suficiente** em virtude do alcance do índice certificador em **88,89%** dos indicadores.

Em anexo apresentamos quadro resumo com o detalhamento do desempenho por indicador, suas metas, evolução dos resultados e perspectivas futuras, além da Ata da reunião ocorrida nesta data, onde foram feitas recomendações de melhorias nos indicadores de monitoramento e fiscalização do setor, bem como gestão institucional.

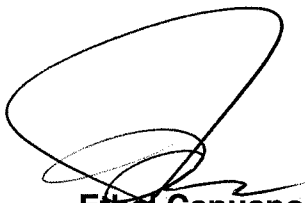
Rio de Janeiro, 22 de março de 2013.



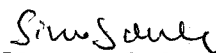
Suely Maria de Jesus
Secretaria Executiva – Ministério da Saúde



João Luis Barroca de Andréa
Agência Nacional de Saúde Suplementar



Ethel Capuano
Ministério de Planejamento Orçamento e
Gestão – MP



Simone Schenkman
Agência Nacional de Saúde Suplementar

RESULTADOS DOS INDICADORES DO CG 2012, EVOLUÇÃO DOS RESULTADOS E PERSPECTIVAS FUTURAS.

INDICADOR DE DESEMPENHO	META 2012	Resultado (resultado / meta * 100)	Conceito	EVOLUÇÃO DOS RESULTADOS E PERSPECTIVAS FUTURAS
Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 60%	0,60	0,72 (121%)	A	Mantido no Contrato de gestão de 2013
Implementação do processo de contratualização entre operadoras de planos privados e prestadores de serviços de saúde.	0,80	1,00 (125%)	A	Foi retirado do Contrato em 2013.
Taxa de resolutividade da NIP	0,60	0,78 (130%)	A	Tem havido crescimento significativo do nº de demandas recebidas desde a regulamentação do dispositivo, em especial a partir da vigência da RN 259, que regulamenta os prazos para garantia de atendimento. Há estagnação do quadro de pessoal e deficiências de infraestrutura de rede e banco de dados. Como sugestão de melhoria a área propõe alteração no fluxo da NIP, com vista a redução do tempo entre a recepção da demanda e o envio de Notificação à operadora. Além disso, há proposta de alteração da RN 226/2010, buscando garantir maior celeridade e eficácia ao procedimento NIP, além de incluir a análise de todas as reclamações (assistenciais e não-assistenciais) ao dispositivo. Mantido no Contrato de gestão de 2013
Percentual do nível de serviço do Disque ANS	0,95	0,79 (85%)	A	Aumento inesperado do número de ligações e comportamento totalmente aleatório da demanda. A demanda do Disque ANS no 4º trimestre foi 14% mais alta que o previsto contratualmente, mesmo após o acréscimo de 25%, cujos principais fatores foram: a) maior exposição da ANS na mídia; b) divulgação dos resultados do monitoramento da RN 259 e; c) Portabilidade Especial das operadoras Itálica e Ideal Saúde. Foi mantido, porém com alterações do escopo da meta.

INDICADOR DE DESEMPENHO	META 2012	Resultado (resultado / meta * 100)	Conceito	EVOLUÇÃO DOS RESULTADOS E PERSPECTIVAS FUTURAS
Taxa de operacionalização do Programa Parceiros da Cidadania	1,00	0,75 (75%)	A	As atividades planejadas para o aperfeiçoamento do Programa Parceiros da Cidadania sofreram atraso em seu cronograma de execução. A partir de setembro foi dada prioridade para a realização das atividades programadas para o Programa Parceiros da Cidadania. Mantido no Contrato de gestão de 2013
Índice de capacitação dos atendentes do Central de Relacionamento da ANS	1,00	3,00	A	Foi retirado do Contrato em 2013.
Índice de geração de relatórios de gestão da Central de Relacionamento	1,00	1,00	A	
Proporção de beneficiários em operadoras que enviaram o SIP e tiveram suas informações incorporadas, no âmbito da atenção à saúde.	0,65	0,94 (1,44)	A	Mantido no Contrato de gestão de 2013
Acompanhamento das adaptações contratuais	0,70	0,73 (1,04)	A	
Acompanhamento econômico-financeiro	0,60	0,65 (109%)	A	Mantido no Contrato de gestão de 2013
Análise atuarial	0,80	0,91 (114%)	A	
Divulgação da avaliação de satisfação dos beneficiários	0,80	0,80 (100%)	A	
Seminários para a imprensa	0,75	0,75 (100%)	A	
Difusão do Conhecimento	0,70	0,65 (93%)	A	Foi mantido, porém com alterações do escopo da meta.
Acompanhamento da implantação do padrão TISS (Troca de Informação em Saúde Suplementar)	0,80	1,00 (125%)	A	Mantido no Contrato de gestão de 2013
Índice de Acompanhamento do Passivo de Processamento dos Atendimentos Identificados para fins de Ressarcimento ao SUS	1,50	2,00 (67%)	B	Mantido no Contrato de gestão de 2013
Taxa de beneficiários univocamente identificados	0,50	0,74 (148%)	A	Foi retirado do Contrato em 2013.

INDICADOR DE DESEMPENHO	META 2012	Resultado (resultado / meta * 100)	Conceito	EVOLUÇÃO DOS RESULTADOS E PERSPECTIVAS FUTURAS
Governança de TI	1,00	0,68 (68%)	B	O processo de transição contratual que foi intensificado último trimestre de 2012 com a contratação dos novos itens de outsourcing consumiu boa parte dos esforços da equipe, prejudicando a execução dos projetos no período. Mantido no Contrato de gestão de 2013
Definição do Projeto de Implantação do Ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais (APAC)	0,80	0,75 (94%)	A	As atividades de implementação dos projetos serão finalizadas no próximo período. Mantido no Contrato de gestão de 2013
Proporção das Capacitações Realizadas em Relação ao Plano Anual de Capacitação	0,70	0,88 (126%)	A	Mantido no Contrato de gestão de 2013
Concentração de Horas de Treinamento por servidor	1,00	1,30 (130%)	A	Foi retirado do Contrato em 2013.
Divulgação da Avaliação Institucional	1,00	1,00 (100%)	A	Mantido no Contrato de gestão de 2013
Melhoria dos procedimentos e fluxos relativos às licitações e à gestão de contratos	1,00	1,00 (100%)	A	Foram retirados do Contrato em 2013.
Economicidade no uso de licitações eletrônicas	0,15-0,30	0,41 (75%)	A	
Recebimento de Receita Realizadas com fontes de recursos Próprios.	0,80	1,18 (148%)	A	Mantido no Contrato de gestão de 2013
Índice de empenho orçamentário	0,95	0,97 (102%)	A	Foi retirado do Contrato em 2013.
Pesquisa de Clima Organizacional	1,00	0,00	B	Devido à greve o trabalho foi interrompido. Assim, tornou-se tecnicamente inviável a continuidade das ações previstas. Mantido no Contrato de gestão de 2013, mas com mudança no escopo da meta.
Eixo Qualificação da Saúde Suplementar		0,1771		
Eixo Sustentabilidade do Mercado		0,3656		
Eixo Articulação e Aprimoramento Institucional		0,2092	A	
Eixo Desenvolvimento Institucional		0,1244		
Medida Resumo do Contrato de Gestão	0,8000	0,8763		

* em verde, alcance ou superação de meta; em laranja, alcance do índice certificador da meta (75% da meta); em vermelho, resultado abaixo do índice certificador.

88,89% dos indicadores (24); com alcance de metas (19) ou do índice certificador da meta (5) – conceito A

11,11% dos indicadores (3) não alcançaram o índice certificador da meta – conceito B

