



## **RELATÓRIO ANUAL DE EXECUÇÃO CONTRATO DE GESTÃO 2012**



**GPLAN/GGAPI/DIGES  
Março, 2012**

## ÍNDICE

pg

1. Introdução	05
2. Critérios da Avaliação	06
3. Medida Resumo do Contrato de Gestão	11
4. Eixos Direcionais e Indicadores Componentes	12
4.1 Qualificação da Saúde Suplementar	12
4.2 Sustentabilidade do Mercado	14
4.3 Articulação e Aprimoramento Institucional	21
4.4 Desenvolvimento Institucional	25
5. Conclusão	32
6. Anexos	34

Resumo:

**Introdução:** o Contrato de Gestão (CG) é um instrumento de monitoramento e avaliação do desempenho da agência a partir de conjuntos de indicadores determinantes das dimensões mais relevantes dos projetos desenvolvidos. **Objetivo:** monitoramento e avaliação interna; revisão de processos e resultados; correção de rumos; verificação de impactos. **Método:** o acompanhamento dos indicadores compreende a coleta de um conjunto de informações específicas que são analisadas, consolidadas e, posteriormente, incorporadas ao Banco de Dados dos Indicadores do Contrato de Gestão. **Resultados:** a medida resumo do CG atingiu **0,8763** ao final do ano, tendo superado em 9,54% sua meta *anual* (0,8000). Com relação ao alcance das metas anuais pelos Eixos Direcionais, são apresentados os seguintes resultados: *Qualificação da Saúde Suplementar* – 107,1%; *Sustentabilidade do Mercado* – 120,8%; *Articulação e Aprimoramento Institucional* – 90,5%; *Desenvolvimento Institucional* – 94,7%. **Conclusão:** no balanço final, pode-se afirmar que apenas três indicadores (11,1%) não alcançaram suas metas e cinco indicadores atingiram os índices certificadores no período.

**Descritores:** Indicadores de Gestão; Avaliação em Saúde; Monitoramento.

## SIGLÁRIO

<b>ABI</b>	Aviso de Beneficiário Identificado
<b>AGU</b>	Advocacia-Geral da União
<b>AIH</b>	Autorização de Internação Hospitalar
<b>ASSNT</b>	Assessoria Normativa
<b>CAD</b>	Coordenadoria de Administração Descentralizada
<b>CADOP</b>	Cadastro de Operadoras
<b>CG</b>	Contrato de Gestão
<b>COADC</b>	Coordenadoria de Apoio à Diretoria Colegiada
<b>CODPT</b>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas e do Trabalho
<b>COPISS</b>	Comitê de Padronização das Informações em Saúde Suplementar
<b>DATASUS</b>	Departamento de Informática do SUS
<b>DICOL</b>	Diretoria Colegiada
<b>DIDES</b>	Diretoria de Desenvolvimento Setorial
<b>DIFIS</b>	Diretoria de Fiscalização
<b>DIOPE</b>	Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras
<b>DIOPS</b>	Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Saúde
<b>DIPRO</b>	Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos
<b>DIRAD</b>	Diretoria-Adjunta
<b>DOU</b>	Diário Oficial da União
<b>DW</b>	Data Warehouse
<b>ED</b>	Eixos Direcionais do Contrato de Gestão
<b>GAB</b>	Gabinete
<b>GCOMS</b>	Gerência de Comunicação Social
<b>GDAI</b>	Gerência de Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional
<b>GECOL</b>	Gerência de Contratos e Licitações
<b>GEFIN</b>	Gerência de Finanças
<b>GEPIN</b>	Gerência de Produção e Análise de Informação
<b>GEPLAN</b>	Gerência de Planejamento e Acompanhamento
<b>GERES</b>	Gerência de Ressarcimento ao SUS
<b>GERH</b>	Gerência de Recursos Humanos
<b>GERPI</b>	Gerência de Padronização e Interoperabilidade
<b>GERPS</b>	Gerência de Relações com Prestadores de Serviços
<b>GESTI</b>	Gerência de Segurança e Tecnologia da Informação
<b>GGAPI</b>	Gerência-Geral de Aprimoramento Institucional
<b>GGARE</b>	Gerência-Geral de Ajuste e Recurso
<b>GGART</b>	Gerência-Geral de Articulação Interinstitucional
<b>GGDII</b>	Gerência-Geral de Desenvolvimento e Integração Institucional
<b>GGEFP</b>	Gerência-Geral Econômico-Financeira e Atuarial dos Produtos
<b>GGEOP</b>	Gerência-Geral de Estrutura e Operação dos Produtos
<b>GGERC</b>	Gerência-Geral de Relações de Consumo na Saúde Suplementar
<b>GGFIR</b>	Gerência-Geral de Fiscalização Regulatória
<b>GGISS</b>	Gerência-Geral de Informação em Saúde Suplementar
<b>GGRAS</b>	Gerência Geral de Regulação Assistencial
<b>GGRIIN</b>	Gerência-Geral de Relacionamento Institucional
<b>GGUSUS</b>	Gerência-Geral de Ressarcimento ao SUS
<b>GEAS</b>	Gerência de Assistência à Saúde

<b>GEQCO</b>	Gerência de Qualidade e Conhecimento
<b>GMOA</b>	Gerência de Monitoramento Assistencial
<b>HHT</b>	Homem-hora-treinamento
<b>IDI</b>	Índice de Desempenho Institucional
<b>IDSS</b>	Índice de Desempenho da Saúde Suplementar
<b>MPOG</b>	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
<b>MRCG</b>	Medida Resumo do Contrato de Gestão
<b>MS</b>	Ministério da Saúde
<b>NIP</b>	Notificação de Investigação Preliminar
<b>NTRP</b>	Nota Técnica de Registro de Produtos
<b>NURANS</b>	Núcleos Regionais da ANS
<b>OPS</b>	Operadoras
<b>PAC</b>	Plano Anual de Capacitação
<b>PPA</b>	Plano Plurianual
<b>PQSS</b>	Programa de Qualificação de Saúde Suplementar
<b>PRESI</b>	Presidência
<b>PROGE</b>	Procuradoria Federal junto à ANS
<b>RVE</b>	Reparação Voluntária e Eficaz
<b>SAS</b>	Secretaria de Assistência à Saúde
<b>SSEAF</b>	Subsecretaria de Administração e Finanças
<b>SEGER</b>	Secretaria Geral
<b>SIB</b>	Sistema de Informação de Beneficiários
<b>SIF</b>	Sistema Integrado de Fiscalização
<b>SIP</b>	Sistema de Informação de Produtos
<b>SISACOMP</b>	Sistema de Acompanhamento da DIOPE
<b>SISREL</b>	Sistema Eletrônico de Ressarcimento ao SUS
<b>SNDC</b>	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
<b>TCU</b>	Tribunal de Contas da União
<b>TISS</b>	Troca de Informações em Saúde Suplementar
<b>TSS</b>	Taxa de Saúde Suplementar

## **1. INTRODUÇÃO**

O Contrato de Gestão 2012 foi celebrado no dia 31 de dezembro de 2011, entre a Agência Nacional de Saúde Suplementar e o Ministério da Saúde. O período de vigência estabelecido para o contrato foi do dia 31 de dezembro de 2011 ao dia 31 de dezembro de 2012.

A ANS elaborou o Contrato de Gestão 2012 tendo como referência, num plano macro institucional, o Plano Plurianual – PPA - do Governo Brasileiro e as diretrizes políticas definidas no Plano de Aceleração do Crescimento (Programa Mais Saúde) apresentado pelo Ministério da Saúde e, numa perspectiva institucional interna, os resultados obtidos no Planejamento Estratégico/2009-11, focalizando os aspectos considerados de maior importância pelas diretorias, bem como a articulação interna entre as áreas. Em 2009, foram realizadas oficinas de trabalho com o Núcleo de Integração Estratégica, com representantes das diretorias e diretores-adjuntos, sendo possível a construção do mapa estratégico com os objetivos estratégicos da ANS, a partir do desdobramento da missão e visão da instituição, bem como sua correspondência com os eixos direcionais trabalhados desde 2006 e com as linhas de ação que consistem em subações do PPA, alinhadas ao PNS (Plano Nacional de Saúde) e revisadas pelo grupo. Estes pressupostos permitiram a construção de indicadores mais representativos e estratégicos e a consecução de um alinhamento adequado entre os componentes estratégicos e operacionais da proposta. Em 2011, foi efetuada revisão do planejamento estratégico pela Diretoria Colegiada, quando da construção do novo PPA/PNS 2012-15, em articulação com o Ministério da Saúde.

Em 2011, foi realizada oficina de planejamento estratégico com a Diretoria Colegiada, como preparação para a revisão do PPA, em que foram definidos os principais problemas do setor e a visão da ANS para os próximos quatro anos, além da discussão dos pilares da regulação e das iniciativas estratégicas. Nesse período, foram analisadas as relações entre os objetivos estratégicos definidos pelo Ministério da Saúde, à luz da formulação do novo PPA (2012-15), e as estratégias da ANS

Os princípios constitucionais e os fundamentos da Nova Gestão Pública também influenciaram ao longo dos últimos anos os ajustes aos sucessivos instrumentos de gestão, na perspectiva de construção de indicadores mais próximos à estratégia da instituição. Dessa forma, o foco em resultados é permanentemente buscado em relação às pessoas, às informações, aos processos de apoio e organizacionais e aos serviços e produtos gerados na ANS.

Os eixos direcionais classificam-se em: Qualificação da Saúde Suplementar, Sustentabilidade do Mercado; Articulação e Aprimoramento Institucional e Desenvolvimento Institucional.

## **2. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO**

O acompanhamento dos indicadores de desempenho do Contrato de Gestão 2012 da ANS compreende a coleta de um conjunto de informações específicas, que são analisadas, consolidadas e, posteriormente, incorporadas ao Banco de Dados dos Indicadores do Contrato de Gestão. A atualização das informações formaliza-se a partir do preenchimento trimestral de formulários específicos padronizados. O processo de acompanhamento gera, periodicamente, Notas Técnicas de execução dos indicadores do Contrato de Gestão, sendo quatro notas técnicas parciais, ou seja, trimestrais, e um Relatório anual de execução dos indicadores do Contrato de Gestão, ou seja, o Relatório final.

As notas técnicas e o relatório de execução devem ser submetidos a uma comissão interministerial, responsável pelo acompanhamento e avaliação do Contrato de Gestão 2012 da ANS: a Comissão de Acompanhamento e Avaliação do Desempenho da ANS, designada pela Portaria nº 1.407, de 16 de junho de 2011, do Gabinete do Ministro da Saúde, publicada no DOU nº 116, Seção 2, de 17 de junho de 2011.

O acompanhamento e a avaliação dos indicadores de desempenho do Contrato de Gestão 2012 da ANS devem ser baseados em metodologia, parâmetros e procedimentos estabelecidos na Sistemática de Acompanhamento e Avaliação do Desempenho da ANS, aprovada no Anexo

da Portaria Conjunta nº 771, de 22 de julho de 2011, publicada no DOU nº 141, Seção 1, de 25 de julho de 2011, conforme o quadro abaixo, revista em 2010/11, incrementando o rigor com pontos de corte mais elevados.

<b>AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO INDICADOR DE DESEMPENHO</b>		
<b>ÍNDICE REALIZADO</b>	<b>CONCEITO</b>	<b>RESULTADO</b>
ACIMA OU IGUAL A 75% DA META PACTUADA	"A" (SUFICIENTE)	<b>META CUMPRIDA</b>
ABAIXO DE 75% DA META PACTUADA	"B" (INSUFICIENTE)	<b>META NÃO CUMPRIDA</b>
<b>AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO</b>		
IGUAL OU ACIMA DE 80% DOS INDICADORES COM CONCEITO "A"		<b>CUMPRIMENTO SATISFATÓRIO</b>
ABAIXO DE 80% DOS INDICADORES COM CONCEITO "A"		<b>DESCUMPRIMENTO</b>

A Sistemática de Acompanhamento e Avaliação do Contrato de Gestão, internamente, sofreu alteração desde o ano de 2006 quanto aos critérios de avaliação, persistindo até 2012. A metodologia de avaliação também teve modificações, uma vez que a própria estrutura do novo Contrato de Gestão possui um caráter inovador. A seguir serão apresentados a metodologia e os critérios de avaliação definidos para o Contrato de Gestão 2012.

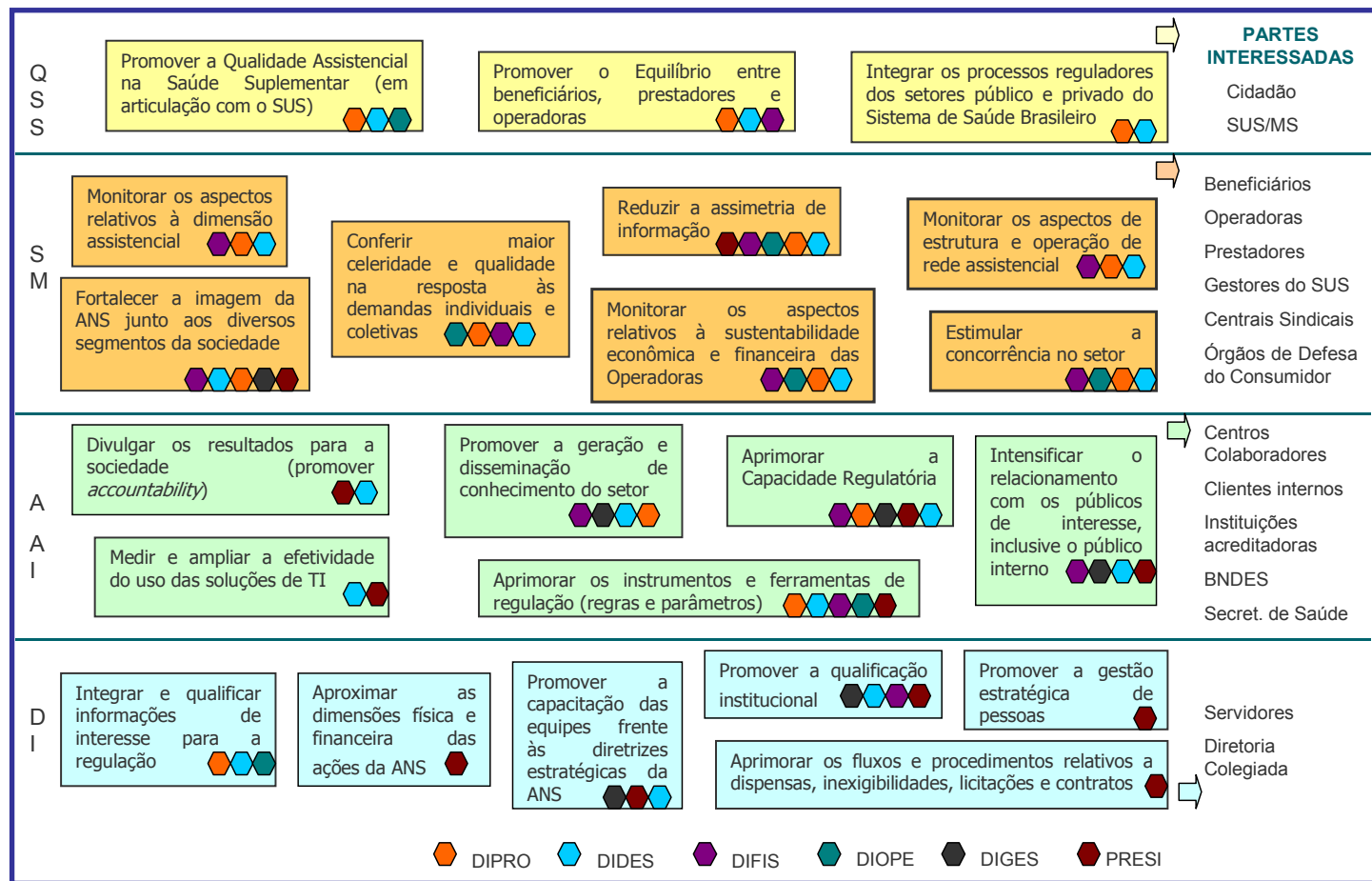
Todos os indicadores serão transformados em escalas compreendidas entre zero (0) e um (1) e multiplicados pelos pesos atribuídos. A seguir, os indicadores componentes serão multiplicados pelos seus respectivos pesos e somados, levando ao valor dos indicadores e, estes, aos valores dos eixos direcionais. Os valores dos eixos direcionais (ED), por sua vez, serão multiplicados pelos pesos a eles atribuídos, sendo que a sua soma levará ao valor da Medida Resumo do Contrato de Gestão (MRCG). É importante ressaltar que os pesos atribuídos aos eixos direcionais foram obtidos mediante o cruzamento entre as linhas de ação e os objetivos estratégicos, sob a forma de ponderação das subações pelas perspectivas estratégicas. Dessa forma, há duas maneiras de proceder ao monitoramento: através dos eixos ou diretamente pela soma dos produtos dos indicadores e seus pesos, fornecendo análises que se complementam.

Para que o Contrato seja aprovado ao final de 2012, a Medida Resumo deverá ser igual ou maior que 0,8000. A simulação realizada demonstrou resultado semestral de 0,2652, utilizando-se as metas semestrais e os pesos específicos de cada indicador, e anual de 0,8308, cuja simulação consta na página 99-101 do Anexo III do Contrato de Gestão 2012.

O mapa estratégico construído em 2009, e atualizado anualmente, é apresentado, com as suas dimensões adaptadas aos eixos condutores da regulação. Pode-se perceber que a dimensão de resultado guarda relação com a Qualificação da Saúde Suplementar; a dimensão do cliente está mais voltada à Sustentabilidade do Mercado estimulada pelas ações do ente regulador com direcionamento claro aos produtos e serviços oferecidos ao cliente; a dimensão dos processos internos voltada para a Articulação e Aprimoramento Institucional; a dimensão de aprendizado e crescimento correspondendo ao eixo do Desenvolvimento Institucional.

A estrutura do Contrato de Gestão 2012 é exibida a seguir, contendo os quatro eixos direcionais com seus respectivos indicadores componentes, relacionados diretamente aos objetivos estratégicos exibidos no mapa. Maiores detalhes serão apresentados junto aos resultados de cada indicador.





Indicadores do CG 2012, segundo dimensão estratégica, tipo de indicador\* e metas

ED	Indicadores	R/T	Metas
QSS	Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 0,6	R	60%
QSS	Implementação do processo de acompanhamento da contratualização entre prestadores e operadoras	T	80%
SM	Taxa de resolatividade da NIP	R	60%
SM	Percentual do nível de serviço do Disque ANS	R	95%
SM	Taxa de Operacionalização do Programa Parceiros da Cidadania	T	100%
SM	Índice de capacitação dos atendentes do Central de Relacionamento da ANS	T	100%
SM	Índice de geração de relatórios de gestão da Central de Relacionamento.	T	100%
SM	Proporção de Beneficiários com análise de indicadores de atenção à saúde	T	65%
SM	Acompanhamento das adaptações contratuais	T	70%
SM	Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras	T	60%
SM	Análise Atuarial	T	80%
SM	Divulgação da avaliação de satisfação de beneficiário	R	80%
SM	Seminários para a imprensa	T	75%
AAI	Gestão do Conhecimento	R	70%
AAI	Índice de Acompanhamento do Passivo de Processamento dos Atendimentos Identificados para fins de Ressarcimento ao SUS	R	1,50
AAI	Índice de Execução do Programa de Monitoramento do Padrão de Troca de Informação em Saúde Suplementar (Padrão TISS)	R	80%
AAI	Taxa de beneficiários univocamente identificados	T	50%
AAI	Governança de TI	T	100%
DI	Definição do projeto de implantação do Ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais (APAC).	R	80%
DI	Proporção das Capacitações Realizadas em Relação ao Plano Anual de Capacitação (PAC)	T	70%
DI	Concentração de horas de treinamento por servidor	T	50 HHT
DI	Divulgação da Avaliação Institucional	T	100%
DI	Melhoria nos procedimentos e fluxos relativos às licitações e à gestão de contratos	T	100%
DI	Economicidade no uso das licitações eletrônicas	T	15%
DI	Recebimento de receitas realizadas com fontes de recursos próprios	T	80%
DI	Índice de empenho orçamentário	T	95%
DI	Pesquisa de Clima Organizacional	T	65%

\*Tipo de indicador: os indicadores podem ser de resultado (R-medidas de ocorrência ou *lagging*) ou de tendência (T-medidas do vetor de desempenho ou *leading*). Os indicadores de tendência apontam o caminho a ser trilhado pela instituição para a obtenção de resultados.

### 3. MEDIDA RESUMO E EIXOS DIRECIONAIS

Ao final de 2012, a Medida Resumo do Contrato de Gestão (MRCG) alcançou o valor de **0,8763**, tendo superado em 9,54% sua meta anual de 0,8000. Essa performance se deu em virtude de altos níveis de alcance nos eixos direcionais de Qualificação da Saúde Suplementar e de Sustentabilidade do Mercado.

Levando-se em consideração as metas anuais, o eixo da Qualificação da Saúde Suplementar superou 7,14% da meta; o eixo Sustentabilidade do Mercado superou em 20,75%; o eixo da Articulação e Aprimoramento Institucional apresentou execução de 90,45% e o eixo Desenvolvimento Institucional alcançou 96,56%.

Eixos Direcionais e Medida Resumo	TOTAL (% da meta anual)	METAS	
	4º trimestre*	semestre	ano
<b>ED1 Qualificação da Saúde Suplementar (peso 0,1771)</b>	<b>0,1771 (107,14%)</b>	<b>0,0236</b>	<b>0,1653</b>
<b>ED2 Sustentabilidade do Mercado (peso 0,3785)</b>	<b>0,3656 (120,75%)</b>	<b>0,1730</b>	<b>0,3028</b>
<b>ED3 Articulação Institucional (peso 0,2847)</b>	<b>0,2092 (90,45%)</b>	<b>0,0178</b>	<b>0,2313</b>
<b>ED4 Desenvolvimento Institucional (peso 0,1597)</b>	<b>0,1244 (96,56%)</b>	<b>0,0508</b>	<b>0,1314</b>
<b>MRCG Medida Resumo do Contrato de Gestão</b>	<b>0,8763 (109,54%)</b>	<b>0,2652</b>	<b>0,8000**</b>

\*valores em verde, exibindo comportamento esperado; em laranja, merecendo maior atenção e em vermelho, apresentando comportamento diferente do esperado.

\*\*a soma dos eixos confere 0,8308, conforme simulação realizada e incluída no Anexo III do CG 2012 (pg 99-101). A meta anual consta como 0,8000, visto que denota o critério de avaliação interna estabelecido (pg 8 deste documento).

#### **4. EIXOS DIRECIONAIS E INDICADORES COMPONENTES:**

##### **4.1 QUALIFICAÇÃO DA SAÚDE SUPLEMENTAR**

O eixo apresentou resultado global de alcance de 107,14% da meta anual, com resultados promissores.

O *Programa de Qualificação da Saúde Suplementar* – componente operadoras – apresentou resultados satisfatórios no último trimestre de 2012. A divulgação preliminar somente para as operadoras ocorreu em outubro. Após a fase de questionamentos, foi feito novo processamento e então divulgado o resultado final. O resultado final foi divulgado no site, junto ao lançamento do Espaço da Qualidade pelo Presidente da ANS e Ministro da Saúde, em 13 de dezembro de 2012. O resultado final foi de 72,62% de beneficiários do setor (45.735.930 de um total de 62.977.417) em operadoras com IDSS maior ou igual a 60%. A meta estipulada era de 60%, tendo havido superação importante. O número de operadoras (médico-hospitalares e odontológicas) que obtiveram o índice nas duas melhores faixas que vai de 0,60 a 1,00 subiu de 482 (2010) - que incluem 33.756.664 beneficiários (56%) - para 735 operadoras em 2011, com 45.735.930 beneficiários (72%). O IDSS constitui indicador do PPA 2012-15.

Com relação ao indicador *Implementação de processo de monitoramento da contratualização entre prestadores de serviços de saúde e operadoras de planos privados de saúde*, o alcance foi de 100% de sua meta anual. Foram analisados 102 contratos no ano de um total anual esperado de 102. A meta inicialmente estipulada sofreu alterações, em virtude da amostra gerada para 2012, com a inclusão e exclusão de operadoras, passando para 102 instrumentos jurídicos, sendo distribuídas as análises em 27 no primeiro trimestre e 25 nos demais trimestres. Foram analisados 84 contratos de operadoras médicas e 18 de odontológicas.

ED1 Qualificação da Saúde Suplementar		TOTAL	METAS	
Objetivo Estratégico associado	Composição do ED 1 Qualificação da Saúde Suplementar	4º trimestre (% da meta anual)	semestre	ano
Promover a Qualidade Assistencial na Saúde Suplementar (em articulação com o SUS)	Indicador 1.1 - Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 60% (peso 0,1181)	<b>0,7262</b> <b>(121.04%)</b>	<b>0,0000</b>	<b>0,6000</b>
Promover o equilíbrio nas relações entre beneficiários, prestadores e operadoras	Indicador 1.2 – Implementação de processo de monitoramento da contratualização entre prestadores de serviços de saúde e operadoras de planos privados de saúde (peso 0,0590)	<b>1,0000</b> <b>(125%)</b>	<b>0,4000</b>	<b>0,8000</b>
<b>resultado do ED1</b>		<b>0,1771</b> <b>(107,14%)</b>	<b>0,0236</b>	<b>0,1653</b>

\*valores em verde, exibindo comportamento esperado; em laranja, merecendo maior atenção e em vermelho, apresentando comportamento diferente do esperado.

## 4.2 SUSTENTABILIDADE DO MERCADO

O eixo apresentou resultado de 120,75% de alcance de sua meta anual. Dos 11 indicadores do eixo, apenas dois não atingiram suas metas, permanecendo, no entanto, na faixa do índice certificador da meta: o *Nível de Serviços do Disque ANS* e a *Taxa de execução do Programa Parceiros da Cidadania*,.

Com relação à *Taxa de Resolutividade da Notificação de Investigação Preliminar (NIP)*, o resultado superou a meta esperada de 60%, alcançando 78,15% (42.543 demandas resolvidas, de um total de 54.436). É importante observar que houve aumento considerável no total de demandas encaminhadas desde o primeiro trimestre, em função do impacto da RN 259/2011, que dispõe sobre a garantia de atendimento dos beneficiários de planos privados de assistência à saúde, definindo prazos máximos para a disponibilização dos procedimentos pelas operadoras. No terceiro trimestre, esse quantitativo continuou a crescer, com total de demandas 40% maior ao do período anterior. Em agosto/2012, registrou-se o cadastro de mais de 33.000 demandas na NIP, ultrapassando o total de demandas recebidas em todo o ano de 2011 (29.378), com quase o dobro de demandas até o final do ano (185%).

No último trimestre do ano, houve estabilização das demandas, além de alterações metodológicas, onde as demandas inativas foram também avaliadas, pelo plano de contingência.

Aliado ao aumento significativo de demandas, há a estagnação do quadro de pessoal, deficiências de infraestrutura de rede e banco de dados que causam falhas, quedas e momentos de excessiva lentidão na operacionalização do SIF.

Com relação ao *Percentual do nível de serviço do Disque ANS*, os resultados médios obtidos no primeiro trimestre (67,86%) foram inferiores aos esperados, mas apresentaram incremento importante em março, passando de 52% para 89%. De um total de 120.012 ligações que chegaram à Central de Relacionamento, 81.438 foram atendidas dentro de 15 segundos. O indicador é baseado no nível de serviço estabelecido no Contrato 54/2011 cujo objeto é a prestação de serviço de Central de Relacionamento. A

operação deste contrato iniciou-se no dia 12 de fevereiro. Entretanto, os dois primeiros meses são considerados período de adaptação à operação. Assim sendo, o indicador não atingiu o nível de 95% apesar de estar claramente em ascensão. Os ajustes necessários foram realizados nesse período.

No segundo trimestre, o indicador já alcançou sua meta (95,88%), de um total de 108.408 ligações. De forma acumulada, o indicador atingiu 81,16% de execução no primeiro semestre, de um total de 228.420 ligações, atingindo o índice certificador da meta.

Ao final do terceiro trimestre, o indicador atingiu 80,10% de execução, de um total de 372.063 ligações, alcançando o índice certificador da meta. É importante ressaltar que o índice foi construído, a partir da premissa de recebimento de 30.000 ligações. Nesse período, houve um grande aumento inesperado do número de ligações e comportamento totalmente aleatório da demanda. A demanda atual do Disque ANS está 32% mais alta que o previsto contratualmente.

Vários fatores impactaram diretamente no aumento da demanda do Disque ANS, mas podem-se destacar três fatores preponderantes: maior aparição da ANS na mídia, divulgação dos resultados do monitoramento da RN 259 e divulgação do índice de reajuste.

A demanda do Disque no 4º trimestre foi 14% mais alta que o previsto contratualmente, mesmo após o acréscimo de 25%, alcançando um total de 78,93%, alcançando o índice certificador da meta, com um total de 500.163 ligações no ano, 85% a mais que o ano anterior.

Vários fatores impactaram diretamente no aumento da demanda do Disque ANS, mas podemos destacar três fatores preponderantes: maior exposição da ANS na mídia, divulgação dos resultados do monitoramento da RN 259 e Portabilidade Especial Itálica e Ideal Saúde. Nova licitação com novas estimativas de demanda já realizada. Novo contrato entrou em vigor em 19 de dezembro e a contratada possui 2 meses para se adequar às regras contratuais.

O indicador *Taxa de execução do Programa Parceiros da Cidadania* apresentou seus primeiros resultados no semestre, com a instalação do Fórum de Regulação e Defesa do Consumidor em saúde suplementar no estado do RS, alcançando 12,5% de execução, frente à meta semestral de 25%. Os encontros regionais estavam previstos para os meses de julho e agosto e o encontro nacional, para novembro.

As atividades planejadas para o aperfeiçoamento do Programa Parceiros da Cidadania sofreram atraso em seu cronograma de execução devido ao impacto do aumento importante de demandas NIP neste ano, o que assoberbou a média e alta direção da Diretoria na agenda de solução deste problema prioritário, de modo que o deslocamento para o cumprimento do componente político da articulação institucional não pôde acontecer conforme o esperado.

Além deste fator, os servidores da ANS ingressaram em movimento grevista entre os dias 23/07 a 31/08, sendo esta mais uma dificuldade encontrada neste trimestre.

Por fim, cumpre relatar o afastamento por motivo de licença médica do Diretor de Fiscalização (Jul-Set), presença importante para a realização dos Encontros Regionais. A partir de setembro foi dada prioridade para a realização das atividades programadas para o Programa Parceiros da Cidadania

No terceiro trimestre, foi instalado o Fórum Regional de Regulação e Defesa do Consumidor na Saúde Suplementar do estado do Ceará foi instalado (no dia 20/08) e realizado o Encontro Regional Norte (nos dias 19 e 20/09).

No quarto trimestre, foi alcançado 75% de execução, com dois fóruns instalados e quatro encontros realizados.

Com relação ao indicador *Índice de capacitação dos atendentes da Central de Relacionamento da ANS*, houve alcance de 300% da meta anual (doze treinamentos). Foram encontradas algumas dificuldades de conciliação do treinamento com as atividades diárias da Central, bem como necessidade de atualização do material e de multiplicação do conhecimento para reciclagem das equipes.

Foram realizados os seguintes treinamentos ao longo do ano: em abril, foi realizado treinamento dos monitores do Disque ANS; em maio, treinamento



Lei de Acesso à Informação e das Coordenadoras Técnicas do Disque ANS (assuntos diversos) e, em junho, treinamento sobre a RN 279 (regulamentação dos artigos 30 e 31 da Lei nº 9.656 – direitos dos aposentados e demitidos). Além dos treinamentos ministrados pelos servidores da ANS, os monitores e as coordenadoras técnicas estão ministrando outros treinamentos de reciclagem com supervisão de conteúdo pela ANS. No terceiro trimestre foram realizados três treinamentos: em julho treinamento no e-SIC e ferramentas da GEPIN; em agosto, foi treinamento para os novos atendentes e em setembro, treinamento sobre árvore temática. No último trimestre do ano, foram realizados treinamentos relativos à portabilidade especial e treinamento de classificação de demandas de garantia de atendimento.

O indicador *Índice de geração de relatórios de gestão da Central de Relacionamento*, alcançou 100% da meta anual. A rotina de cadastro das demandas de informação foi alterada visando obter o máximo de informações fidedignas sobre os beneficiários de plano de saúde que entram em contato com a Central de Relacionamento. Foram realizados testes de utilização do SIB conjuntamente com a informática para solução dos problemas apresentados na consulta ao SIB, de forma a aprimorar a análise de perfil da demanda. A listagem dos relatórios necessários pela Central foi encaminhada para desenvolvimento pela área competente.

Com relação ao indicador *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*, os resultados do primeiro semestre foram recebidos até o último dia útil de agosto. Os resultados alcançados foram de 94,53% e 97,18%, respectivamente para o 1º e 2º trimestre. Os resultados do segundo semestre foram recebidos até o último dia de fevereiro de 2013, alcançando 94,41 e 93,73% dos beneficiários, respectivamente, para o 3º e 4º trimestre. O total de beneficiários ao final do período foi de 67.174.476.

O indicador *Acompanhamento das Adaptações Contratuais* só poderia ser medido a partir de agosto/2012, data limite para que os contratos coletivos fizessem as adequações necessárias à adaptação, conforme as regras definidas na Resolução Normativa 254/11.

As 159 operadoras foram selecionadas da seguinte forma: operadoras que apresentavam até 80% dos beneficiários de planos antigos, com relação ao total de beneficiários nestes planos.

Planos individuais dependem da expressa manifestação de vontade do consumidor em adaptar seu plano ou migrar. Por este motivo, os contratos individuais são monitorados de forma apartada deste indicador, tendo em vista não haver infração na permanência no plano antigo. Ademais, o total de beneficiários em planos individuais antigos é de 19% em relação ao total de beneficiários em planos antigos.

Para os planos coletivos antigos, as infrações são previstas na RN 254/11, a saber:

art. 26 - para contratos de prazo determinado – não promover a adaptação contratual. Multa de R\$ 50 mil (art. 67-I da RN 124/06);

art. 27 - para contratos com prazo indeterminado – ingresso de novos beneficiários no plano. Multa de R\$ 50mil (art. 20-C da RN 124/06).

O monitoramento das operadoras foi efetuado através de pesquisa remetida por e-mail em 19/09/2012 (159 operadoras), reiterada em 25/10/2012. As operadoras tiveram até o dia 09/11/2012 para responder. 73% das operadoras foram monitoradas, sendo que 31 apresentavam dados inconsistentes, sendo excluídas da apuração.

O *Acompanhamento Econômico-Financeiro* das operadoras apresentou resultado de 65,27%, sendo que 43.725.967 vínculos de beneficiários estão presentes nas operadoras analisadas, de um total de 66.990.887 vínculos das operadoras ativas. Como o indicador é anual e envolve uma série de atividades de monitoramento da Diretoria, como o acompanhamento regular, os regimes especiais, os testes de consistência e os vinte maiores grupos de operadoras, tem se observado ao longo do ano, os incrementos previstos., superando a meta estabelecida de 60%.

A *Análise Atuarial* superou em 11,18 pontos percentuais a meta anual: foram encaminhadas 170 notas técnicas atuariais, sendo 155 analisadas, com uma demanda 23% superior ao ano anterior.

Com relação ao indicador *Divulgação da Avaliação de Satisfação de Beneficiários*, a redefinição da metodologia e do instrumento de coleta de dados foi realizada, cumprindo sua meta anual. A primeira reunião com o grupo técnico para discussão da metodologia foi realizada no mês de novembro, com a proposta de redefinição da metodologia com base na carta de serviços. Produzida Nota Técnica com as possíveis alternativas de pesquisa.

Com relação ao indicador *Seminários para a imprensa*, foi atingida a meta de 75%, com a realização dos seminários a partir de novembro de 2012, com grande sucesso na atividade, que permite o aperfeiçoamento do conhecimento na Saúde Suplementar por parte dos jornalistas, beneficiando o cidadão. Realizados seminários no Rio de Janeiro, Recife e São Paulo.

ED2 Sustentabilidade do Mercado		TOTAL	METAS	
Objetivos Estratégicos associados	Composição do ED 2 Sustentabilidade do Mercado	4º trimestre (% da meta anual)	semestre	ano
<b>Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas individuais e coletivas</b>	Indicador 2.1 Taxa de Resolutividade da NIP (peso 0,0541)	0,7815 (130,3%)	0,6000	0,6000
	Indicador 2.2 Percentual do nível de serviço do Disque ANS (peso 0,0541)	0,7893 (83,1%)	0,9500	0,9500
	Indicador 2.4 Índice de capacitação dos atendentes do Central de Relacionamento da ANS (peso 0,0270)	3,0000 (300%)	0,5000	1,0000
	Indicador 2.5 Índice de geração de relatórios de gestão da Central de Relacionamento (peso 0,0270)	1,0000 (100%)	0,5000	1,0000
<b>Fortalecer a imagem da ANS junto aos diversos segmentos da sociedade</b>	Indicador 2.3 Taxa de Operacionalização do Programa Parceiros da Cidadania (peso 0,0270)	0,7500 (75,0%)	0,2500	1,0000
<b>Reduzir a assimetria de informação</b>				
<b>Monitorar os aspectos relativos à dimensão assistencial</b>	Indicador 2.6 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. (peso 0,0270)	0,9373 (144,2%)	0,6500	0,6500
<b>Monitorar os aspectos relativos à sustentabilidade econômica e financeira das Operadoras</b>	Indicador 2.7 Acompanhamento das adaptações contratuais	0,7266 (103,8%)	0,0000	0,7000
	Indicador 2.8 Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras (peso 0,0300)	0,6527 (108,8%)	0,6000	0,6000
	Indicador 2.9 Análise atuarial (peso 0,0270)	0,9118 (114%)	0,8000	0,8000
<b>Fortalecer a imagem da ANS junto aos diversos segmentos da sociedade</b>	Indicador 2.10 Divulgação da Avaliação de Satisfação de Beneficiários (peso 0,0541)	0,8000 (100%)	0,0000	0,8000
<b>Reduzir a assimetria de informação</b>	Indicador 2.11 Seminários para a imprensa (peso 0,0270)	0,7500 (100%)	0,0000	0,7500
<b>resultado do ED2</b>		0,3656 (120,8%)	0,1730	0,3028

\*valores em verde, exibindo comportamento esperado; em laranja, merecendo maior atenção e em vermelho, apresentando comportamento diferente do esperado.

#### **4.3 ARTICULAÇÃO E APRIMORAMENTO INSTITUCIONAL**

O eixo teve como resultado 90,45% de alcance da meta anual, apresentando dois indicadores que não alcançaram suas metas: o *Índice de Acompanhamento do Passivo de Processamento dos Atendimentos Identificados para fins de Ressarcimento ao SUS e a Governança de TI*.

O indicador *Gestão do Conhecimento* busca medir o cumprimento das etapas que compõe esse macro processo: revisão do normativo relacionado à gestão do conhecimento (35%), difusão de quatro trabalhos técnicos (10%), divulgação de seis Boletins do Conhecimento (25%), três reuniões do Comitê Permanente de Gestão do Conhecimento da ANS (30%).

Na época da proposição do indicador para o Contrato de Gestão, a Diretoria desta área resolveu constituir o Grupo Executivo de Gestão do Conhecimento com a finalidade de analisar o status da Gestão do Conhecimento, naquela época, rever os normativos e convocar o Comitê Permanente de Gestão do Conhecimento. Após a primeira etapa de trabalho, houve a mudança da Diretoria que, com base no relatório do Grupo executivo, reviu o direcionamento e indicou a revogação dos normativos e rediscussão da Gestão do Conhecimento. Foi constituído um grupo de trabalho da GEQCO para mapear as iniciativas do conhecimento e propor nova direção, com a expectativa de incorporar outros servidores de áreas que tenham interface com o conhecimento. Este grupo já realizou dois encontros e estão agendadas reuniões para: 29/01, 05/02 cuja finalidade é apresentar a minuta da Política de Gestão do Conhecimento e as ações propostas para o grupo maior.

Dessa forma, ao final do ano, o indicador alcançou 65% de execução, superando o índice certificador da meta, apenas não tendo revisto o normativo, por reorientações da nova diretoria.

O *Índice de execução do programa de monitoramento do Padrão TISS* apresentou resultado anual de 91,0%. As seguintes ações programadas foram cumpridas no período: operadoras notificadas por descumprimento da RN 190; Acompanhamento da implantação do Padrão TISS versão 3.0; Implantação do Sistema de monitor do Padrão TISS; Elaboração do

Relatório de pesquisa RADAR TISS 2011; Dispor a pesquisa RADAR TISS 2012; Elaboração do Programa de Monitoramento do Padrão TISS. As atividades realizadas no último trimestre foram relativas à implantação do sistema de monitor do padrão TISS e à disponibilização da pesquisa RADAR TISS 2012. No terceiro trimestre, houve crescimento importante do percentual de execução das ações programadas, de 11 para 22% e foram computados os primeiros resultados relativos ao percentual de elaboração do índice de utilização do padrão TISS, alcançando 25%. Ao final do ano, o percentual de execução das ações programadas alcançou 31%; o percentual de elaboração do índice de utilização do padrão alcançou 50% e o percentual de definição de ações para melhorias no índice alcançou 10%.

*O Índice de Acompanhamento do Passivo de Processamento dos Atendimentos Identificados para fins de Ressarcimento ao SUS* alcançou o resultado de 2,00 ao final do período, não tendo alcançado a meta de 1,50. Foram lançados do 36º ABI em fevereiro até o 41º ABI em dezembro. Cada ABI gera em torno de 890 processos com uma média de 50.000 AIHs. O cronograma inicial de lançamento de ABIs foi alterado por falta de espaço no setor que faz o arquivamento dos ABIs, que é o arquivo setorial da GGSUS. Com a mudança do núcleo da DIFIS para o prédio da sede da ANS, o espaço do núcleo, que ficava no mesmo prédio do arquivo da GGSUS, foi liberado espaço adicional para a guarda dos ABIs. Apesar de não ter alcançado a meta, observa-se, a partir de setembro, franca melhoria na redução do índice.

O indicador de Taxa de beneficiários univocamente identificados apresentou resultado de 74,12%, considerando o total de 53.873.259 beneficiários ativos titulares e dependentes maiores de 18 anos no SIB.

Atualmente resta implementar a automatização da rotina de atualização da tabela de indivíduos, que dependia da estabilização do procedimento de atualizações da tabela de CPFs, que só ocorreu em meados de dezembro. Assim, a automatização da rotina está no momento em construção, prevendo-se para janeiro/2013 a atualização dos dados, para fevereiro/2013 a realização de testes da rotina e para março/2013 sua efetiva implementação.

O indicador *Governança de TI* apresentou resultado de 68,2% no período, referentes à primeira etapa do projeto, avaliação e diagnóstico de maturidade (pontuação de 17%), à segunda etapa, de avaliação e priorização dos domínios e respectivos projetos (pontuação de 8%) e à execução dos projetos apresentam os seguintes percentuais acumulados até 31/12/2012 segundo domínios do Cobit, tendo alcançado 43% do total nesta etapa:

- **Planejar e Organizar:**

- Projeto 1: Análise de Negócio (PO4) – 1%
- Projeto 2: Mapeamento de Processos (PO4) – 85%;
- Projeto 3: Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas (P04) – 65%;
- Projeto 4: Gerência de Projetos (PO4) – 40%;

- **Adquirir e Implementar:**

- Projeto 5: Documentação de Sistemas (AI4) – 75%;
- Projeto 6: Migração (AI6) – 10%;

- **Entregar e Suportar:**

- Projeto 7: Gestão de Demandas (DS1) – 65%;
- Projeto 8: Gerenciamento de SLA (DS1) – 50%;
- Projeto 9: Segurança (DS5) – 39%.

**Total acumulado até o 4o trimestre: 68,2% do cronograma de 2012**

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. Dessa forma a meta não foi alcançada ainda em 2012.

<b>ED3 Articulação e Aprimoramento Institucional</b>		TOTAL	METAS	
Objetivos Estratégicos associados	Composição do ED 3	1º semestre (% da meta anual)	semestre	ano
	Articulação Institucional			
<b>Promover a geração e disseminação de conhecimento do setor</b>	Indicador 3.1 Gestão do Conhecimento (peso 0,0712)	<b>0,6500</b> <b>(92,9%)</b>	<b>0,2500</b>	<b>0,7000</b>
<b>Aprimorar os instrumentos e ferramentas de regulação</b>	Indicador 3.2 Índice de Execução do Programa de Monitoramento do Padrão de Troca de Informação em Saúde Suplementar (Padrão TISS) (peso 0,0712)	<b>0,9100</b> <b>(113,8%)</b>	<b>0,0000</b>	<b>0,8000</b>
<b>Aprimoramento da capacidade regulatória</b>	Indicador 3.3 Índice de Acompanhamento do Passivo de Processamento dos Atendimentos Identificados para fins de Ressarcimento ao SUS (peso 0,0712)	<b>2,00</b> <b>(66,7%)</b>	<b>0,0000</b>	<b>1,0000</b> <b>(1,50)</b>
<b>Aprimorar os instrumentos e ferramentas de regulação</b>	Indicador 3.4 Taxa de beneficiários univocamente identificados (peso 0,0356)	<b>0,7412</b> <b>(148,2%)</b>	<b>0,0000</b>	<b>0,5000</b>
<b>Medir e ampliar a efetividade do uso das soluções de TI</b>	Indicador 3.5 Governança de TI (peso 0,0356)	<b>0,6820</b> <b>(68,2%)</b>	<b>0,0000</b>	<b>1,0000</b>
<b>resultado do ED3</b>		<b>0,2092</b> <b>(90,5%)</b>	<b>0,0178</b>	<b>0,2313</b>

\*valores em verde, exibindo comportamento esperado; em laranja, merecendo maior atenção e em vermelho, apresentando comportamento diferente do esperado.



#### 4.4 DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

O eixo alcançou 94,69% de sua meta anual, no que se refere à gestão de recursos financeiros e de suprimento, gestão da informação, do conhecimento e de pessoas. Dos nove indicadores, apenas um não cumpriu sua meta (Pesquisa de Clima Organizacional) e dois superaram o índice certificador da meta (*Definição do Projeto de Implantação do Ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais e Efetividade no Uso de Licitações Eletrônicas*)

No terceiro trimestre, aproximadamente 70% do projeto relativo às APACS foi concluído, considerando as seguintes **atividades do período**: Elaboração preliminar do texto: introdução, histórico, objetivos geral e específicos e justificativa; Elaboração dos cenários jurídicos; Apuração dos custos e recursos envolvidos, no ressarcimento ao SUS; Estudo sumário dos dados do batimento (período: ano de 2008 e 2009); e Solicitação de relatório com a avaliação do impacto da cobrança de APAC no SISTER (discussão de todas as variáveis necessárias para o relatório).

No quarto trimestre, o indicador alcança **75% de conclusão**, com as seguintes atividades: elaboração do relatório final pelo GT de APAC; aprovação do relatório pela Diretoria da DIDES. A apresentação do relatório final à Diretoria Colegiada tem previsão para o mês de janeiro com vistas à definição do cenário.

O indicador que relaciona as capacitações ao *Plano Anual de Capacitação* (PAC) atingiu resultado plenamente satisfatório (87,94%), denotando o planejamento e execução adequada das atividades pela CODPT. O número absoluto de capacitações foi inferior ao mesmo período do ano passado (1.254 em 2011 e 970 em 2012), devido à reestruturação da área e pelo fato de que muito servidores realizaram capacitações, mas ainda não entregaram os certificados.

O indicador de *Concentração de Horas de Treinamento por servidor* apresentou resultado inferior ao mesmo período de 2011 (79,66 HHT ou 159,32%), sendo que 129,89% da meta de 50 HHT já foram cumpridos, ou

seja, 64,94 HHT. Foram realizadas 38.376, horas de treinamento, para uma média de 591 servidores.

Não foram considerados na quantidade total de servidores os contratados temporários, aposentados e os cedidos a outros órgãos em função desses servidores não estarem contemplados no Plano Anual de Capacitação 2012 da ANS. Os cursos de pós-graduação em andamento tiveram sua carga horária mensal contabilizada. Os valores computados nos relatórios trimestrais sofreram alterações, já que muitos servidores não haviam enviado os certificados na época da elaboração desses relatórios. Este relatório contempla a lista atualizada dos cursos realizados, inclusive os que não entraram nos demais relatórios, devido ao não envio de certificado.

O indicador *Divulgação da Avaliação Institucional* apresentou execução de 100%. No primeiro trimestre, a área estava consolidando e analisando os dados do ano anterior e no segundo trimestre, teve início a primeira coleta de dados. As seguintes atividades foram realizadas no período: definição da grade de indicadores 2012 junto ao Grupo Técnico; aprovação da grade de indicadores pela DICOL e divulgação da grade de indicadores na Intrans. No terceiro trimestre, foi realizada a segunda coleta dos resultados semestrais e a divulgação do relatório quantitativo parcial. Ao final do período, foi realizada a última coleta, análise completa e divulgação.

Para o ano de 2012 a coleta de dados se deu com periodicidade trimestral, tendo se iniciado a coleta no mês de abril. A pontuação estabelecida foi de 25% para a definição dos indicadores; 30% para a coleta de dados; 35% para a análise e 10% para a divulgação dos resultados.

Em relação ao indicador *Melhoria nos procedimentos e fluxos relativos às licitações e à gestão de contratos*, a proposta é disponibilizar um banco de termos de referência e projetos básicos. A área definiu o seu conteúdo, junto com a PROGE, apenas dos termos já validados. A área, em conjunto com a PROGE, organizou seis Termos de Referência (TRs), Projetos Básicos (PBs) e Editais de Licitação padrões. Embora tenha alcançado sua meta,

ainda permanece a necessidade de melhorias de algumas áreas quanto à elaboração dos projetos básicos ou termos de referência ao serem demandados, ou seja, das áreas da ANS que demandam a GECOL solicitações de contratação de serviços ou aquisição, bem como ao atendimento dos requisitos necessários para a concretização das contratações (pareceres da Procuradoria Federal em exercício na ANS) e manifestação técnica sobre determinados temas. Há também necessidade de capacitação das áreas demandante e da GECOL, buscando aprendizado e atualização constantes.

*A Efetividade no Uso de Licitações Eletrônicas* apresentou economia média de 63,28% no primeiro trimestre, frente à faixa de meta estipulada, de 15%-30%. O resultado muito acima da meta pode ser justificado em virtude das pesquisas de mercado que necessitam de cooperação das áreas demandantes e de outros órgãos da Administração Pública, no sentido de obtenção de valores estimados mais próximos dos contratados, bem como os valores relativamente baixos no período. Foram estimados R\$4.465.398,50 e contratados R\$1.639.688,46, no primeiro trimestre, com oito pregões. Os objetos dos pregões no primeiro trimestre foram: cinco pregões para contratação de empresa para telefonia (núcleos locais da ANS) e 0800; e três para, respectivamente, contratação de empresa de limpeza (núcleo-RS); de serviços de saúde ocupacional da sede e de eventos para a região sudeste e nordeste.

Ao final do semestre, o resultado foi de 60,39%, com R\$4.808.274,26 estimados e R\$1.904.776,26 contratados. Os objetos dos pregões no segundo trimestre foram: contratação de serviços de copeiragem para o Gabinete da Presidência em Brasília e núcleo do DF; contratação de serviço especializado para a realização de pesquisa de clima organizacional; serviços de telefonia (núcleos locais da ANS).

Ao final do terceiro trimestre, o resultado permaneceu dentro da faixa estipulada, com resultado de 25,53%, com R\$35.848.567,00 estimados e R\$26.697.943,71 contratados. Os objetos dos pregões no 3º trimestre foram: limpeza e conservação (ANS-SP); telefonia fixa (sede); contratação

de serviços de impressos; e vigilância (BA e SP). Há, ainda onzes licitações em curso, iniciadas no terceiro trimestre.

No quarto trimestre, foram realizados onze (11) pregões eletrônicos, relativos aos seguintes objetos: serviços de engenharia para o Núcleo do Ceará; Contratação de serviço de promoção de eventos institucionais; serviços de limpeza para o Núcleo do Paraná; serviços de telefonia LDN para o Rio de Janeiro; aquisição de baterias para no-break; prestação de serviço de telefonia DDD 0800; Central de Relacionamento; locação de veículos para São Paulo e Distrito Federal; suporte GGSUS; limpeza e conservação para o Núcleo do Pará e serviços de estenotipia.

Ao final do ano, o resultado alcançou execução de 41,02%, permanecendo acima do limite superior do indicador, com R\$73.378.674,75 estimados e R\$43.276.119,35 contratados. O resultado final, no entanto, ficou dentro do índice certificador da meta, permanecendo cinco pontos abaixo do resultado no ano anterior.

O *Índice de Empenho Orçamentário* resultou em 97,10% de execução e de empenho (R\$105.252.364,62), sendo significativamente superior ao resultado no mesmo período de 2011 em termos absolutos (R\$95.893.034,58); o *Recebimento de Receitas com Fontes de Recursos Próprios* teve 118,13% de execução (R\$126.536.778,18), proporção ligeiramente superior a 2011 (113,47%) e também superior em termos absolutos (R\$106.496.929,43).

O indicador *Pesquisa de Clima Organizacional*, indicador da Gerência de Recursos Humanos (GERH) ainda não apresentou resultados, não tendo alcançado sua meta.

No primeiro trimestre, foi elaborado o Termo de Referência, pela GERH e Comissão de Acompanhamento do Clima Organizacional, para contratação de empresa especializada externa para realização da Pesquisa de Clima Organizacional, bem como pesquisa preliminar de preços para fundamentar

o processo de contratação. A documentação foi encaminhada para a GECOL para as providências cabíveis.

A Procuradoria Federal junto a ANS, após análise da documentação encaminhada pela GECOL, solicitou ajustes para o processo licitatório, tanto no Termo de Referência quanto na Minuta do Edital e na Minuta do Contrato.. Os ajustes que cabiam a GERH foram realizados e a documentação foi novamente encaminhada para a GECOL, para juntada dos ajustes que lhe cabiam, para posterior remessa a PROGE

A vigência do contrato com a Quântica Empresa de Consultoria e Serviços LTDA – EPP, que realizará a pesquisa de clima organizacional teve início no dia 18/06/2012. Já foi realizada reunião para elaboração de cronograma de atividades, de acordo com o termo de referência.

A aplicação da pesquisa e a elaboração de relatório com ações de melhoria estão previstas para o 2º semestre de 2012. A aplicação da pesquisa está prevista para final de agosto, e a elaboração de relatório com ações de melhoria tem previsão para setembro.

Foi realizada integralmente a Fase I prevista no Termo de Referência, que foi a Oficina de Desenvolvimento da Metodologia, pela Quântica, para a Comissão de Acompanhamento de Clima na ANS.

Devido à greve, que teve duração de 43 dias, no terceiro trimestre, o trabalho foi interrompido. A Comissão ficou desfalcada em 4 membros que aderiram ao movimento, e como as reivindicações não foram atendidas gerou muita insatisfação. Assim, tornou-se tecnicamente inviável a continuidade das ações previstas. Dessa forma, a Fase II foi iniciada, mas não foi concluída. A solução encontrada foi o adiamento do trabalho, visando à obtenção de resultados válidos, sem interferência da greve, que permitam o desdobramento de ações de melhoria efetivas, sendo de decisão da Diretoria Colegiada a data de continuidade do trabalho, cujo reinício foi estipulado para fevereiro de 2013. A pesquisa possivelmente ocorrerá em abril.



<b>ED4 Desenvolvimento Institucional</b>		TOTAL	METAS	
Objetivos Estratégicos associados	Composição do ED 4	4º trimestre (% da meta anual)	Semestre	Ano
	Desenvolvimento Institucional			
<b>Integrar e qualificar informações de interesse para a regulação</b>	Indicador 4.1 Definição do Projeto de Implantação do Ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais (APAC) (peso 0,0290)	<b>0,7500</b> <b>(93,8%)</b>	<b>0,0000</b>	<b>0,8000</b>
<b>Promover a capacitação de equipes frente às diretrizes estratégicas da ANS</b>	Indicador 4.2 Proporção de capacitações realizadas em relação ao Plano Anual de Capacitação (peso 0,0145)	<b>0,8794</b> <b>(125,6%)</b>	<b>0,7000</b>	<b>0,7000</b>
<b>Promover a qualificação institucional</b>	Indicador 4.3 Concentração de horas de treinamento por servidor (peso 0,0145)	<b>64,94</b> <b>(129,9%)</b>	<b>0,2500</b>	<b>1,0000</b> <b>(50 HHT)</b>
<b>Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a Dispensas, Inexigibilidades, Licitações e Contratos</b>	Indicador 4.4. Divulgação da Avaliação Institucional (peso 0,0145)	<b>1,0000</b> <b>(100%)</b>	<b>0,2500</b>	<b>1,0000</b>
	Indicador 4.5 Melhoria nos procedimentos e fluxos relativos às licitações e à gestão de contratos (peso 0,0145)	<b>1,0000</b> <b>(100%)</b>	<b>0,5000</b>	<b>1,0000</b>
<b>Aproximar as dimensões física e financeira das ações da ANS</b>	Indicador 4.6 Eficiência no uso das licitações eletrônicas (peso 0,0145)	<b>0,4102</b> <b>(75%)</b>	<b>0,1500-</b> <b>0,3000</b>	<b>0,1500-</b> <b>0,3000</b>
	Indicador 4.7 Recebimento de receitas realizadas com recursos próprios (peso 0,0145)	<b>1,1813</b> <b>(147,7%)</b>	<b>0,4000</b>	<b>0,8000</b>
<b>Promover a gestão estratégica de pessoas</b>	Indicador 4.8 Índice de empenho orçamentário (peso 0,0145)	<b>0,9710</b> <b>(102,2%)</b>	<b>0,4000</b>	<b>0,9500</b>
	Indicador 4.9 Pesquisa de Clima Organizacional (peso 0,0145)	<b>0,0000</b> <b>(0%)</b>	<b>0,0000</b>	<b>0,6500</b>
	<b>resultado do ED4</b>	<b>0,1244</b> <b>(94,7%)</b>	<b>0,0508</b>	<b>0,1314</b>

\*valores em verde, exibindo comportamento esperado; em laranja, merecendo maior atenção e em vermelho, apresentando comportamento diferente do esperado; em preto, ainda sem resultados.

## **5. CONCLUSÃO**

Com relação aos resultados, pode-se observar que apenas três (3) dos 27 indicadores (11,1%) não alcançaram suas metas: Índice de acompanhamento do passivo de processamento dos atendimentos identificados para fins de ressarcimento ao SUS.(66,7%), Governança de TI (68,2%) e à gestão de contratos e Pesquisa de Clima Organizacional (não realizada).

Cinco (5) indicadores não alcançaram suas metas, mas atingiram o seu índice certificador, ou seja, atingiram pelo menos 75% da meta pactuada: Percentual do nível de serviço do Disque ANS (83,1%); Taxa de operacionalização do Programa Parceiros da Cidadania (75%); Gestão do conhecimento (92,9%); Definição do Projeto de Implantação do Ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais (APAC – 93,8%); e Economicidade no uso das licitações eletrônicas (75,0%).

Os demais indicadores (19), alcançaram ou superaram suas metas no período. A medida resumo superou em 9,54% a sua meta anual (80%), com a pontuação de 87,63%. No balanço anual, 88,89% dos indicadores atingiram suas metas semestrais ou o índice certificador das metas anuais.



## PAINEL DE CONTROLE DO CONTRATO DE GESTÃO DA ANS, 2012

ED	Indicadores
<b>QSS</b>	Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 60%
<b>QSS</b>	Implementação de processo de monitoramento da contratualização entre prestadores de serviços de saúde e operadoras de planos privados de saúde
<b>SM</b>	Taxa de Resolutividade da Notificação de Investigação Preliminar (NIP)
<b>SM</b>	Percentual do nível de serviço do Disque ANS
<b>SM</b>	Taxa de operacionalização do Programa Parceiros da Cidadania
<b>SM</b>	Índice de capacitação dos atendentes da Central de Relacionamento da ANS
<b>SM</b>	Índice de geração de relatórios de gestão da Central de Relacionamento.
<b>SM</b>	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.
<b>SM</b>	Acompanhamento das adaptações contratuais
<b>SM</b>	Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras
<b>SM</b>	Análise Atuarial
<b>SM</b>	Divulgação da Avaliação de Satisfação de Beneficiários
<b>SM</b>	Seminários para a imprensa
<b>AAI</b>	Gestão do Conhecimento
<b>AAI</b>	Índice de Execução do Programa de Monitoramento do Padrão de Troca de Informação em Saúde Suplementar (Padrão TISS)
<b>AAI</b>	Índice de acompanhamento do passivo de processamento dos atendimentos identificados para fins de ressarcimento ao SUS.
<b>AAI</b>	Taxa de beneficiários univocamente identificados
<b>AAI</b>	Governança de TI
<b>DI</b>	Definição do Projeto de Implantação do Ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais (APAC)
<b>DI</b>	Proporção das Capacitações Realizadas em relação ao Plano Anual de Capacitação – PAC
<b>DI</b>	Concentração de Horas de Treinamento por servidor
<b>DI</b>	Divulgação da Avaliação Institucional
<b>DI</b>	Melhoria nos procedimentos e fluxos relativos às licitações e à gestão de contratos
<b>DI</b>	Economicidade no uso das licitações eletrônicas
<b>DI</b>	Recebimento das Receitas Realizadas por Fonte de Recursos Próprios
<b>DI</b>	Índice de Empenho orçamentário
<b>DI</b>	Pesquisa de Clima Organizacional
<b>MRCG=0,8763</b>	

\*valores em verde, exibindo comportamento esperado; em laranja, merecendo maior atenção (alcançando o índice certificador da meta) e em vermelho, apresentando comportamento diferente do esperado (não alcance das metas); em preto: ainda sem resultados com apuração anual.

**QSS – Qualificação da Saúde Suplementar; SM – Sustentabilidade do Mercado;  
AAI – Articulação e Aprimoramento Institucional e DI – Desenvolvimento Institucional.**

## 6. ANEXOS

### Índice de Indicadores:

	<b>Eixo Direcional/Indicador</b>	<b>Página</b>
<b>6.1</b>	<b>Qualificação da Saúde Suplementar/Resultados</b>	<b>35</b>
<b>1.1</b>	Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 60%	<b>37</b>
<b>1.2</b>	Implementação de processo de monitoramento da contratualização entre prestadores de serviços de saúde e operadoras de planos privados de saúde	<b>40</b>
<b>6.2</b>	<b>Sustentabilidade do Mercado/Cliente</b>	<b>44</b>
<b>2.1</b>	Taxa de Resolutividade da Notificação de Investigação Preliminar (NIP)	<b>46</b>
<b>2.2</b>	Percentual do nível de serviço do Disque ANS	<b>49</b>
<b>2.3</b>	Taxa de operacionalização do Programa Parceiros da Cidadania	<b>52</b>
<b>2.4</b>	Índice de capacitação dos atendentes da Central de Relacionamento da ANS	<b>56</b>
<b>2.5</b>	Índice de geração de relatórios de gestão da Central de Relacionamento.	<b>59</b>
<b>2.6</b>	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.	<b>62</b>
<b>2.7</b>	Acompanhamento das adaptações contratuais	<b>66</b>
<b>2.8</b>	Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras	<b>69</b>
<b>2.9</b>	Análise Atuarial	<b>72</b>
<b>2.10</b>	Divulgação da Avaliação de Satisfação de Beneficiários	<b>75</b>
<b>2.11</b>	Seminários para a imprensa	<b>78</b>
<b>6.3</b>	<b>Articulação e Aprimoramento Institucional/Processos Internos</b>	<b>83</b>
<b>3.1</b>	Gestão do Conhecimento	<b>85</b>
<b>3.2</b>	Índice de Execução do Programa de Monitoramento do Padrão de Troca de Informação em Saúde Suplementar (Padrão TISS)	<b>88</b>
<b>3.3</b>	Índice de acompanhamento do passivo de processamento dos atendimentos identificados para fins de ressarcimento ao SUS.	<b>93</b>
<b>3.4</b>	Taxa de beneficiários univocamente identificados	<b>98</b>
<b>3.5</b>	Governança de TI	<b>102</b>
<b>6.4</b>	<b>Desenvolvimento Institucional/Aprendizado e Crescimento</b>	<b>108</b>
<b>4.1</b>	Definição do Projeto de Implantação do Ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais (APAC)	<b>110</b>
<b>4.2</b>	Proporção das Capacitações Realizadas em relação ao Plano Anual de Capacitação – PAC	<b>115</b>
<b>4.3</b>	Concentração de Horas de Treinamento por servidor	<b>118</b>
<b>4.4</b>	Divulgação da Avaliação Institucional	<b>121</b>
<b>4.5</b>	Melhoria nos procedimentos e fluxos relativos às licitações e à gestão de contratos	<b>124</b>
<b>4.6</b>	Economicidade no uso das licitações eletrônicas	<b>127</b>
<b>4.7</b>	Recebimento das Receitas Realizadas por Fonte de Recursos Próprios	<b>130</b>
<b>4.8</b>	Índice de Empenho orçamentário	<b>135</b>
<b>4.9</b>	Pesquisa de Clima Organizacional	<b>139</b>
	<b>6.5 Gráfico dos Eixos Direcionais</b>	<b>141</b>
	<b>6.6 Gráfico da Medida Resumo do Contrato de Gestão</b>	<b>142</b>

**6.1 EIXO DIRECIONAL: QUALIFICAÇÃO DA SAÚDE SUPLEMENTAR**  
**DIMENSÃO DE RESULTADOS**

## PARTES INTERESSADAS

Q  
S  
S

Promover a Qualidade Assistencial na Saúde Suplementar (em articulação com o SUS)

Promover o Equilíbrio entre beneficiários, prestadores e operadoras

Integrar os processos reguladores dos setores público e privado do Sistema de Saúde Brasileiro

Cidadão  
SUS/MS

S  
M

Monitorar os aspectos relativos à dimensão assistencial

Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas individuais e coletivas

Reduzir a assimetria de informação

Monitorar os aspectos de estrutura e operação de rede assistencial

Beneficiários  
Operadoras  
Prestadores  
Gestores do SUS  
Centrais Sindicais  
Órgãos de Defesa do Consumidor

Fortalecer a imagem da ANS junto aos diversos segmentos da sociedade

Monitorar os aspectos relativos à sustentabilidade econômica e financeira das Operadoras

Estimular a concorrência no setor

A  
A  
I

Divulgar os resultados para a sociedade (promover *accountability*).

Promover a geração e disseminação de conhecimento do setor

Aprimorar a Capacidade Regulatória

Intensificar o relacionamento com os públicos de interesse, inclusive o público interno

Centros  
Colaboradores  
Clientes internos  
Instituições  
acreditadoras  
BNDES  
Secretarias de Saúde

Medir e ampliar a efetividade do uso das soluções de TI

Aprimorar os instrumentos e ferramentas de regulação (regras e parâmetros)

D  
I

Integrar e qualificar informações de interesse para a regulação

Aproximar as dimensões física e financeira das ações da ANS

Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a dispensas, inexigibilidades, licitações e contratos

Promover a capacitação das equipes frente às diretrizes

Promover a gestão estratégica de pessoas

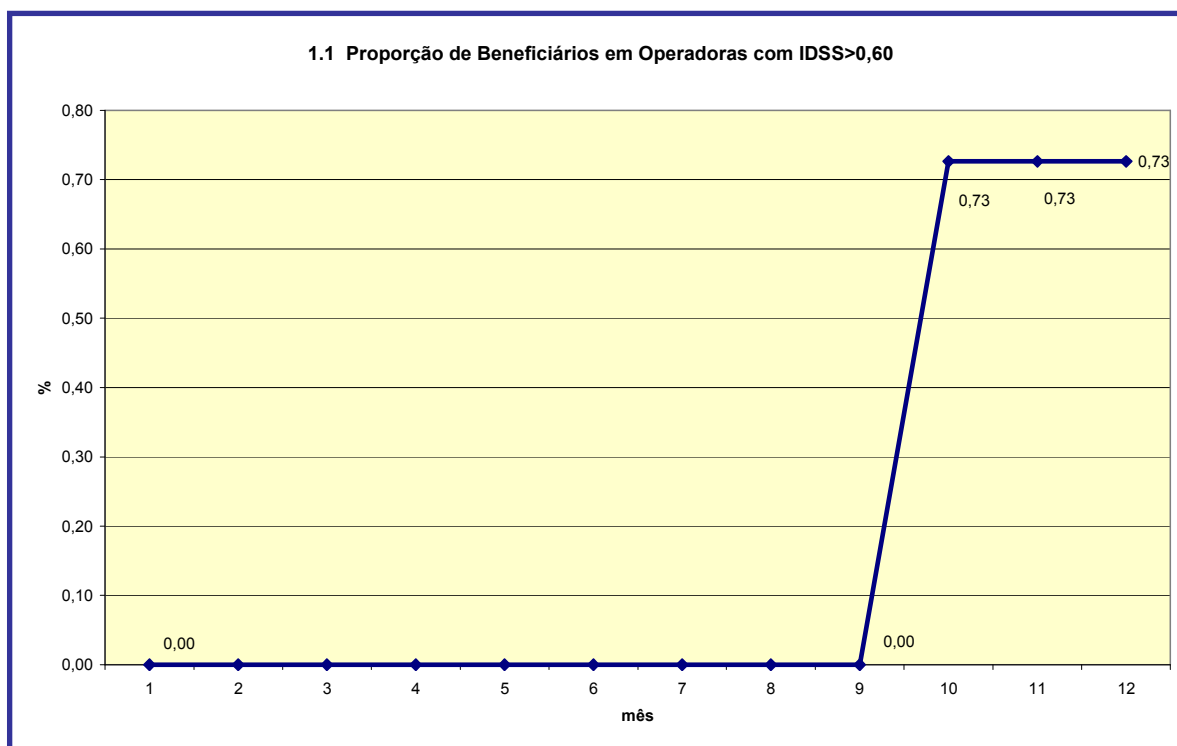
Promover a qualificação institucional

Servidores  
Diretoria  
Colegiada

<b>INDICADOR</b> 1.1 Nome do indicador: Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 0,6	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> ANS	
<b>EIXO DIRECIONAL</b>	Qualificação da Saúde Suplementar Resultados
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Promover a Qualidade Assistencial na Saúde Suplementar (em articulação com o SUS)</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Incentivos à mudança do modelo técnico-assistencial das operadoras.
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Sensibilização das operadoras para a importância do envio das informações; monitoramento e cobrança do envio de dados consistentes aos sistemas de informações da ANS. Com a divulgação dos resultados do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, o beneficiário pode avaliar e comparar os desempenhos e, com isso, escolher a empresa de maior qualidade. A qualidade das operadoras pode ser detalhada em termos assistenciais, econômico-financeiros, operacionais e de satisfação dos beneficiários, sendo uma poderosa ferramenta de apoio à decisão do beneficiário, assim como para busca de maior qualidade por parte da operadora.
<b>CONCEITO</b>	O indicador mede o percentual de beneficiários vinculados a operadoras que enviaram corretamente os dados e avaliadas nas quatro dimensões e classificadas nas duas faixas superiores do IDSS, em relação ao total de beneficiários vinculados a todas as operadoras ativas e aptas a serem avaliadas pelo Programa de Qualificação da Saúde Suplementar em seu componente - Qualificação das Operadoras, incluindo aquelas que não enviaram dados ou enviaram dados inconsistentes e não puderam ter seu desempenho aferido nas quatro dimensões avaliadas pelo IDSS. O indicador demonstra a cobertura de beneficiários em operadoras com níveis de qualidade elevados. Operadoras ativas e aptas a serem avaliadas pelo Programa de Qualificação da Saúde Suplementar em seu componente - Qualificação das Operadoras, consistem nas operadoras que têm registro ativo junto à ANS e executaram suas atividades durante todo o ano avaliado, excetuando, portanto, as operadoras que tiveram suas atividades encerradas ou iniciaram suas atividades durante o ano avaliado.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	(Número de beneficiários em operadoras ativas avaliadas nas quatro dimensões com IDSS superior a 0,6/ Total de beneficiários vinculados a todas as operadoras ativas e aptas a serem avaliadas no ano) X 100
<b>META</b>	60%
<b>FONTES DE DADOS</b>	Dados informados pelas operadoras e extraídos de Sistemas gerenciais da ANS: SIB, SIP, SIF, DIOPS

<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS</b> (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	
<b>PROBLEMAS ECONTRADOS</b>	<p><u>3º trimestre:</u></p> <p>Um atraso no processamento dos dados relativos ao ano de 2011 ainda não permitiu a divulgação do resultado. A divulgação preliminar somente para as operadoras está prevista para dia 15 de outubro.</p>
<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	
<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	
<b>OBSERVAÇÕES</b>	<p>O resultado final foi divulgado no site, junto ao lançamento do Espaço da Qualidade pelo Presidente da ANS e Ministro da Saúde, em 13 de dezembro de 2012.</p>

<b>Indicador 1.1</b>	MÊS						TOTAL
1.1 Proporção de Beneficiários em operadoras com IDSS>0,60	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
total de beneficiários em OPS avaliadas com IDSS>0,60 (a)	0	0	0	45.735.930	45.735.930	45.735.930	45.735.930
total de beneficiários na Saúde Suplementar (b)	47.054.042	47.054.042	47.054.042	62.977.417	62.977.417	62.977.417	62.977.417
<b>Indicador 1.2 (a/b)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,73</b>	<b>0,73</b>	<b>0,73</b>	<b>1,00</b>



<b>INDICADOR</b> 1.2 Implementação de processo de monitoramento da contratualização entre prestadores de serviços de saúde e operadoras de planos privados de saúde	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> DIDES/GGISE/GERPS	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Qualificação da Saúde Suplementar Resultados
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Promover o equilíbrio nas relações entre beneficiários, prestadores e operadoras</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Desenvolver processos de acompanhamento da contratualização entre operadoras e prestadores
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Importância do desenvolvimento da ação para os segmentos envolvidos.
<b>CONCEITO</b>	Programa de Trabalho para monitoramento, acompanhamento e avaliação pró-ativa dos instrumentos jurídicos firmados entre as trinta maiores operadoras de planos privados de saúde (em nº de beneficiários) e a sua rede de prestadores de serviços, excetuadas, as que estão em processo de negociação de Termo de Compromisso de Ajusta de Conduta – TCAC.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	Índice de contratos analisados/planejados.
<b>META</b>	Alcançar o cumprimento satisfatório (80%-100%) das ações previstas no programa de monitoramento da contratualização (análise de, pelo menos, 77 instrumentos jurídicos).
<b>FONTES DE DADOS</b>	DIDES: GGSUS/GERPS – Gerência de Relações com Prestadores;
<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	
<b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b>	



<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	
<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	
<b>OBSERVAÇÕES</b>	

## Programa de Monitoramento da Contratualização – Indicadores

Nº total de instrumentos jurídicos – 312

2010		Nº de instrumentos analisados (META)		
Operadoras Médicas	84	100 - 80%	79 - 60%	≤59%
Operadoras Odontológicas	18	Satisfatória	Regular	Insatisfatória
	<b>102</b>	<b>102 - 82</b>	<b>81 - 62</b>	<b>≤61</b>
<b>Meta Semestral</b>	<b>41</b>			
2011				
Operadoras Médicas	72			
Operadoras Odontológicas	24			
	<b>96</b>	<b>96 - 77</b>	<b>76 - 58</b>	<b>≤ 57</b>
<b>Meta Semestral</b>	<b>39</b>			
2012				
Operadoras Médicas	108			
Operadoras Odontológicas	6			
	<b>114</b>	<b>114 - 92</b>	<b>91 - 69</b>	<b>≤68</b>
<b>Meta Semestral</b>	<b>46</b>			
<b>TOTAL</b>	<b>312</b>	<b>312 - 250</b>	<b>249 - 188</b>	<b>≤187</b>

Houve alteração do indicador para 2012, em razão da mudança da amostra (inclusão/exclusão de operadoras), conforme detalhamento abaixo:

### INDICADORES CONTRATO DE GESTÃO 2012

- OPERADORAS MÉDICAS: 84 instrumentos jurídicos;
- OPERADORAS ODONTOLÓGICAS: 18 instrumentos jurídicos.

**TOTAL: 102 instrumentos jurídicos**

#### Distribuição nos trimestres:

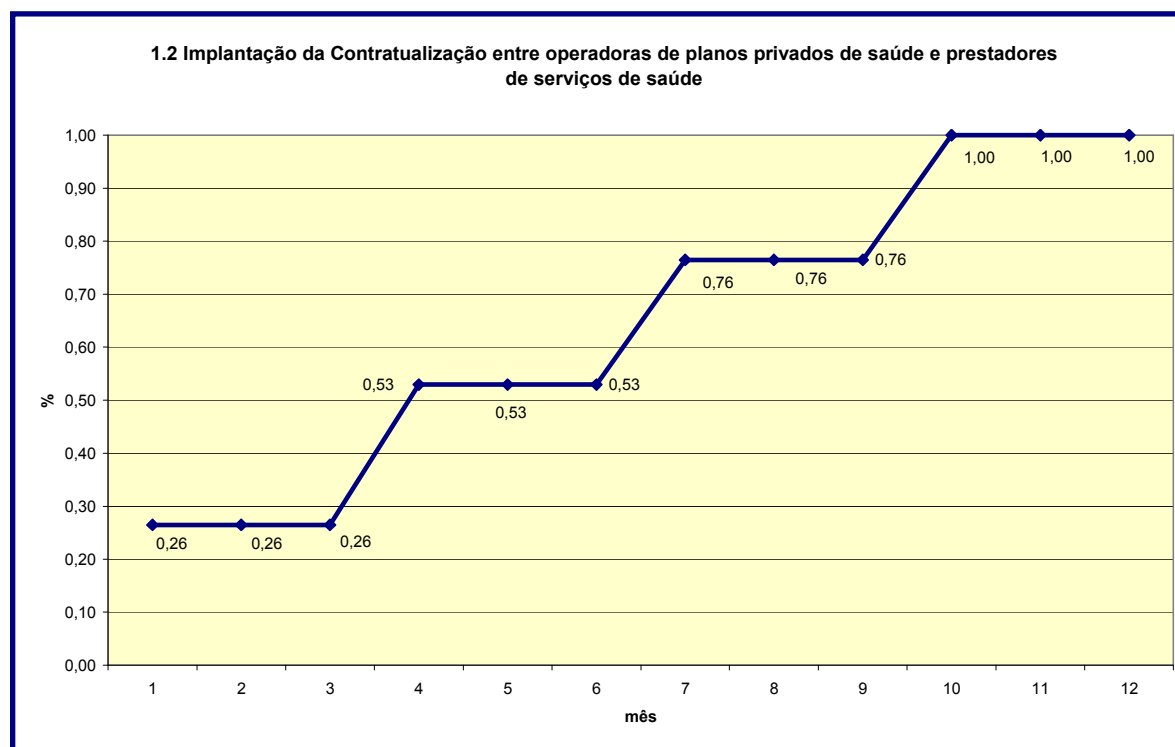
1º trimestre: 27 instrumentos jurídicos;  
 2º trimestre: 25 instrumentos jurídicos;  
 3º trimestre: 25 instrumentos jurídicos;  
 4º trimestre: 25 instrumentos jurídicos.

#### ALTERAÇÃO DO INDICADOR\_2012

<b>SATISFATÓRIO</b> <b>(100 – 80%)</b>	<b>REGULAR</b> <b>(79 – 60%)</b>	<b>INSATISFATÓRIO</b> <b>≤ 59%</b>
<b>102 – 82</b> <b>(instrumentos jurídicos analisados)</b>	<b>81 – 61</b> <b>(instrumentos jurídicos analisados)</b>	<b>≤ 60</b> <b>(instrumentos jurídicos analisados)</b>

<b>Indicador 1.2</b>	MÊS						TOTAL
1.2 Implementação do processo de contratualização entre ops de planos privados e prestadores de serviços de saúde	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	SEM
<b>Contratos analisados</b>	27	27	27	54	54	54	<b>54</b>
<b>Contratos planejados</b>	102	102	102	102	102	102	<b>102</b>
<b>Percentual analisados/planejados indicador 1.2</b>	0,26	0,26	0,26	0,53	0,53	0,53	<b>0,5294</b>

<b>Indicador 1.2</b>	MÊS						TOTAL
1.2 Implementação do processo de contratualização entre ops de planos privados e prestadores de serviços de saúde	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
<b>Contratos analisados</b>	78	78	78	102	102	102	102
<b>Contratos planejados</b>	102	102	102	102	102	102	102
<b>Percentual analisados/planejados indicador 1.2</b>	0,76	0,76	0,76	1,00	1,00	1,00	<b>1,00</b>



## **6.2 EIXO DIRECIONAL: SUSTENTABILIDADE DO MERCADO**

### **DIMENSÃO DO CLIENTE**

## PARTES INTERESSADAS

Q  
S  
S

Promover a Qualidade Assistencial na Saúde Suplementar (em articulação com o SUS)

Promover o Equilíbrio entre beneficiários, prestadores e operadoras

Integrar os processos reguladores dos setores público e privado do Sistema de Saúde Brasileiro

Cidadão  
SUS/MS

S  
M

Monitorar os aspectos relativos à dimensão assistencial

Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas individuais e coletivas

Reduzir a assimetria de informação

Monitorar os aspectos de estrutura e operação de rede assistencial

Beneficiários  
Operadoras  
Prestadores  
Gestores do SUS  
Centrais Sindicais  
Órgãos de Defesa do Consumidor

Fortalecer a imagem da ANS junto aos diversos segmentos da sociedade

Monitorar os aspectos relativos à sustentabilidade econômica e financeira das Operadoras

Estimular a concorrência no setor

A  
A  
I

Divulgar os resultados para a sociedade (promover *accountability*).

Promover a geração e disseminação de conhecimento do setor

Aprimorar a Capacidade Regulatória

Intensificar o relacionamento com os públicos de interesse, inclusive o público interno

Centros  
Colaboradores  
Clientes internos  
Instituições  
acreditadoras  
BNDES  
Secretarias de Saúde

Medir e ampliar a efetividade do uso das soluções de TI

Aprimorar os instrumentos e ferramentas de regulação (regras e parâmetros)

D  
I

Integrar e qualificar informações de interesse para a regulação

Aproximar as dimensões física e financeira das ações da ANS

Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a dispensas, inexigibilidades, licitações e contratos

Promover a capacitação das equipes frente às diretrizes

Promover a gestão estratégica de pessoas

Servidores  
Diretoria  
Colegiada

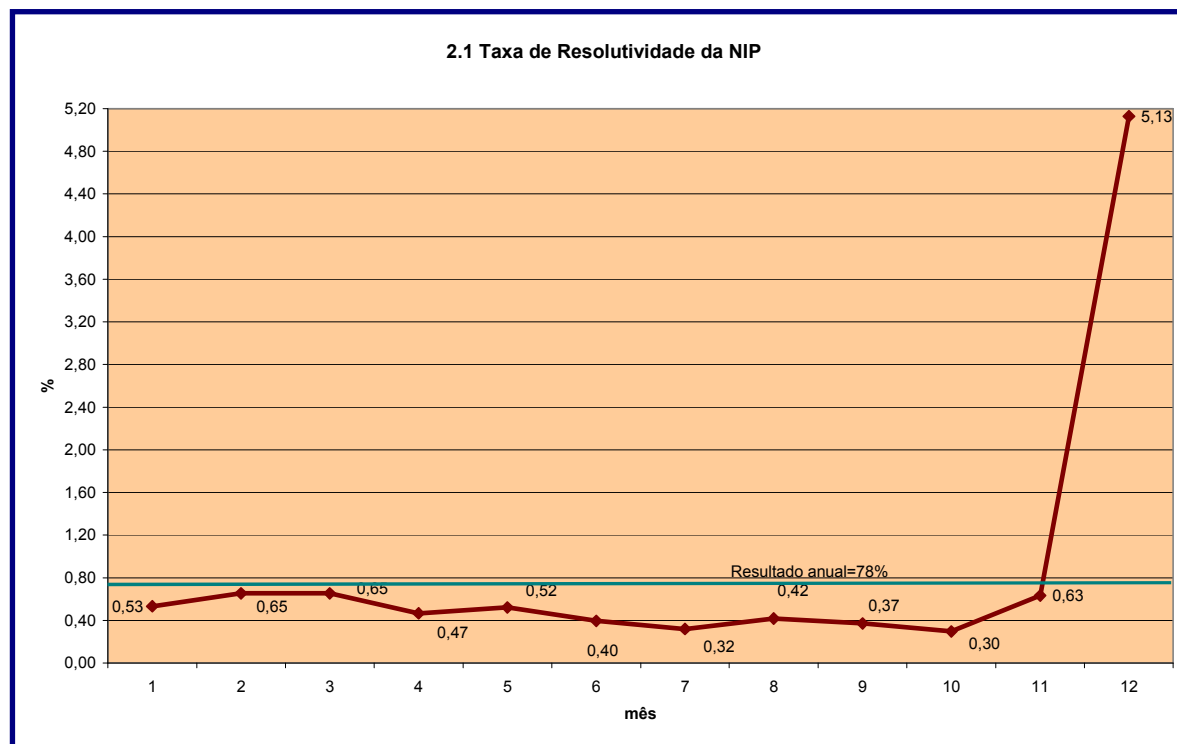
Promover a qualificação institucional

<b>INDICADOR</b> 2.1 Taxa de Resolutividade da Notificação de Investigação Preliminar (NIP)	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> DIFIS/GGARE	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Sustentabilidade do Mercado Cliente
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Conferir maior celeridade na resposta às demandas individuais e coletivas</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Utilização de instrumentos de mediação ativa de conflitos
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Diminuição do número de procedimentos administrativos, a solução imediata do conflito entre operadora e beneficiários, a garantia da cobertura assistencial e a melhoria da imagem institucional.
<b>CONCEITO</b>	Um dos elementos da reestruturação do processo fiscalizatório é a Reparação Voluntária e Eficaz (RVE), instituída pela RN 142, visando a obtenção de solução de conflitos no setor com maior eficiência e efetividade. O instituto da RVE tem como um de seus meios de utilização a NIP (Notificação de Investigação Preliminar), uma comunicação preliminar da ANS com as operadoras denunciadas, a fim de tentar solucionar o problema relatado pelo beneficiário antes da instauração do processo administrativo. O presente indicador mede a capacidade de resolução das demandas recebidas de negativa de cobertura, pela utilização da RVE, através do instrumento NIP.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	$\frac{\sum \text{Demandas NIP resolvidas por RVE}}{\sum \text{de Demandas NIP recebidas}} \times 100$
<b>META</b>	50%
<b>FONTES DE DADOS</b>	Sistema Integrado de Fiscalização (SIF)
<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	<p>Foi inserido no método de cálculo o total de demandas finalizadas por NA (Não se Aplica), classificação criada em maio/2012, para fins de monitoramento, por se tratarem de demandas que são finalizadas por se tratarem de demandas cadastradas em duplicidade, com insuficiência de dados ou referentes a beneficiários que não pertencem à operadora informada. Tais demandas eram anteriormente finalizadas por NP (Não Procedência), e passam por análise preliminar da fiscalização, não resultando em instauração de processo administrativo sancionador.</p> <p>No somatório das demandas resolvidas foram incluídas as demandas NIP classificadas como INATIVAS, que passaram a ser tratadas a partir do Plano de Contingência.</p>

<b>PROBLEMAS ECONTRADOS</b>	<p>A queda na resolutividade da NIP tem como fator determinante, em vista mesmo do que consta na fórmula, o 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. Em agosto/2012, registramos o cadastro de mais de 33.000 demandas na NIP, ultrapassando o total de demandas recebidas em todo o ano de 2011, com projeção de cadastro do dobro de demandas até o final do ano. Aliado ao aumento vertiginoso de demandas, há a estagnação do quadro de pessoal, deficiências de infraestrutura de rede e banco de dados que causam falhas, quedas e momentos de excessiva lentidão na operacionalização do SIF.</p>
<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	<p>A curto prazo, foi solicitada uma alteração no fluxo da NIP, visando garantir maior celeridade entre a recepção da demanda e o envio de Notificação à operadora, bem como a automatização de algumas etapas da NIP, que hoje são operacionalizadas manualmente, gerando demora na conclusão.</p> <p>A longo prazo, foi submetida à Diretoria Colegiada uma proposta de alteração da RN 226/2010, visando garantir maior celeridade e eficácia ao procedimento NIP, além de incluir a análise de todas as reclamações (assistenciais e não-assistenciais) ao dispositivo.</p>
<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	<p>Observou-se a necessidade de aperfeiçoamento do dispositivo da NIP, no intuito de tornar a análise pela ANS mais célere e eficaz, com foco nas questões não solucionadas pelas operadoras de saúde. Aliado a isso deverá ser implementado o monitoramento das condutas das operadoras de saúde, a partir dos dados coletados através do registro das reclamações, visando uma atuação regulatória com foco coletivo.</p> <p>Dessa forma, foram incluídos na agenda executiva da Diretoria de Fiscalização projetos específicos com ações voltadas às necessidades levantadas para o aprimoramento do instrumento da NIP e alcance dos objetivos estratégicos a que se propõe.</p> <p>Aumento do quadro de servidores efetivos e investimento em TI.</p>
<b>OBSERVAÇÕES</b>	<p>A taxa de resolutividade da NIP é o resultado de uma atuação das operadoras de assistência à saúde em relação às reclamações dos consumidores. A diminuição do número de demandas finalizadas por RVE no mês de janeiro/2012 reflete o impacto da RN 259/2011, que dispõe sobre a garantia de atendimento dos beneficiários de planos privados de assistência à saúde, definindo prazos máximos para a disponibilização dos procedimentos pelas operadoras. Além do impacto da norma, em janeiro, um número significativo de servidores esteve em período de férias, o que afeta diretamente o processamento da análise das demandas no sistema de fiscalização.</p> <p>Importante ressaltar que dentre os benefícios da ação da NIP, está a possibilidade, para as operadoras de saúde, de equacionar problemas decorrentes de situações particulares com efeito coletivo, sendo a NIP um instrumento indutor de correção de práticas de mercado infrativas.</p>

Indicador 2.1	MÊS						TOTAL
2.1 Taxa de Resolutividade da NIP	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	SEM
Demandas NIP resolvidas por RVE (a)	1.918	2.031	2.655	1.803	2.190	1.405	12.002
Demandas NIP recebidas (b)	3.605	3.103	4.060	3.860	4.204	3.556	22.388
Indicador 2.1 (a/b)	0,53	0,65	0,65	0,47	0,52	0,40	0,5361

Indicador 2.1	MÊS						TOTAL
2.1 Taxa de Resolutividade da NIP	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
Demandas NIP resolvidas por RVE (a)	1.755	2.491	1.774	2.082	3.185	19.254	42.543
Demandas NIP recebidas (b)	5.490	5.964	4.778	7.018	5.043	3.755	54.436
Indicador 2.1 (a/b)	0,32	0,42	0,37	0,30	0,63	5,13	0,78



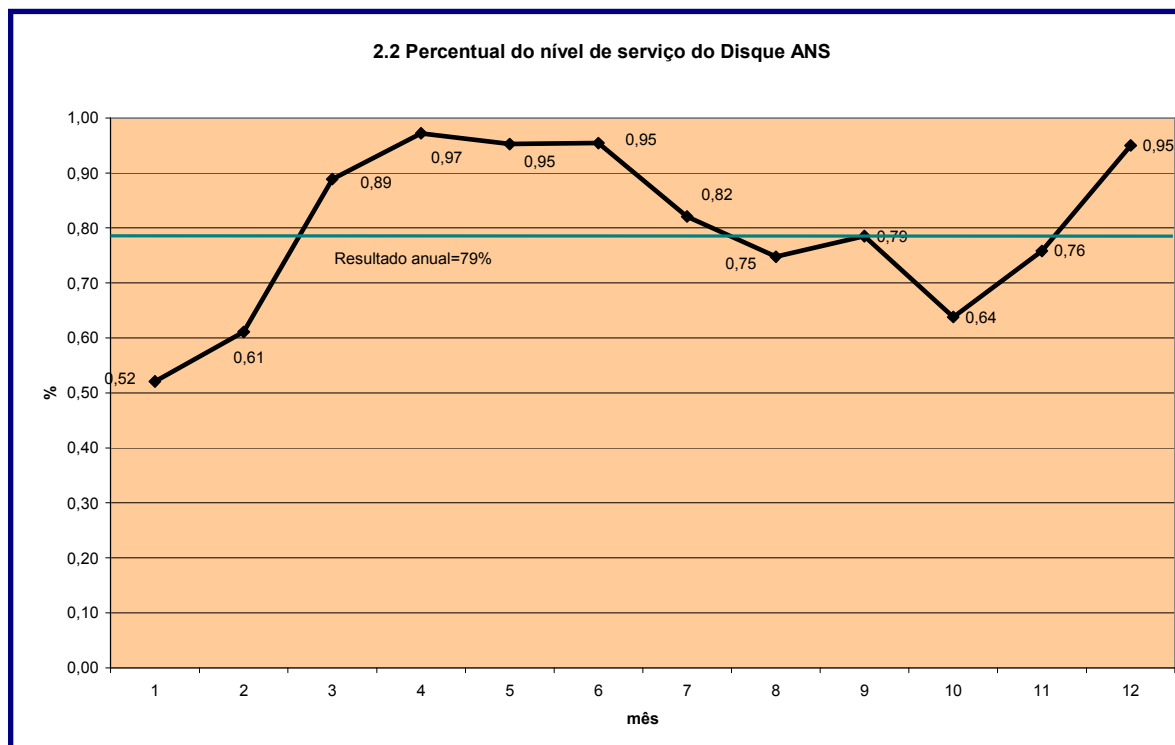


<b>2.2 INDICADOR</b> Percentual do Nível de Serviço do Disque ANS Índice de ligações atendidas em até 15 segundos no Disque ANS	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> DIFIS/GGART	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Sustentabilidade do Mercado Cliente
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas individuais e coletivas</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Aperfeiçoamento da Central de Relacionamento
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Garantir a qualidade do serviço prestado aos cidadãos
<b>CONCEITO</b>	Percentual de ligações atendidas em até 15 segundos pelo Disque ANS.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	$((\text{Número de ligações atendidas em até 15 segundos} / \text{total de ligações que chegam ao Disque ANS}) * 100$
<b>META</b>	95%
<b>FONTES DE DADOS</b>	Relatórios de índices e métricas do Disque ANS.
<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	Apesar de não ter sido elaborado nenhum relatório compilado, mensal, o monitoramento do Disque e relatórios específicos foram realizados. Os relatórios dos meses do 3º trimestre já estão em elaboração e não vislumbramos dificuldades para o cumprimento da meta.
<b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b>	<p>O indicador é baseado no nível de serviço estabelecido no Contrato 54/2011 cujo objeto é a prestação de serviço de Central de Relacionamento. A operação deste contrato iniciou-se no dia 12 de fevereiro. Entretanto, os dois primeiros meses são considerados período de adaptação à operação. Assim sendo, o indicador não atingiu o nível de 95% apesar de estar claramente em ascensão. Os ajustes necessários já foram realizados para atingir a meta estipulada nos próximos trimestres.</p> <p>Alguns relatórios necessários para a Central de Relacionamento ainda não estão disponíveis no SIF consulta.</p> <p>O Reduzido número de servidores da Central de Relacionamento, associado à licença médica de 2 servidores, férias, greve e elaboração urgente de novos Termos de Referência para a o Disque ANS e 0800, inviabilizaram a elaboração dos relatórios gerenciais.</p> <p><u>3º trimestre:</u> Grande aumento inesperado do número de ligações e comportamento totalmente aleatório da demanda. A demanda atual do Disque ANS está 32% mais alta que o previsto contratualmente. Vários fatores impactaram diretamente no aumento da demanda do Disque ANS, mas podemos destacar três fatores preponderantes: maior aparição da ANS na mídia, divulgação dos resultados do monitoramento da RN 259 e divulgação do índice</p>

	<p>de reajuste.</p> <p><u>4º trimestre:</u></p> <p>Grande aumento inesperado do número de ligações e comportamento totalmente aleatório da demanda.</p> <p>A demanda do disque no 4º trimestre foi 14% mais alta que o previsto contratualmente, mesmo após o acréscimo de 25%.</p> <p>Vários fatores impactaram diretamente no aumento da demanda do Disque ANS, mas podemos destacar três fatores preponderantes: maior exposição da ANS na mídia, divulgação dos resultados do monitoramento da RN 259 e Portabilidade Especial Itálica e Ideal Saúde.</p>
<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	<p>Conforme pode ser observado, o índice melhorou significativamente até o fim do primeiro trimestre. Com aumento de agentes no Disque ANS, treinamento e adaptação destes à operação, o índice de 95% será atingido. O controle rígido da GGART sobre a operação visa garantir que a contratada cumpra com o nível de serviço estipulado em contrato.</p> <p>A listagem dos relatórios necessários pela Central foi encaminhada para desenvolvimento pela área competente.</p> <p>Melhoria no sistema e utilização de novos computadores.</p> <p><u>3º trimestre:</u></p> <p>Nova licitação com novas estimativas de demanda.</p> <p><u>4º trimestre:</u></p> <p>Nova licitação com novas estimativas de demanda (Já realizada. Novo contrato entrou em vigor em 19 de dezembro e a contratada possui 2 meses para se adequar às regras contratuais).</p> <p>Nova licitação de telefonia – DDG - 0800.</p>
<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	<p>Implementação do Nível 2 de atendimento pelo Disque</p> <p>Transferência das respostas de informação oriundas da Central de Atendimento do site para o Disque ANS.</p>
<b>OBSERVAÇÕES</b>	<p>São consideradas as ligações recebidas no Disque ANS dos perfis de consumidor, operadora e prestador que foram transferidas para o atendimento humano.</p> <p>Não entram no cálculo do indicador as ligações recebidas pelo perfil de "Lei de Acesso à Informação". Esse perfil não integra os canais de atendimento da ANS no que diz respeito às informações ou reclamações sobre o mercado de saúde suplementar. Além disso, esse perfil só passou a fazer parte do Disque ANS na segunda quinzena de maio e, em função de sua peculiaridade, houve alterações na URA que dificultaram a extração dos dados para a elaboração do indicador.</p> <p>O indicador é baseado no nível de serviço estabelecido no Contrato 54/2011 cujo objeto é a prestação de serviço de Central de Relacionamento.</p> <p>O índice foi estipulado diante da premissa do recebimento de 30.000 ligações.</p>

Indicador 2.2	MÊS						TOTAL
2.2 Percentual do nível de serviço do Disque ANS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	SEM
No de ligações atendidas em até 15 seg (a)	21.822	21.580	38.036	30.021	36.340	37.585	185.384
Total de ligações que chegam ao Disque-ANS (b)	41.906	35.318	42.788	30.883	38.140	39.385	228.420
Indicador 2.2 (a/b)	0,52	0,61	0,89	0,97	0,95	0,95	0,8116

Indicador 2.2	MÊS						TOTAL
2.2 Percentual do nível de serviço do Disque ANS	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
No de ligações atendidas em até 15 seg (a)	42.754	39.802	30.089	34.911	31.293	30.524	394.757
Total de ligações que chegam ao Disque-ANS (b)	52.088	53.240	38.315	54.711	41.262	32.127	500.163
Indicador 2.2 (a/b)	0,82	0,75	0,79	0,64	0,76	0,95	0,79



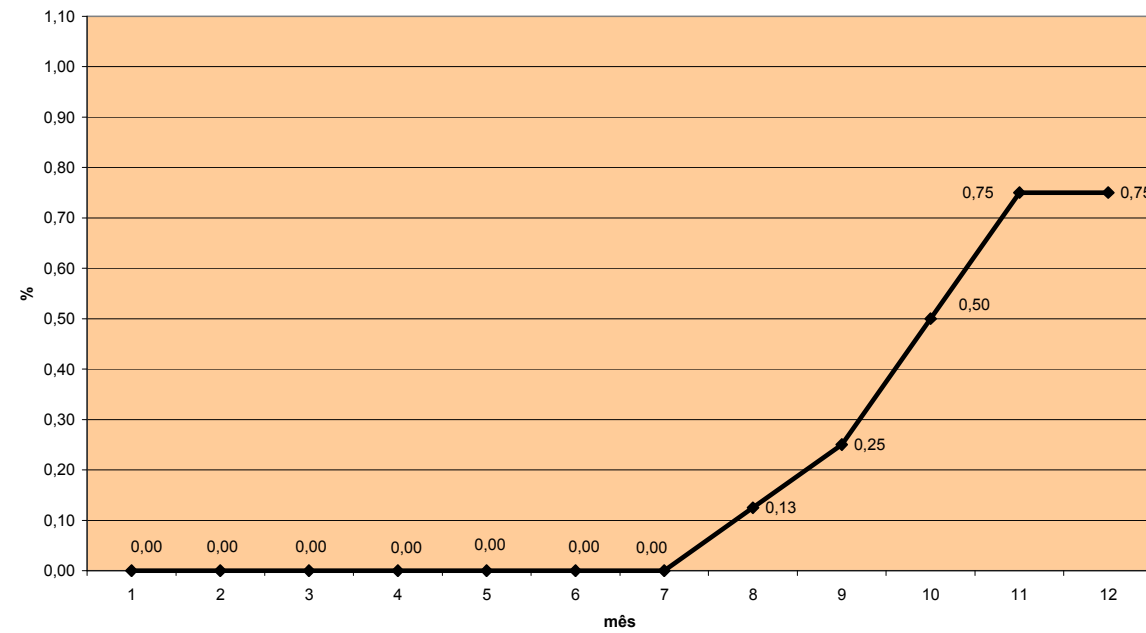
<b>INDICADOR</b> 2.3 Taxa de operacionalização do Programa Parceiros da Cidadania	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> DIFIS/GGART	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Sustentabilidade do Mercado Cliente
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Fortalecer a imagem da ANS junto aos diversos segmentos da sociedade / Reduzir a assimetria de informação</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Requalificação do Programa Parceiros da Cidadania: Educação sobre o consumo Fomento ao protagonismo do consumidor
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Aperfeiçoamento da ação regulatória a partir da articulação institucional entre a ANS e os diferentes órgãos parceiros – PROCONS, Defensorias Públicas e Centrais Sindicais.
<b>CONCEITO</b>	Visa avaliar o funcionamento de um conjunto de atividades consideradas necessárias à constituição dos espaços de articulação dos integrantes do Parceiros da Cidadania. Espera-se que através destes espaços ocorram transferências de informações e experiências, criação de vínculos, definição de objetivos comuns, colaboração e a cooperação entre os membros. A estratégia da GGERC, portanto, visa à construção de relacionamentos estáveis entre os parceiros e também conferir uma perspectiva sistêmica à totalidade dos integrantes, preservando ao mesmo tempo suas autonomias. Desta forma, o arranjo em rede é a conformação esperada para esta forma de organização, por meio da qual se procura atingir o objetivo geral de contribuir na proteção e defesa dos direitos dos consumidores do setor, bem como produzir informações que sirvam para melhorar o desempenho da atividade regulatória.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	$\left( \frac{\text{n}^{\circ} \text{ de fóruns instalados} + \text{n}^{\circ} \text{ de encontros realizados}}{\text{n}^{\circ} \text{ de fóruns previstos} + \text{n}^{\circ} \text{ de encontros previstos}} \right) \times 100$
<b>META</b>	Instalação de Fóruns de Regulação e Defesa do Consumidor em Saúde Suplementar: 2 Realização de Encontros Regionais: 5 Realização de Encontro Nacional: 1
<b>FONTES DE DADOS</b>	GGERC e Núcleos da ANS

<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS</b> <b>(recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	<p>Instalação do Fórum de Regulação e Defesa do Consumidor em saúde suplementar no estado do RS.</p> <p>O Fórum Regional de Regulação e Defesa do Consumidor na Saúde Suplementar do estado do Ceará foi instalado no dia 20/08.</p> <p>O Encontro Regional Norte ocorreu nos dias 19 e 20/09</p>
<b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b>	<p>As atividades planejadas para o aperfeiçoamento do Programa Parceiros da Cidadania sofreram atraso em seu cronograma de execução devido ao impacto do aumento importante de demandas NIP neste ano, o que assoberbou a média e alta direção da Diretoria na agenda de solução deste problema prioritário, de modo que o deslocamento para o cumprimento do componente político da articulação institucional não pôde acontecer conforme o esperado.</p> <p>Além deste fator, os servidores da ANS ingressaram em movimento grevista entre os dias 23/07 a 31/08, sendo esta mais uma dificuldade encontrada neste trimestre.</p> <p>Por fim, cumpre relatar o afastamento por motivo de licença médica do Diretor de Fiscalização (Jul-Set), presença importante para a realização dos Encontros Regionais.</p>
<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	<p>A partir de setembro foi dada prioridade para a realização das atividades programadas para o Programa Parceiros da Cidadania</p>
<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	
<b>OBSERVAÇÕES</b>	<p>Os encontros regionais estão previstos para ocorrerem nos meses de julho e agosto e o encontro nacional no mês de novembro. No primeiro trimestre iniciamos a discussão das agendas executivas com os Parceiros, atividade esta anterior e necessária para execução dos encontros e implantação dos fóruns. Nessa etapa definem-se todas as ações e fluxos de troca de informação que serão realizados entre a ANS e as entidades Parceiras no ano. Pretende-se finalizar todas as agendas executivas até o mês de maio.</p>

<b>Indicador 2.3</b>	<b>MÊS</b>					
2.3 Taxa de Operacionalização do programa Parceiros da Cidadania	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Número de fóruns instalados (a)	0	0	0	0	0	0
Número de encontros realizados (b)	0	0	0	0	0	0
Número de fóruns previstos (c)	2	2	2	2	2	2
Número de encontros previstos (d)	6	6	6	6	6	6
<b>Indicador 2.3 [(a+b)/(c+d)]</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

<b>Indicador 2.3</b>	<b>MÊS</b>						<b>TOTAL</b>
2.3 Taxa de Operacionalização do programa Parceiros da Cidadania	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
Número de fóruns instalados (a)	0	1	1	2	2	2	2
Número de encontros realizados (b)	0	0	1	2	4	4	4
Número de fóruns previstos (c)	2	2	2	2	2	2	2
Número de encontros previstos (d)	6	6	6	6	6	6	6
<b>Indicador 2.3 [(a+b)/(c+d)]</b>	<b>0,00</b>	<b>0,13</b>	<b>0,25</b>	<b>0,50</b>	<b>0,75</b>	<b>0,75</b>	<b>0,75</b>

2.3 Taxa de operacionalização do Programa Parceiros da Cidadania



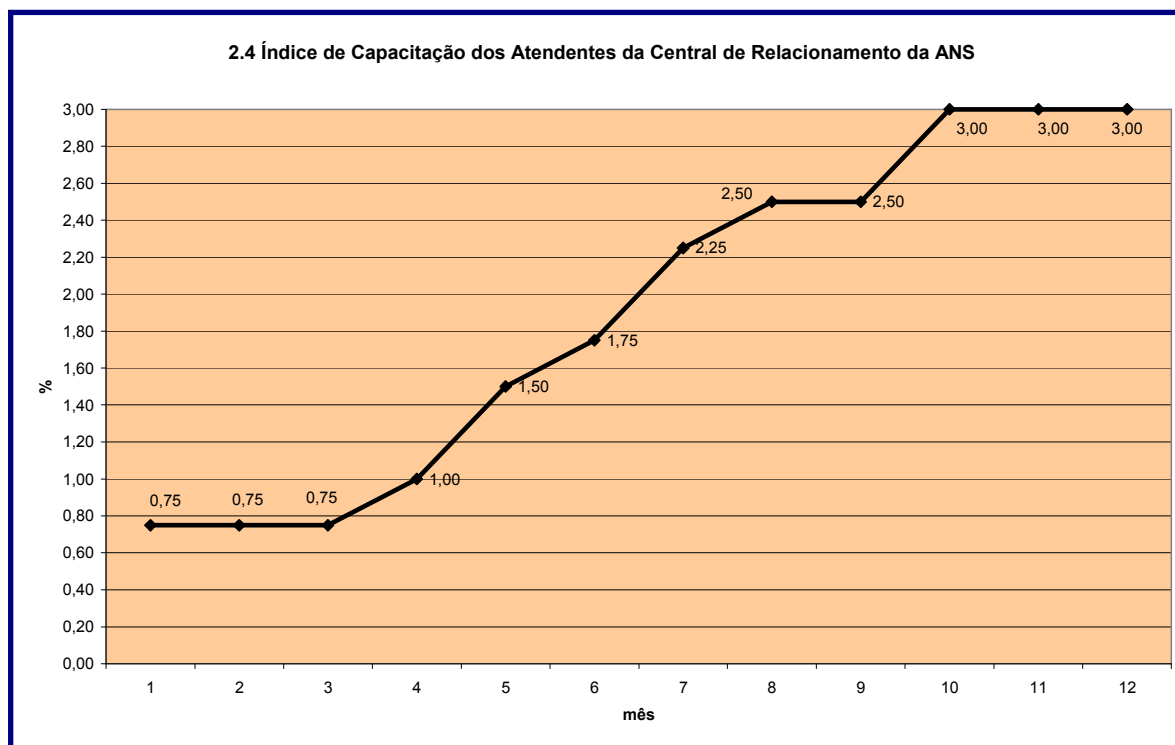
<b>2.4 INDICADOR</b> Índice de capacitação dos atendentes do Central de Relacionamento da ANS	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> DIFIS/GGART	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Sustentabilidade do Mercado Cliente
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas individuais e coletivas</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Aperfeiçoamento da Central de Relacionamento
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Garantir a qualidade do serviço prestado aos cidadãos
<b>CONCEITO</b>	Número de Treinamentos ministrados visando a capacitação e reciclagem dos atendentes da Central de Relacionamento.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	Numero de treinamentos ministrados/4)*100
<b>META</b>	100%
<b>FONTES DE DADOS</b>	Legislação de Saúde Suplementar GGART
<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	<p>Abril – Treinamento dos monitores do Disque ANS  Maio – Treinamento Lei de Acesso à Informação e Treinamento das Coordenadoras Técnicas do Disque ANS (assuntos diversos)  Junho – Treinamento sobre a RN 279  Julho – Treinamento e-SIC e ferramentas GEPIN  Agosto – Treinamento para os novos atendentes  Setembro – Treinamento sobre árvore temática</p> <p>Além dos treinamentos ministrados pelos servidores da ANS, os monitores e as coordenadoras técnicas estão ministrando outros treinamentos de reciclagem com supervisão de conteúdo pela ANS.</p> <p><u>4º trimestre:</u>  Treinamentos ministrados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portabilidade Especial – Outubro de 2013</li> <li>- Treinamento de Classificação de demandas de Garantia de Atendimento – Novembro 2013</li> </ul> <p>Além dos treinamentos ministrados pelos servidores da ANS, os monitores e as coordenadoras técnicas estão ministrando outros treinamento de reciclagem com a supervisão de conteúdo pela ANS.</p>



<b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b>	<p><u>1º semestre:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A falta de material de capacitação atualizado para distribuição e melhor assimilação do conteúdo pelos atendentes.</li> <li>- Falta de recurso humano para ministrar o treinamento (apenas 2 servidores) dificultou o treinamento e a manutenção da rotina diária da Central de Relacionamento.</li> </ul> <p><u>3º trimestre:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A falta de material de capacitação para o perfil de operadoras e prestador para distribuição e melhor assimilação do conteúdo pelos atendentes.</li> <li>- Falta de recursos humanos para ministrar o treinamento (apenas 1 servidor) dificultou o treinamento e a manutenção da rotina diária da Central de Relacionamento.</li> </ul> <p><u>4º trimestre:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A falta de material de capacitação atualizado para distribuição e melhor assimilação do conteúdo pelos atendentes.</li> <li>- Falta de recursos humanos para ministrar o treinamento dificultou o treinamento e a manutenção da rotina diária da Central de Relacionamento.</li> </ul>
<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A atualização da apostila de capacitação está sendo providenciada.</li> <li>- O foco do treinamento está sendo capacitar as duas coordenadoras técnicas de nível superior (Enfermeiras), monitoria e supervisão, para que parte do treinamento de reciclagem seja realizado por essa equipe da contratada treinada por nós.</li> </ul>
<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementação do Nível 2 de atendimento pelo Disque</li> <li>- Transferência das respostas de informação oriundas da Central de Atendimento do site para o Disque ANS.</li> </ul>
<b>OBSERVAÇÕES</b>	

Indicador 2.4	MÊS					
2.4 Índice de capacitação dos atendentes da Central de Relacionamento da ANS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
No de treinamentos ministrados (a)	3	3	3	4	6	7
No de treinamentos previstos (b)	4	4	4	4	4	4
<b>Indicador 2.4 (a/b)</b>	<b>0,75</b>	<b>0,75</b>	<b>0,75</b>	<b>1,00</b>	<b>1,50</b>	<b>1,75</b>

Indicador 2.4	MÊS						TOTAL
2.4 Índice de capacitação dos atendentes da Central de Relacionamento da ANS	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
No de treinamentos ministrados (a)	9	10	10	12	12	12	12
No de treinamentos previstos (b)	4	4	4	4	4	4	4
<b>Indicador 2.4 (a/b)</b>	<b>2,25</b>	<b>2,50</b>	<b>2,50</b>	<b>3,00</b>	<b>3,00</b>	<b>3,00</b>	<b>3,0000</b>

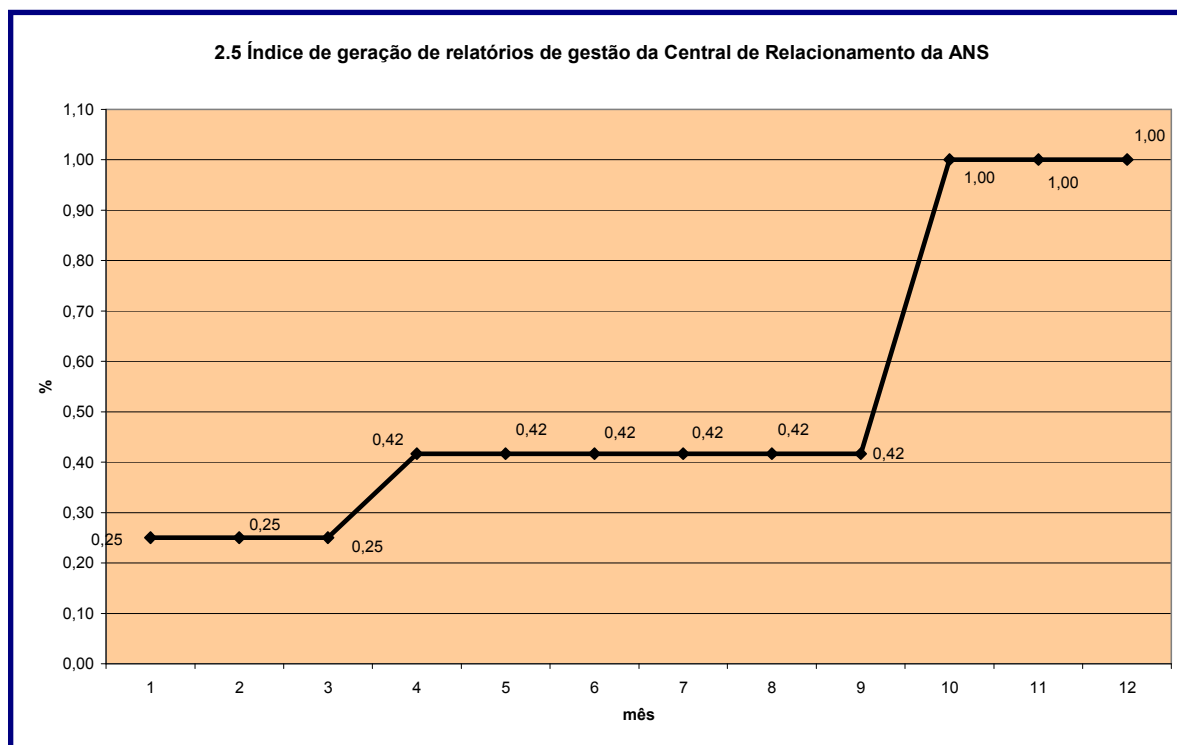


<b>2.5 INDICADOR</b> Índice de geração de relatórios de gestão da Central de Relacionamento.	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> DIFIS/GGART	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Sustentabilidade do Mercado Cliente
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas individuais e coletivas</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Tratar os dados gerados pela Central de Relacionamento possibilitando a análise quantitativa e qualitativa do perfil das demandas recebidas. Elaborar relatórios de Gestão da Central de Relacionamento.
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Gerar informações que possam suportar os processos decisórios da ANS.
<b>CONCEITO</b>	Elaborar relatórios mensais contendo, pelo menos: Índices e Métricas e perfil das demandas recebidas pela Central de Relacionamento.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	$(\text{Número de relatórios elaborados}/12) \times 100$
<b>META</b>	100%
<b>FONTES DE DADOS</b>	SIF e Relatórios de Tráfego da Central de Relacionamento.
<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS</b> (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	
<b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O cadastro incorreto dos temas e dados dos planos nas demandas de informações cadastradas pelo Disque ANS não possibilitou uma análise mais apurada do perfil da demanda.</li> <li>- Alguns relatórios necessários para a Central de Relacionamento ainda não estão disponíveis no SIF consulta.</li> <li>- Os problemas na pesquisa do beneficiário ao SIB não possibilitou uma melhor qualificação do cadastro de demandas e assim aprimorar uma análise mais apurada do perfil da demanda.</li> </ul>

<p><b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A rotina de cadastro das demandas de informação foi alterada visando obter o máximo de informações fidedignas sobre os beneficiários de plano de saúde que entram em contato com a Central de Relacionamento.</li> <li>- Estamos elaborando a listagem de relatórios necessários pela Central para solicitação à AESIS e posterior inclusão no SIF Consulta.</li> <li>- Foram realizados testes de utilização do SIB conjuntamente com a informática para solução dos problemas apresentados na consulta ao SIB.</li> <li>- A listagem dos relatórios necessários pela Central foi encaminhada para desenvolvimento pela área competente.</li> <li>- Melhoria no sistema e utilização de novos computadores</li> </ul>
<p><b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b></p>	
<p><b>OBSERVAÇÕES</b></p>	

Indicador 2.5	MÊS					
	2.5 Índice de geração de relatórios de gestão da Central de Relacionamento da ANS					
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
No de relatórios elaborados (a)	3	3	3	5	5	5
No de relatórios previstos (b)	12	12	12	12	12	12
Indicador 2.5 (a/b)	0,25	0,25	0,25	0,42	0,42	0,42

Indicador 2.5	MÊS						TOTAL
	2.5 Índice de geração de relatórios de gestão da Central de Relacionamento da ANS						
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
No de relatórios elaborados (a)	5	5	5	12	12	12	12
No de relatórios previstos (b)	12	12	12	12	12	12	12
Indicador 2.5 (a/b)	0,42	0,42	0,42	1,00	1,00	1,00	1,0000



<b>INDICADOR</b>	
2.6 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.	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> DIPRO	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Sustentabilidade do mercado Cliente
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Monitorar os aspectos relativos à dimensão assistencial</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Monitoramento e avaliação da gestão dos processos assistenciais
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Melhorar a qualidade das informações enviadas pelas operadoras
<b>CONCEITO</b>	O indicador reflete o percentual de beneficiários em operadoras que enviaram o SIP e tiveram as informações incorporadas na base de dados, após o processamento de diversas críticas que têm como objetivo qualificar os dados assistenciais antes da entrada destes na ANS, no que se refere ao eixo da Atenção à Saúde, em relação ao total de beneficiários da Saúde Suplementar.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	$\left( \frac{\text{Número de beneficiários em operadoras que enviaram o SIP e tiveram os dados incorporados}}{\text{Total de beneficiários da Saúde Suplementar no período analisado}} \right) \times 100$
<b>META</b>	65%
<b>FONTES DE DADOS</b>	SIP SIB
<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	
<b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b>	A obtenção trimestral das variáveis para o cálculo do indicador encontra-se prejudicada 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.

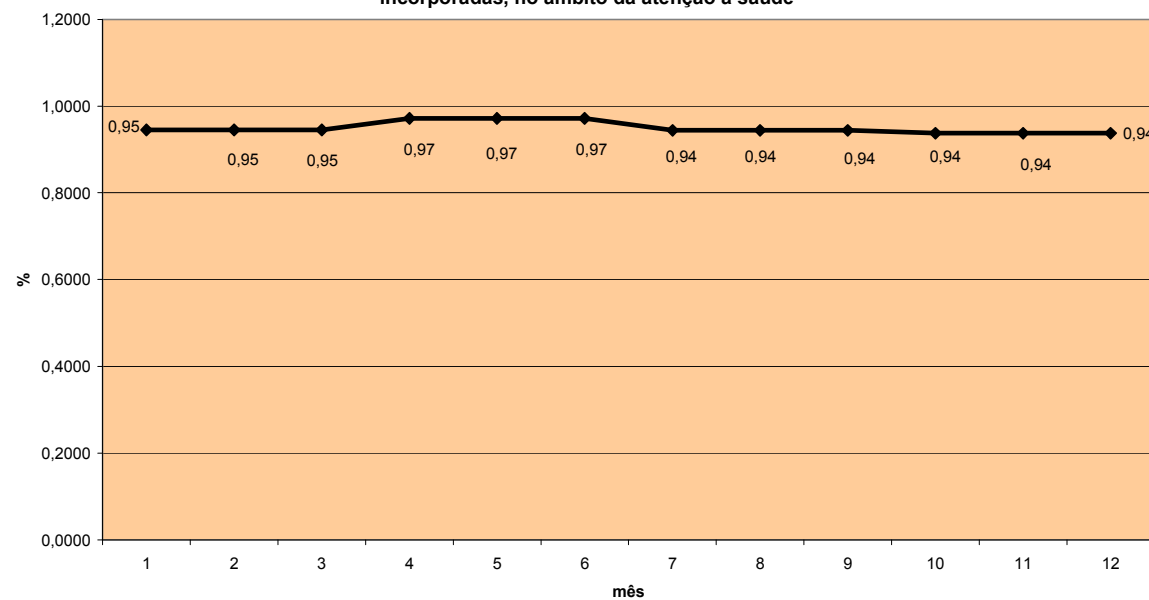
<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	
<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	
<b>OBSERVAÇÕES</b>	<p>Com o prazo até 31/08/2012, foram recebidas as informações relativas ao 1º e 2º trimestres de 2012</p> <p>Com o prazo até 28/02/2013, foram recebidas as informações relativas ao 3º e 4º trimestres de 2012</p>

<b>Indicador 2.6</b>	MÊS						TOTAL
2.6 Proporção de beneficiários em operadoras que enviaram o SIP e tiveram suas informações incorporadas, no âmbito da atenção à saúde	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	SEM
Número de beneficiários em operadoras que enviaram o SIP e tiveram os dados incorporados (a)	61.804.272	61.804.272	61.804.272	64.458.267	64.458.267	64.458.267	64.458.267
Total de beneficiários da Saúde Suplementar no período analisado (b)	65.377.491	65.377.491	65.377.491	66.330.307	66.330.307	66.330.307	66.330.307
Indicador 2.5	0,95	0,95	0,95	0,97	0,97	0,97	0,97
<b>Indicador 2.6 - pontuação</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>

<b>Indicador 2.6</b>	MÊS						TOTAL
2.6 Proporção de beneficiários em operadoras que enviaram o SIP e tiveram suas informações incorporadas, no âmbito da atenção à saúde	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
Número de beneficiários em operadoras que enviaram o SIP e tiveram os dados incorporados (a)	63.639.920	63.639.920	63.639.920	62.961.076	62.961.076	62.961.076	62.961.076
Total de beneficiários da Saúde Suplementar no período analisado (b)	67.405.842	67.405.842	67.405.842	67.174.476	67.174.476	67.174.476	67.174.476
Indicador 2.5	0,9441	0,9441	0,9441	0,9373	0,9373	0,9373	0,9373
<b>Indicador 2.6 - pontuação</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,0000</b>



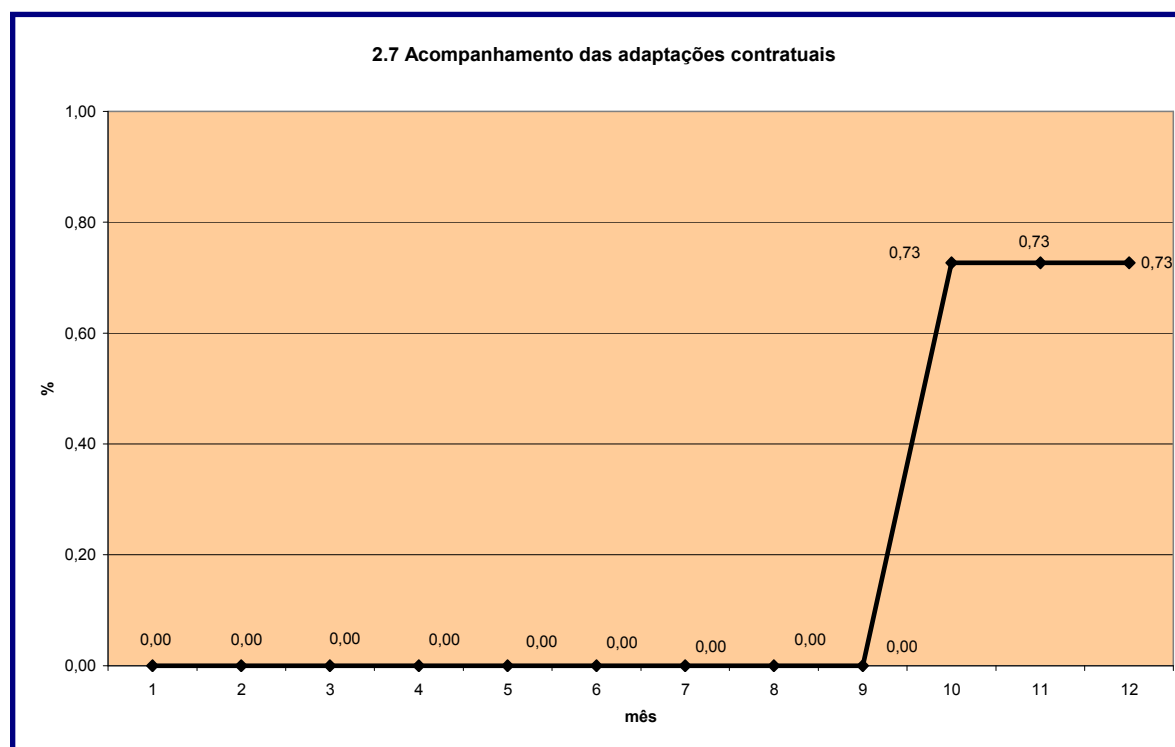
**2.6 Proporção de beneficiários em operadoras que enviaram o SIP e tiveram suas informações incorporadas, no âmbito da atenção à saúde**



<b>INDICADOR</b>	
2.7 Acompanhamento das adaptações contratuais	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> DIPRO/GGEFP	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Sustentabilidade do mercado Cliente
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Monitorar os aspectos relativos à sustentabilidade econômica e financeira das Operadoras</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Monitoramento dos planos e das operadoras nas diversas dimensões.
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Obter um panorama dos resultados aferidos após a edição e vigência da RN 254/11 em relação à quantidade de beneficiários de planos de saúde que serão contemplados pela integralidade do Rol de Procedimentos da ANS, por meio da Adaptação contratual.
<b>CONCEITO</b>	O indicador reflete o percentual dentre operadoras selecionadas que enviaram formulário com informações referentes aos beneficiários em contratos adaptados frente àqueles passíveis de adaptação.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	(Número de operadoras monitoradas/Número de operadoras selecionadas)*100
<b>META</b>	70%
<b>FONTES DE DADOS</b>	Realização de pesquisa junto às operadoras
<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	<p>A elaboração e envio dos formulários contou com o apoio das gerências: GEPIN, GCOMS e GESTI.</p> <p>As 159 operadoras foram selecionadas da seguinte forma: operadoras que apresentavam até 80% dos beneficiários de planos antigos, com relação ao total de beneficiários nestes planos.</p> <p>Planos individuais dependem da expressa manifestação de vontade do consumidor em adaptar seu plano ou migrar.</p> <p>Por este motivo, os contratos individuais são monitorados de forma apartada deste indicador, tendo em vista não haver infração na permanência no plano antigo. Ademais, o total de beneficiários em planos individuais antigos é de 19% em relação ao total de beneficiários em planos antigos.</p> <p>Para os planos coletivos antigos, as infrações são previstas na RN 254/11, a saber:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- art. 26 - para contratos de prazo determinado – não promover a adaptação contratual. Multa de R\$ 50 mil (art. 67-I da RN 124/06);</li> <li>- art. 27 - para contratos com prazo indeterminado – ingresso de novos beneficiários no plano. Multa de R\$ 50mil (art. 20-C da RN 124/06).</li> </ul>
<b>PROBLEMAS E CONTRADITOS</b>	<p>As operadoras não têm preenchido corretamente as informações do SIB.</p> <p>Os dados de 31 operadoras selecionadas não puderam ser monitorados, pois não havia identificação do produto (individual/coletivo), demonstrando uma inconsistência na informação remetida pela operadora para a ANS, no SIB - sistema de informações de beneficiários.</p> <p>Por este motivo, tais operadoras foram excluídas da base de cálculo.</p>
<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	<p>Foi remetida uma mensagem por e-mail para as operadoras em 14/08/2012 orientando sobre o correto preenchimento das informações no SIB.</p> <p>Em 19/09/2012, foi encaminhado e-mail para as 159 operadoras selecionadas, solicitando o preenchimento de planilha Excel, disponibilizada no site da ANS.</p>
<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	
<b>OBSERVAÇÕES</b>	<p>O monitoramento das operadoras foi efetuado através de pesquisa remetida por e-mail em 19/09/2012 (159 operadoras), reiterada em 25/10/2012.</p> <p>As operadoras tiveram até o dia 09/11/2012 para responder.</p> <p>Além disso, são utilizados dados do SIB no monitoramento da adaptação.</p>

<b>Indicador 2.7</b>	MÊS						TOTAL
2.7 Acompanhamento das adaptações contratuais	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
número de operadoras monitoradas (a)	0	0	0	93	93	93	93
número de operadoras selecionadas (b)	0	0	0	128	128	128	128
<b>Indicador 2.7 (a/b)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,73</b>	<b>0,73</b>	<b>0,73</b>	<b>0,73</b>

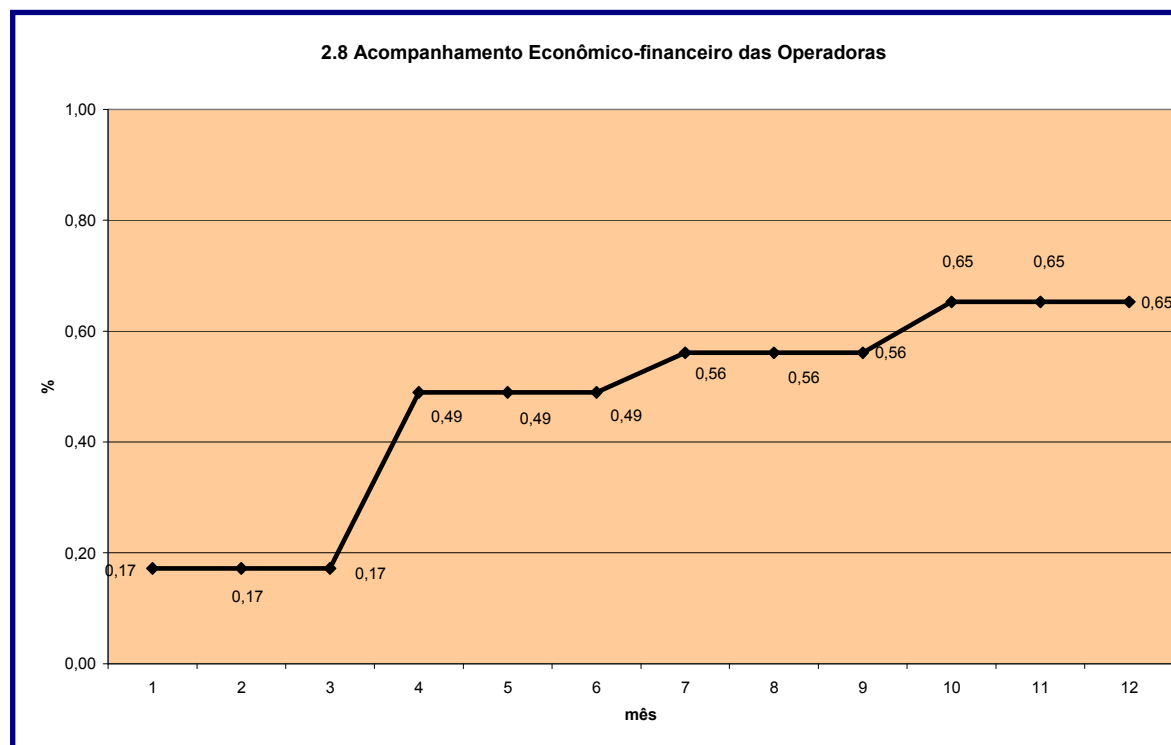


<b>INDICADOR</b> 2.8 Acompanhamento Econômico-Financeiro das Operadoras	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> DIOPE	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Sustentabilidade do Mercado Cliente
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Monitorar aspectos relativos à sustentabilidade econômica e financeira das Operadoras</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Monitoramento e avaliação de risco econômico-financeiro das operadoras
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Manter um mercado de saúde suplementar saudável.
<b>CONCEITO</b>	A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) deve realizar um acompanhamento econômico-financeiro de todas as operadoras ativas no mercado, priorizando as análises de maior alcance social, que se refletem nas operadoras com maior número de vínculos de beneficiários e cuja situação econômico-financeira demande esforços de análise mais intensos. Este indicador identifica a proporção de vínculos de beneficiários das operadoras que foram analisadas no período de competência (12 meses).
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	$I_{AO} = \frac{\text{Quantidade de vínculos de beneficiários das operadoras analisadas}}{\text{Quantidade de vínculos de beneficiários das operadoras ativas}}$
<b>META</b>	60%
<b>FONTES DE DADOS</b>	DIOPS
<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS</b> (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	-
<b>PROBLEMAS ECONTRADOS</b>	-

<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	-
<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	-
<b>OBSERVAÇÕES</b>	<p><u>1º trimestre</u>: Informações extraídas em 12/04/2012.</p> <p><u>2º trimestre</u>: Informações extraídas em 02/07/2012.</p> <p><u>3º trimestre</u>: Informações extraídas em 10/10/2012.</p> <p><u>4º trimestre</u>: Informações extraídas em 10/01/2013.</p>

<b>Indicador 2.8</b>	MÊS						TOTAL
2.8 Acompanhamento econômico-financeiro	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	SEM
número de vínculos de beneficiários das operadoras analisadas (a)	11.160.385	11.160.385	11.160.385	32.114.563	32.114.563	32.114.563	32.114.563
número de vínculos de beneficiários das operadoras ativas (b)	64.857.887	64.857.887	64.857.887	65.589.019	65.589.019	65.589.019	65.589.019
<b>Indicador 2.8 (a/b)</b>	<b>0,17</b>	<b>0,17</b>	<b>0,17</b>	<b>0,49</b>	<b>0,49</b>	<b>0,49</b>	<b>0,4896</b>

<b>Indicador 2.8</b>	MÊS						TOTAL
2.8 Acompanhamento econômico-financeiro	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
número de vínculos de beneficiários das operadoras analisadas (a)	37.232.040	37.232.040	37.232.040	43.725.967	43.725.967	43.725.967	43.725.967
número de vínculos de beneficiários das operadoras ativas (b)	66.366.789	66.366.789	66.366.789	66.990.887	66.990.887	66.990.887	66.990.887
<b>Indicador 2.8 (a/b)</b>	<b>0,56</b>	<b>0,56</b>	<b>0,56</b>	<b>0,65</b>	<b>0,65</b>	<b>0,65</b>	<b>0,6527</b>



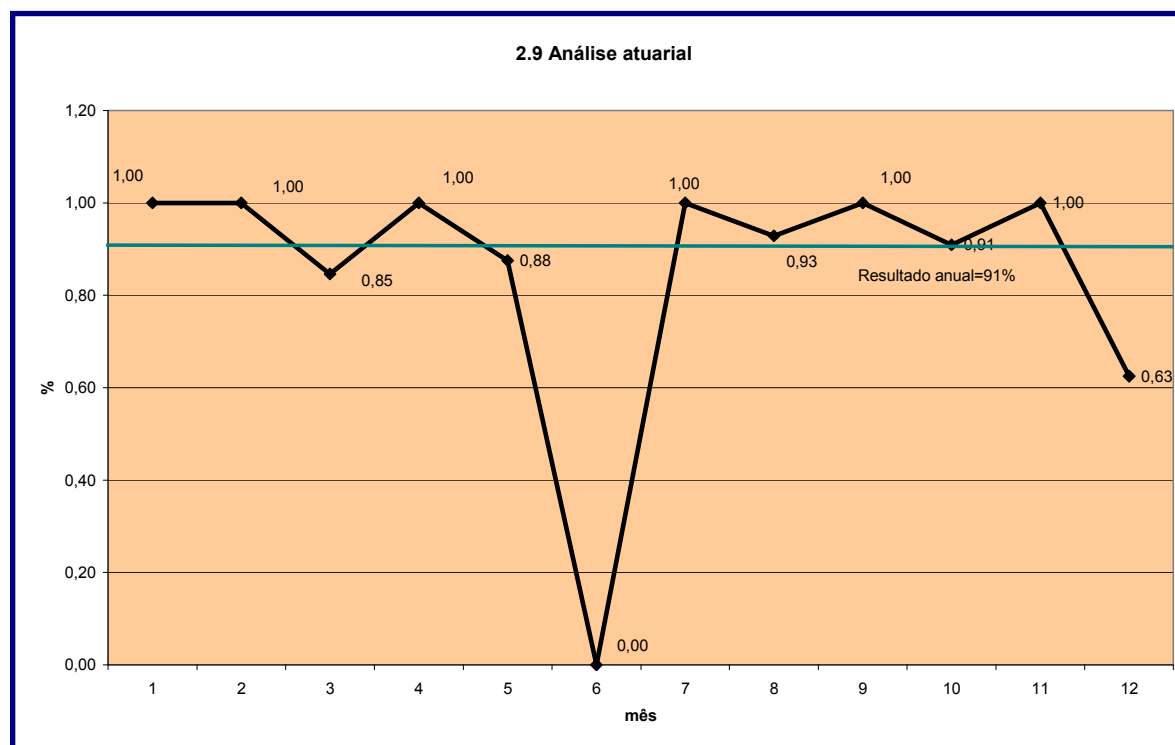
<b>INDICADOR</b> 2.9 Análise Atuarial	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> DIOPE	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Sustentabilidade do Mercado Cliente
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Monitorar aspectos relativos à sustentabilidade econômica e financeira das Operadoras</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Monitoramento e avaliação de risco do setor
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Manter um mercado de saúde suplementar saudável.
<b>CONCEITO</b>	O indicador avalia a produção da análise atuarial de operadoras (i.e.: NTA: nota técnica atuarial de provisão técnica: documento no qual são descritas as formulações e observações necessárias ao cálculo da provisão técnica).
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	(Número de NTAs analisadas/Número de NTAs recebidas)
<b>META</b>	80%
<b>FONTES DE DADOS</b>	DIOPS, SISACOMP e NTAs.
<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	-
<b>PROBLEMAS ECONTRADOS</b>	-
<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	-



<p><b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b></p>	<p>-</p>
<p><b>OBSERVAÇÕES</b></p>	<p><u>1º trimestre</u>: Dados extraídos em 12/04/2012. Foram recebidas 43 Notas Técnicas e foram analisadas 41. Assim, o indicador trimestral é de 95%, superando a meta desse indicador;</p> <p><u>2º trimestre</u>: Informações extraídas em 06/07/2012. Foram recebidas 35 Notas Técnicas e foram analisadas 30. Assim, o indicador trimestral é de 86%, superando a meta desse indicador;</p> <p><u>3º trimestre</u>: Informações extraídas em 09/10/2012. Foram recebidas 47 Notas Técnicas e foram analisadas 46. Assim, o indicador trimestral é de 98%, superando a meta desse indicador;</p> <p><u>4º trimestre</u>: Informações extraídas em 28/12/2012. Foram recebidas 45 Notas Técnicas e 38 foram analisadas. Assim, o indicador trimestral é de 84%, superando a meta desse indicador.</p>

Indicador 2.9	MÊS						TOTAL
2.9 Análise atuarial	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	SEM
número de NTAs analisadas (a)	18	12	11	16	14	0	71
número de NTAs recebidas (b)	18	12	13	16	16	3	78
Indicador 2.9 (a/b)	1,00	1,00	0,85	1,00	0,88	0,00	0,9103

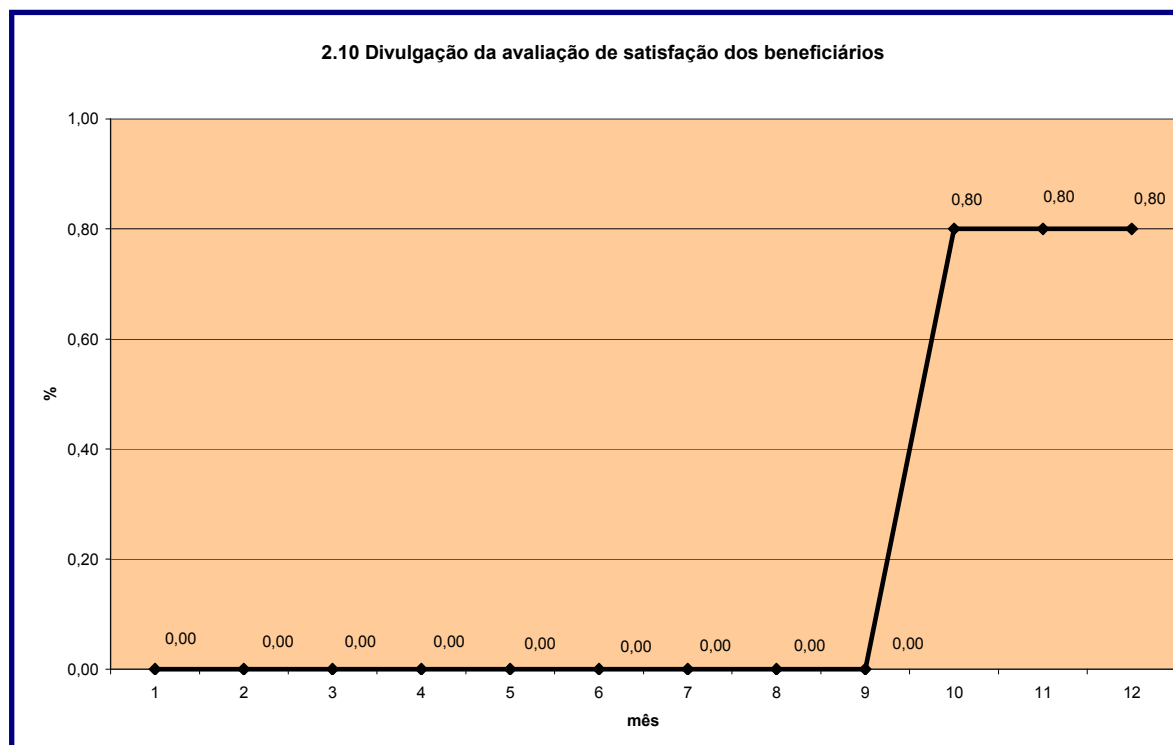
Indicador 2.9	MÊS						TOTAL
2.9 Análise atuarial	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
número de NTAs analisadas (a)	24	13	9	10	18	10	155
número de NTAs recebidas (b)	24	14	9	11	18	16	170
Indicador 2.9 (a/b)	1,00	0,93	1,00	0,91	1,00	0,63	0,9118



<b>INDICADOR</b> 2.10 Divulgação da Avaliação de Satisfação de Beneficiários	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> DIGES	
<b>EIXO DIRECIONAL</b>	Sustentabilidade do Mercado Cliente
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Fortalecer a imagem da ANS junto aos diversos segmentos da sociedade</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Avaliação da imagem da ANS entre os atores do setor
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Qualificar as ações da ANS promovendo o desenvolvimento institucional no atendimento de demandas dos beneficiários.
<b>CONCEITO</b>	O indicador mede a realização e divulgação da pesquisa de satisfação, que visa informar a ANS sobre a visão dos beneficiários a respeito da qualidade da prestação de seus serviços, identificando pontos fortes e fracos. Pretende produzir informação útil para a melhoria da gestão e da qualidade do atendimento aos beneficiários que utilizam os serviços da ANS.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	Percentual de execução de etapas do projeto de Divulgação interna do resultado da avaliação de satisfação de beneficiários
<b>META</b>	80% (Redefinição da metodologia incluindo alterações no instrumento de avaliação)
<b>FONTES DE DADOS</b>	<b>Pesquisa com beneficiários</b> <b>GGDII/DIGES</b>
<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	<u>3º trimestre:</u> A redefinição da metodologia e do instrumento de coleta de dados ainda não foi iniciada. Atualmente a equipe da GGAPI está envolvida com a pesquisa de satisfação dos beneficiários com as operadoras dos planos de saúde, compromisso da Agenda Regulatória. Encerrada esta etapa, daremos início às discussões da Pesquisa da ANS aproveitando o mesmo grupo técnico com representantes de todas as diretorias.
<b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b>	<u>3º trimestre:</u> Em virtude da realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários com as Operadoras de Planos de Saúde, e da reduzida equipe destinada à área de pesquisa, ainda não foi possível cumprir com a meta estabelecida. <u>4º trimestre:</u> A primeira reunião com o grupo técnico para discussão da metodologia foi realizada no mês de novembro, com a proposta de redefinição da metodologia com base na carta de serviços..

<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	
<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	
<b>OBSERVAÇÕES</b>	<p>A Diretoria Adjunta da DIGES solicitou às demais diretorias indicação para compor o grupo de trabalho da pesquisa. Até o momento não recebemos todas as indicações. A próxima reunião está prevista para a última semana de janeiro quando será apresentada a minuta do questionário com algumas inclusões propostas. Produzida Nota Técnica com as possíveis alternativas de pesquisa.</p>

Indicador 2.10	MÊS						TOTAL
2.10 Divulgação da avaliação de satisfação dos beneficiários	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
Indicador 2.10 - Atividades desenvolvidas	0,00	0,00	0,00	0,80	0,80	0,80	0,80
Pontuação indicador 2.10	0,00	0,00	0,00	0,80	0,80	0,80	0,80



<b>INDICADOR</b> 2.11 Seminários para a imprensa	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> DICOL/SEGER/GCOMS	
<b>EIXO DIRECIONAL</b>	Sustentabilidade do Mercado Cliente
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Reduzir a assimetria de informação</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Organização de quatro seminários para a imprensa de todo o país, que seriam realizados no Rio de Janeiro, São Paulo, Nordeste e Sul, sobre as atividades da ANS
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Aperfeiçoar o conhecimento da imprensa sobre as atividades da ANS e, conseqüentemente, dos públicos destes veículos
<b>CONCEITO</b>	O indicador busca medir o esforço da ANS em aprimorar o conhecimento da imprensa quanto às atividades regulatórias da ANS. O prazo considerado para o cumprimento da meta é dezembro de 2012.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	Número de seminários realizados/número de seminários planejados
<b>META</b>	75%
<b>FONTES DE DADOS</b>	Relação de veículos e jornalistas que cobrem o tema saúde suplementar.
<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	Realizado Seminário para Imprensa no Rio de Janeiro
<b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b>	Dos Seminários para a Imprensa participam como palestrantes gerentes, gerentes gerais, diretores adjuntos e assessores da ANS, cujas agendas não foram facilmente conciliáveis em 2012. Além disso, em novembro deste ano, dois diretores chegaram ao final dos seus mandatos, e vários destes técnicos ficaram diretamente envolvidos nas atividades de encerramento de gestão. Devido às razões expostas, o cumprimento da meta do indicador será possível até fevereiro de 2013.
<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	

<p><b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b></p>	
<p><b>OBSERVAÇÕES</b></p>	<p>A meta do indicador será cumprida até o final de fevereiro de 2013, com três seminários: Rio de Janeiro, Recife e São Paulo..</p>

## Exemplo de Programação do Seminário

<b>PROGRAMAÇÃO</b>	
<b>Café de Boas Vindas</b>	<b>9h30</b>
Abertura	<b>10h</b>
<b>O que é a ANS?</b>	
<b>Natureza Jurídica</b>	
<b>Marco Legal</b>	
<b>Estrutura</b>	
<b>Abrangência</b>	
<b>Dados do setor de planos de saúde</b>	
Angélica Carvalho	
<b>Assessora da Presidência</b>	
<b>Regulação Assistencial</b>	<b>10h30</b>
Monitoramento do Tempo de Atendimento, da Assistência e da Qualidade da Atenção à Saúde	
Plano de Recuperação e Direção Técnica	
<b>Carla Soares</b>	
Diretora-Adjunta de Normas e Habilitação dos Produtos	
<b>Regulação Econômica</b>	<b>11h00</b>
Habilitação	
Acompanhamento: Plano de Recuperação, Atuária	
Regimes Especiais: Direção Fiscal, Liquidação Extrajudicial	
Transferência de Controle Societário	
<b>Leandro Fonseca</b>	
Diretor-Adjunto de Normas e Habilitação das Operadoras	
<b>Desenvolvimento Setorial</b>	<b>11h30</b>
Ressarcimento ao SUS	
<b>Lenise Secchin</b>	
Gerente-Geral de Ressarcimento ao SUS	



**Fiscalização**

**12h00**

Processo Administrativo Sancionador  
Notificação de Investigação Preliminar – NIP

**Flavia Tanaka**

Especialista em Regulação de Saúde  
Suplementar

**Danielle Rodrigues**

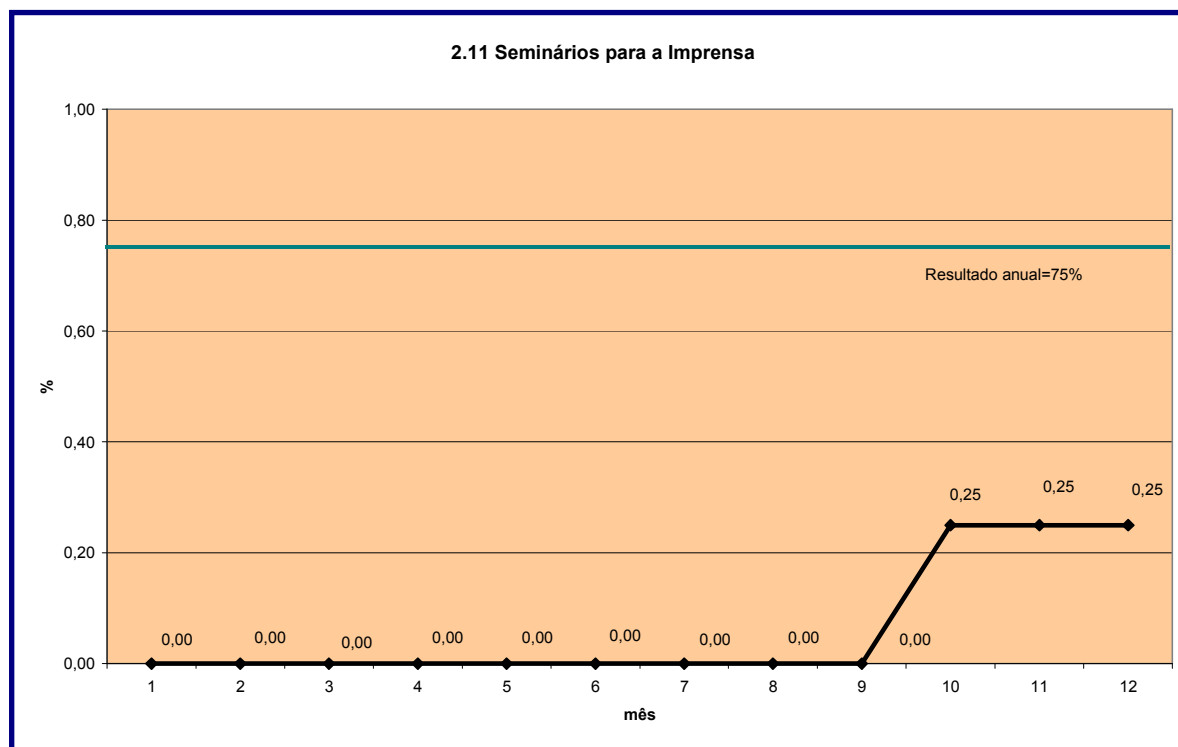
Especialista em Regulação de Saúde  
Suplementar

---

**Brunch**

**12h30**

Indicador 2.11	MÊS						TOTAL
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
2.11 Seminários para a Imprensa							
Seminários realizados (a)	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	1,00	3,00
Seminários planejados (b)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Indicador 2.11 (a/b)	0,00	0,00	0,00	0,25	0,25	0,25	0,75



### **6.3 EIXO DIRECIONAL: ARTICULAÇÃO E APRIMORAMENTO INSTITUCIONAL**

#### **DIMENSÃO DOS PROCESSOS INTERNOS**

## PARTES INTERESSADAS

Q  
S  
S

Promover a Qualidade Assistencial na Saúde Suplementar (em articulação com o SUS)

Promover o Equilíbrio entre beneficiários, prestadores e operadoras

Integrar os processos reguladores dos setores público e privado do Sistema de Saúde Brasileiro

Cidadão  
SUS/MS

S  
M

Monitorar os aspectos relativos à dimensão assistencial

Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas individuais e coletivas

Reduzir a assimetria de informação

Monitorar os aspectos de estrutura e operação de rede assistencial

Beneficiários  
Operadoras  
Prestadores  
Gestores do SUS  
Centrais Sindicais  
Órgãos de Defesa do Consumidor

Fortalecer a imagem da ANS junto aos diversos segmentos da sociedade

Monitorar os aspectos relativos à sustentabilidade econômica e financeira das Operadoras

Estimular a concorrência no setor

A  
A  
I

Divulgar os resultados para a sociedade (promover *accountability*).

Promover a geração e disseminação de conhecimento do setor

Aprimorar a Capacidade Regulatória

Intensificar o relacionamento com os públicos de interesse, inclusive o público interno

Centros  
Colaboradores  
Clientes internos  
Instituições  
acreditadoras  
BNDES  
Secretarias de Saúde

Medir e ampliar a efetividade do uso das soluções de TI

Aprimorar os instrumentos e ferramentas de regulação (regras e parâmetros)

D  
I

Integrar e qualificar informações de interesse para a regulação

Aproximar as dimensões física e financeira das ações da ANS

Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a dispensas, inexigibilidades, licitações e contratos

Promover a capacitação das equipes frente às diretrizes

Promover a gestão estratégica de pessoas

Servidores  
Diretoria  
Colegiada

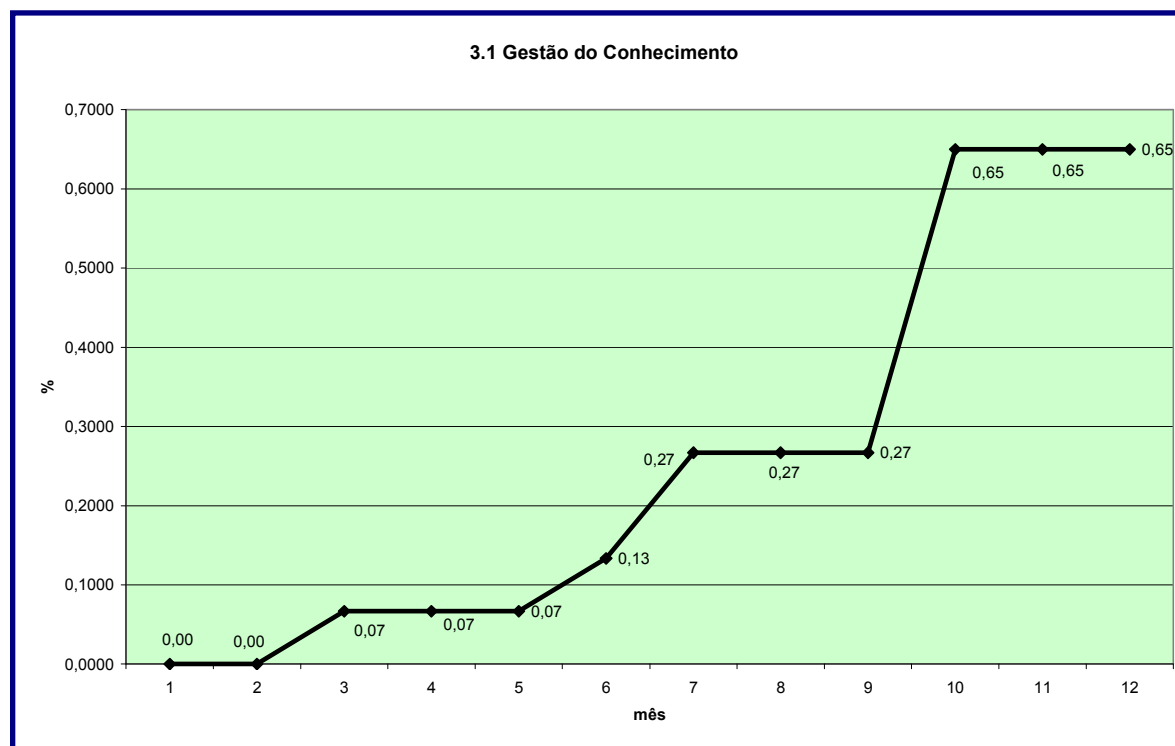
Promover a qualificação institucional

<b>INDICADOR</b> 3.1 Gestão do Conhecimento		
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> DIGES/GGDII		
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Articulação e Aprimoramento Institucional Processos Internos	
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Promover a geração e difusão de conhecimento do setor</b>	
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Produção, análise e disseminação de conhecimento sobre o setor.	
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Qualificar as ações da ANS, promovendo o desenvolvimento institucional e maior compreensão do setor pelos seus diversos atores, a partir da gestão do conhecimento.	
<b>CONCEITO</b>	O indicador busca medir o cumprimento das etapas que compõe o processo de gestão do conhecimento. As etapas que compõe esse processo são: revisão do normativo relacionado à gestão do conhecimento (35%), difusão de quatro trabalhos técnicos (10%), divulgação de seis Boletins do Conhecimento (25%), três reuniões do Comitê Permanente de Gestão do Conhecimento da ANS (30%). O prazo considerado para o cumprimento da meta é até o dia 31 de dezembro de 2012.	
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	% de cumprimento das etapas	
<b>META</b>	70%	
<b>FONTES DE DADOS</b>	GGDII/DIGES GCOMS/PRESI	
<b>RESULTADOS</b>	Cálculo do indicador	
<b>RESULTADOS</b>	<b>Variável /Mês</b>	<b>4o trimestre</b>
	<b>Atividades realizadas</b>	Difusão de quatro trabalhos técnicos – 10,0% Divulgação de seis boletins do conhecimento – 25% Realização de quatro reuniões – 30%  Total 65%

<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	
<b>PROBLEMAS E CONTRADITOS</b>	Na época da proposição do indicador para o Contrato de Gestão, a Diretoria desta área resolveu constituir o Grupo Executivo de Gestão do Conhecimento com a finalidade de analisar o status da Gestão do Conhecimento, naquela época, rever os normativos e convocar o Comitê Permanente de Gestão do Conhecimento. Após a primeira etapa de trabalho, houve a mudança da Diretoria que, com base no relatório do Grupo executivo, reviu o direcionamento e indicou a revogação dos normativos e rediscussão da Gestão do Conhecimento. Desta forma, o Comitê também ficou sem finalidade.
<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	Foi constituído um grupo de trabalho da GEQCO para mapear as iniciativas do conhecimento e propor nova direção, com a expectativa de incorporar outros servidores de áreas que tenham interface com o conhecimento. Este grupo já realizou dois encontros e estão agendadas reuniões para: 29/01, 05/02 cuja finalidade é apresentar a minuta da Política de Gestão do Conhecimento e as ações propostas para o grupo maior.
<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	
<b>OBSERVAÇÕES</b>	

Indicador 3.1	MÊS						TOTAL
3.1 Gestão do Conhecimento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	SEM
Indicador 3.1 - % do cumprimento das etapas	0,00	0,00	0,07	0,07	0,07	0,13	0,1334

Indicador 3.1	MÊS						TOTAL
3.1 Gestão do Conhecimento	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
Indicador 3.1 - % do cumprimento das etapas	0,27	0,27	0,27	0,65	0,65	0,65	0,6500



<b>INDICADOR</b>	
3.2 Índice de Execução do Programa de Monitoramento do Padrão de Troca de Informação em Saúde Suplementar (Padrão TISS).	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> DIDES/GGISE/GERPI	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Articulação e Aprimoramento Institucional Processos Internos
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Aprimorar os instrumentos e ferramentas de regulação (regras e parâmetros)</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Estímulo à interação entre os atores do setor e destes com a ANS; implementação do uso de padrões para o registro dos eventos do ciclo de atenção à saúde na saúde suplementar; qualificação dos prestadores e das operadoras; monitoramento, regulação e avaliação da utilização e da adequação das tecnologias em saúde.
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	O Padrão TISS busca maximizar a ordenação hoje existente, de forma a diminuir barreiras e assegurar o entendimento, simplificar os procedimentos, definir requisitos de monitoramento da qualidade, confidencialidade e segurança, no sentido de reduzir despesas administrativas e ampliar a segurança do paciente. O monitoramento do uso do Padrão TISS visa identificar o índice de utilização por operadoras de planos privados de assistência à saúde e prestadores de serviços de saúde e as possíveis falhas. Deve-se ainda identificar as ações de melhoria para sanar as eventuais falhas identificadas, com a colaboração do Comitê de Padronização das Informações em Saúde Suplementar (COPISS).
<b>CONCEITO</b>	<p>O Índice de Execução do Programa de Monitoramento do Padrão TISS avalia a execução das ações componentes do Programa. As ações são organizadas em 3 conjuntos: 1. Ações de melhoria planejadas para o período, 2. Índice de utilização do Padrão TISS e 3. Ações para correção das falhas identificadas para o próximo período. A participação de cada conjunto na elaboração do Índice de Execução do Programa de Monitoramento do Padrão TISS é a seguinte:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Execução das ações programadas = 40%</li> <li>2. Elaboração do Índice de Utilização do Padrão TISS = 50%</li> <li>3. Definição de ações para melhorar o índice de utilização do Padrão TISS = 10%</li> </ol> <p>A composição do Índice de Utilização do Padrão TISS tem caráter incremental e acompanhará o aprimoramento do Padrão TISS, ao longo do período previsto no Plano Plurianual (PPA) de 2012-2015.</p>
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	Índice de Execução do Programa de Monitoramento do Padrão TISS = Percentual de Execução das ações programadas + Percentual de Elaboração do índice de utilização do Padrão TISS + Percentual de definição de ações para melhorar o índice de utilização do Padrão TISS.



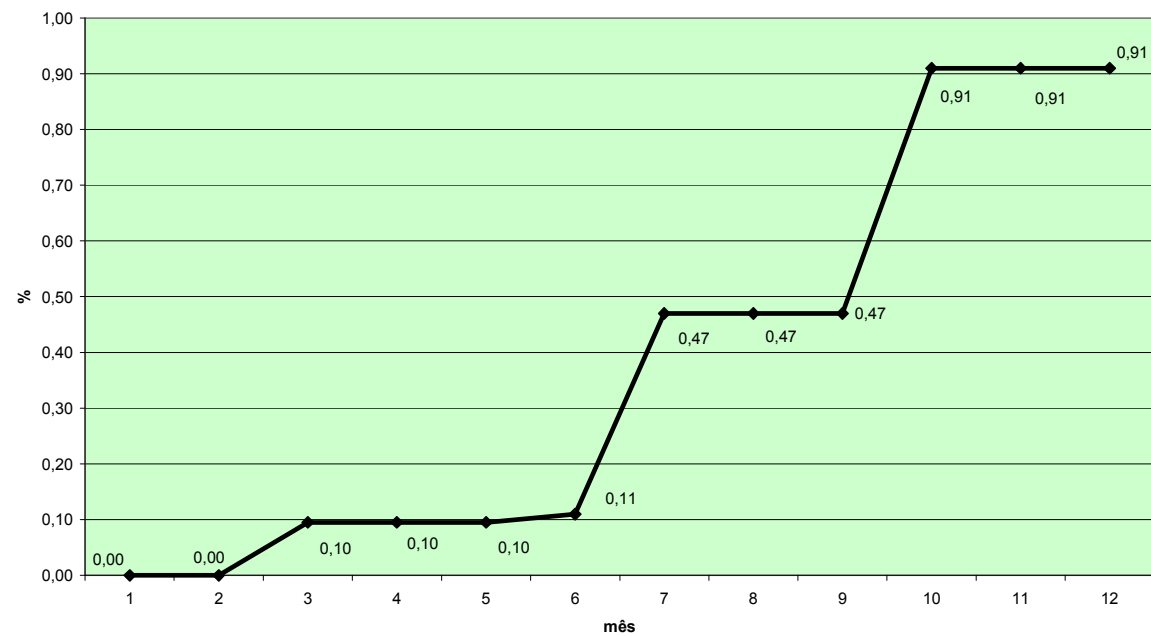
<b>META</b>	80% das ações do Programa de Monitoramento do Padrão TISS, previstas para o ano.
<b>FONTES DE DADOS</b>	Para 2012: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pesquisa Radar TISS reformulada para inclusão de dados por prestador de serviços de saúde; e</li> <li>2) Dados disponíveis na ANS: cadastro de operadoras de planos privados de assistência à saúde, informações de beneficiários e outras.</li> </ol>
<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	
<b>PROBLEMAS ECONTRADOS</b>	
<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	
<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	
<b>OBSERVAÇÕES</b>	<p><b>Ações realizadas em 2012:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Operadoras notificadas por descumprimento da RN 190 / operadoras em descumprimento da RN 190 X 100. Peso 5% - Realizado = 5%;</li> <li>2- Acompanhamento da implantação do Padrão TISS versão 3.0 Peso 5% - Realizado = 5%;</li> <li>3- Implantação do Sistema de monitor do Padrão TISS Peso 20% - Realizado = 15%;</li> <li>4- Elaboração do Relatório de pesquisa RADAR TISS 2011 Peso 3% - Realizado = 1%;</li> <li>5- Dispor a pesquisa RADAR TISS 2012 Peso 2% - Realizado = 2%;</li> <li>6- Elaboração do Programa de Monitoramento do Padrão TISS Peso 5% - Realizado = 3%.</li> </ol> <p><b>Ações programadas para 2013:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Notificar pelo descumprimento da RN 190 Peso = 2%</li> <li>2- Acompanhar a implantação do Padrão TISS versão 3.0 Peso = 3%</li> </ol>

	<p>3- Finalizar a implantação do Sistema de monitoramento do Padrão TISS Peso = 5%</p> <p>4- Finalizar relatório da Pesquisa Radar TISS 2011 e 2012 Peso = 5%</p> <p>5- Disponibilizar a Pesquisa Radar TISS 2013 Peso = 10%</p> <p>6- Integrar o programa de visita técnica à Operadora, desenvolvido pela ANS, visando monitorar a implantação do padrão TISS. Peso = 10%</p> <p>7- Divulgar o Índice Padrão TISS da operadora para a própria operadora Peso = 5%</p>
<b>Elaboração do índice de utilização do Padrão TISS</b>	<p>O Índice Padrão TISS de utilização do padrão pelo mercado da Saúde Suplementar foi construído para todas as operadoras ativas em 15/02/2013.</p> <p>Foram avaliadas = 1.433 operadoras correspondendo a 100% do total de operadoras ativas e de beneficiários de planos privados de assistência à saúde.</p>

Indicador 3.2	MÊS						TOTAL
Índice de execução do programa de monitoramento do padrão TISS (Troca de Informação em Saúde Suplementar)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	SEM
Percentual de execução das ações programadas (a)	0,00	0,00	0,10	0,10	0,10	0,11	0,11
Percentual de elaboração do índice de utilização do padrão TISS (b)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Percentual de definição de ações para melhoria no índice (c)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Indicador 3.2 (d=a+b+c)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,10</b>	<b>0,10</b>	<b>0,10</b>	<b>0,11</b>	<b>0,11</b>

Indicador 3.2	MÊS						TOTAL
3.2 Índice de execução do programa de monitoramento do padrão TISS (Troca de Informação em Saúde Suplementar)	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
Percentual de execução das ações programadas (a)	0,22	0,22	0,22	0,31	0,31	0,31	0,31
Percentual de elaboração do índice de utilização do padrão TISS (b)	0,25	0,25	0,25	0,50	0,50	0,50	0,50
Percentual de definição de ações para melhoria no índice (c)	0,00	0,00	0,00	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>Indicador 3.2 (d=a+b+c)</b>	<b>0,47</b>	<b>0,47</b>	<b>0,47</b>	<b>0,91</b>	<b>0,91</b>	<b>0,91</b>	<b>0,9100</b>

### 3.2 Índice de execução do programa TISS (Troca de Informação em Saúde Suplementar)



<b>INDICADOR</b>	
3.3 Índice de acompanhamento do passivo de processamento dos atendimentos identificados para fins de ressarcimento ao SUS	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> DIDES/GGSUS	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Articulação e Aprimoramento Institucional Processos Internos
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Aprimorar a Capacidade Regulatória</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Incentivo à transparência e ao controle social; articulação com os Gestores do SUS; estímulo à interação entre os atores do setor e destes com a ANS; desenvolvimento de interfaces com a Ouvidoria e Central de Relacionamento para conhecimento das demandas dos atores do setor; produção, análise e disseminação de informações e conhecimento, especialmente sobre as condições de atenção à saúde dos beneficiários de planos de saúde; fornecimento de insumos ao planejamento integrado do Sistema de Saúde Brasileiro; incentivo à melhoria da qualidade dos dados fornecidos pelas operadoras; monitoramento e avaliação da gestão dos processos assistenciais; aperfeiçoar os processos internos de trabalho; promover a interoperabilidade de bases de dados internas e externas; reestruturação do Cadastro de Beneficiários com os objetivos de identificação unívoca dos beneficiários e melhoria de performance, entre outros.
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Esta medida faz parte da proposta de implementação de melhorias no processo de Ressarcimento ao SUS com vistas a torná-lo mais ágil e resolutivo no que diz respeito ao cumprimento da própria legislação em vigor, ou seja, ao determinado pela Lei 9656/98 em seu artigo 32.
<b>CONCEITO</b>	O indicador expressa as ações a serem desenvolvidas no sentido de reduzir o tempo necessário entre a realização do procedimento de internação registrado através da AIH e a identificação deste procedimento para fins de ressarcimento ao SUS, sendo considerado como tempo ideal um intervalo de 12 (doze) meses.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	Quantidade acumulada atual de competências de AIH não processadas ----- Intervalo Mínimo de Meses entre a Competência do Atendimento e o Processamento do Ressarcimento (12meses)
<b>META</b>	Redução gradativa do Intervalo Temporal entre as Etapas de: Processamento dos Atendimentos Identificados nas Autorizações de Internação Hospitalar (AIH) do atendimento realizado na rede SUS e a autuação destes atendimentos para fins de Ressarcimento ao SUS.  Pretende-se uma redução mais efetiva do índice alcançado em dezembro de 2011 a partir dos investimentos realizados no setor, buscando atingir em dezembro de 2012 o índice de 1,50 anos de intervalo.

<p><b>FONTES DE DADOS</b></p>	<p><u>DIDES:</u></p> <p>GGISS – Gerência-Geral de Informação em Saúde Suplementar;</p> <p>GG SUS – Gerência-Geral de Ressarcimento ao SUS;</p> <p><u>MINISTÉRIO DA SAÚDE:</u></p> <p>DATASUS</p> <p><b>Secretaria de Atenção à Saúde</b></p>
<p><b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b></p>	<p>Cada ABI gera em torno de 890 processos com uma média de 50.000 AIHs.</p>
<p><b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b></p>	<p>Conforme já apresentado no último formulário de monitoramento, "O cronograma inicial de lançamento de ABIs foi alterado por falta de espaço no setor que faz o arquivamento dos ABIs, que é o arquivo setorial da GGSUS."</p>
<p><b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b></p>	<p>Com a mudança do núcleo da DIFIS para o prédio da sede da ANS, o espaço do núcleo, que ficava no mesmo prédio do arquivo da GGSUS, foi liberado para a guarda dos ABIs.</p> <p>Foram compradas estantes para otimizar a acomodação dos documentos dos ABIs, assim como algumas salas na GGSUS foram adaptadas para a guarda dos mesmos.</p> <p>A equipe da CODOB, que ocupava parcialmente o 3º andar do prédio da Unisys, foi deslocada pra outro local, o que permitiu que a GGSUS reorganizasse o espaço e aumentasse sua capacidade de guarda de documentos.</p>
<p><b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b></p>	

<b>OBSERVAÇÕES</b>	Foram lançados o 36º ABI em 02/02/2012, o 37º ABI em 04/06/2012 e o 38º ABI em 23/08/2012. O novo cronograma de lançamento de ABI previsto para 2012 é:				
	ABI	Competências	Data prevista	Data de emissão	Intervalo (dias corridos)
	36º	07-08-09/2009	25/11/2011	2/2/2012	60
	37º	10-11-12/2009	4/6/2012	4/6/2012	120
	38º	01-02-03/2010	19/8/2012	23/08/12	82
	39º	04-05-06/2010	3/9/2012		45
	40º	07-08-09/2010	22/10/2012		45
	41º	10-11-12/2010	6/12/2012		45

#### Meta

O acompanhamento da redução gradativa do intervalo temporal entre as Etapas de Processamento dos Atendimentos Identificados nas Autorizações de Internação Hospitalar (AIH) do atendimento realizado na rede SUS e a Autuação destes Atendimentos para fins de Ressarcimento ao SUS a partir da adoção de medidas visando alcançar o intervalo ideal de 12 (doze) meses entre as etapas citadas constitui a meta para este indicador, de acordo com o cronograma abaixo. O planejamento para o ano de 2012 é o de efetuarem-se as autuações referentes a 24 competências (ou emissão de 08 ABI) do total de competências acumuladas até dezembro de 2011. Pretende-se uma redução mais efetiva do índice alcançado em dezembro de 2011 a partir dos investimentos realizados no setor, buscando-se atingir em dezembro de 2012 o índice de 1,50 anos de intervalo.

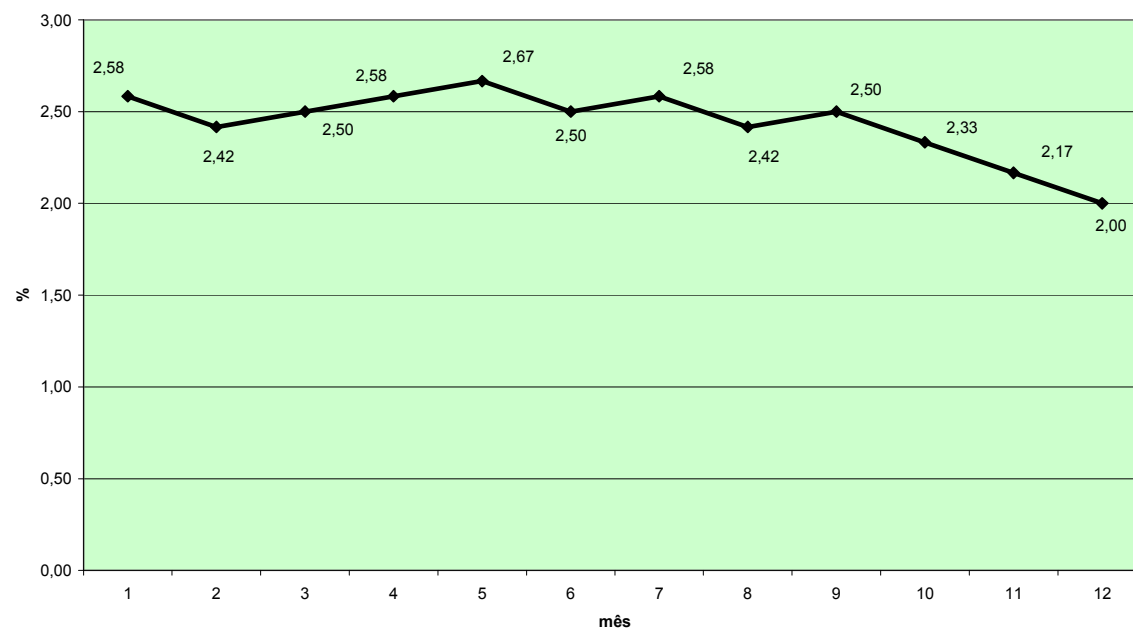
CRONOGRAMA PROPOSTO PARA O PROCESSAMENTO DO RESSARCIMENTO AO SUS DAS AIH			
Competência da AIH	Índice	Período	%
JUL/AGO/SET 2009 – 36º ABI OUT/NOV/DEZ 2009 – 37º ABI; JAN/FEV/MAR 2010 – 38º ABI; ABR/MAI/JUN 2010 – 39º ABI; JUL/AGO/SET 2010 – 40º ABI; OUT/NOV/DEZ 2010 – 41º ABI; JAN/FEV/MAR 2011 – 42º ABI; ABR/MAI/JUN 2011 – 43º ABI	1,50	Até dezembro de 2012	100% ou 24 competências (08 ABI)

<b>Indicador 3.3</b>	MÊS						TOTAL
3.3 Índice de acompanhamento do passivo processual dos atendimentos identificados- Ressarcimento ao SUS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	SEM
Competências de AIHs não processadas - acumuladas (a)	31	29	30	31	32	30	30
Intervalo mínimo (meses) entre atendimento e processamento (b)	12	12	12	12	12	12	12
<b>Indicador 3.3 (a/b)</b>	<b>2,583</b>	<b>2,417</b>	<b>2,500</b>	<b>2,583</b>	<b>2,667</b>	<b>2,500</b>	<b>2,5000</b>
<b>Indicador 3.3 - pontuação</b>	<b>0,278</b>	<b>0,389</b>	<b>0,333</b>	<b>0,278</b>	<b>0,222</b>	<b>0,333</b>	<b>0,3333</b>

<b>Indicador 3.3</b>	MÊS						TOTAL
3.3 Índice de acompanhamento do passivo processual dos atendimentos identificados- Ressarcimento ao SUS	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
Competências de AIHs não processadas - acumuladas (a)	31	29	30	28	26	24	24
Intervalo mínimo (meses) entre atendimento e processamento (b)	12	12	12	12	12	12	12
<b>Indicador 3.3 (a/b)</b>	<b>2,583</b>	<b>2,417</b>	<b>2,500</b>	<b>2,333</b>	<b>2,167</b>	<b>2,000</b>	<b>2,0000</b>
<b>Indicador 3.3 - pontuação</b>	<b>0,278</b>	<b>0,389</b>	<b>0,333</b>	<b>0,444</b>	<b>0,556</b>	<b>0,667</b>	<b>0,6667</b>



**3.3 Índice de Acompanhamento do Passivo de Processamento dos Atendimentos Identificados para fins de Ressarcimento ao SUS**

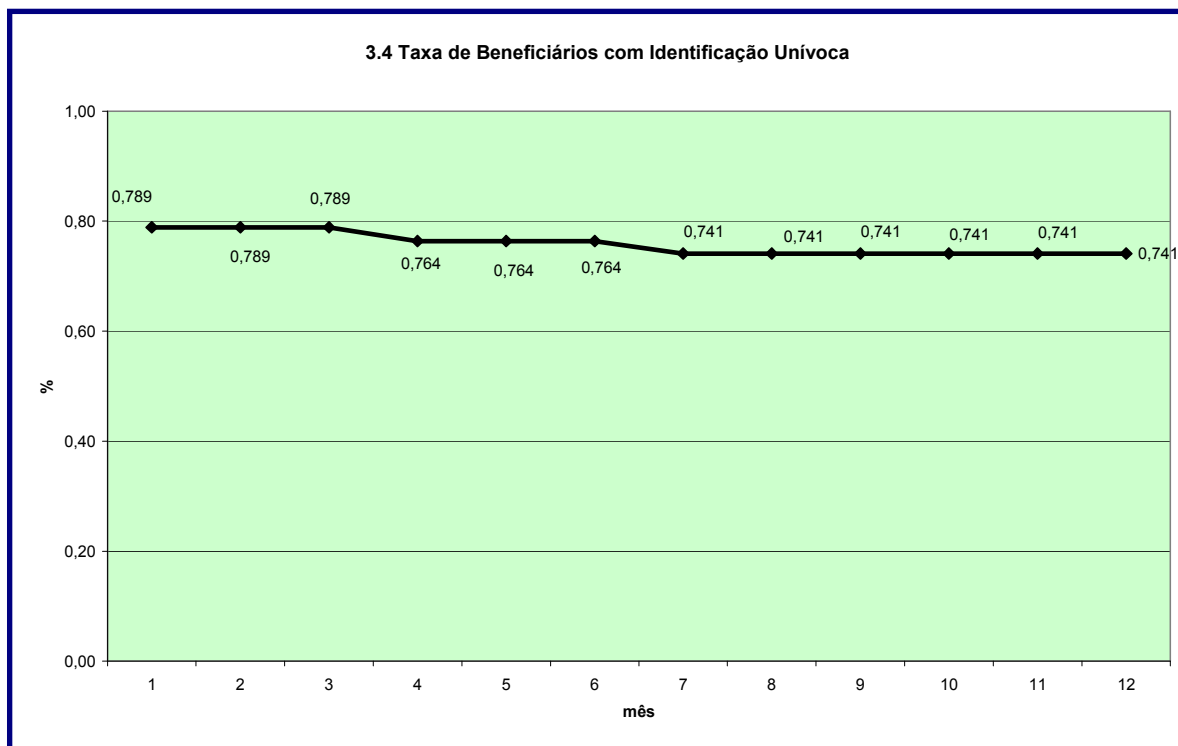


<b>INDICADOR</b>	
3.4 Taxa de beneficiários univocamente identificados	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> DIDES/GGISS/GEPIN	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Processos Internos (Articulação e Aprimoramento Institucional)
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Aprimorar os instrumentos e ferramentas de regulação (regras e parâmetros)</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	<p>a) Aprimoramento do Cadastro de Beneficiários com os objetivos de identificação unívoca dos beneficiários e melhoria de performance;</p> <p>b) Monitoramento da qualidade dos dados fornecidos pelas operadoras.</p>
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	A disponibilidade de uma base individualizada de beneficiários de planos de saúde contribuirá para o acompanhamento do histórico individual de cada cidadão como usuário de serviços de saúde, além de possibilitar a melhoria do processo de identificação do uso de serviços do SUS por este cidadão.
<b>CONCEITO</b>	O indicador expressa as ações a serem desenvolvidas no sentido de reduzir o tempo necessário entre a realização do procedimento de internação registrado através da AIH e a identificação deste procedimento para fins de ressarcimento ao SUS, sendo considerado como tempo ideal um intervalo de 12 (doze) meses.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	$\frac{\text{N.º de beneficiários ativos titulares e dependentes maiores de 18 anos identificados no Sistema de Informações de Beneficiários}}{\text{Total de beneficiários ativos titulares e dependentes maiores de 18 anos no Sistema de Informações Beneficiários}} \times 100$
<b>META</b>	Identificar 50% dos beneficiários ativos titulares e dependentes maiores de 18 anos no Sistema de Informações de Beneficiários.
<b>FONTES DE DADOS</b>	Não se aplica.
<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	<p>A criação do modelo de dados e o desenvolvimento da rotina de atualização destes dados foram desenvolvidos nos meses de janeiro e fevereiro, pela equipe CTIS, conforme cronograma acordado no ano de 2011.</p> <p>Atualmente resta implementar a automatização da rotina de atualização da tabela de indivíduos, que dependia da estabilização do procedimento de atualizações da tabela de CPFs, que só ocorreu em meados de dezembro. Assim, a automatização da rotina está no momento em construção,</p>

	prevendo-se para janeiro/2013 a atualização dos dados, para fevereiro/2013 a realização de testes da rotina e para março/2013 sua efetiva implementação.
<b>PROBLEMAS ECONTRADOS</b>	Houve concorrência da mesma equipe para desenvolvimento de outros trabalhos, mas o entrave foi superado.
<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	
<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	Atualmente resta implementar a automatização da rotina de atualização da tabela de indivíduos, que deverá ocorrer assim que for estabilizado o procedimento de atualizações da tabela de CPFs.
<b>OBSERVAÇÕES</b>	<p><u>1º trimestre</u>: O indicador foi calculado tendo por base as informações do SIB referentes à competência de fevereiro/2012.</p> <p><u>2º trimestre</u>: O indicador foi calculado tendo por base as informações do SIB referentes à competência de maio/2012.</p> <p><u>3º trimestre</u>: O indicador foi calculado tendo por base as informações do SIB referentes à competência de agosto/2012.</p> <p>O indicador foi calculado tendo por base as informações do SIB referentes à competência de agosto/2012. A competência de dezembro/2012 está em processamento e deverá estar concluída até o dia 25/01/2013 quando poderemos fornecer o resultado atualizado, caso necessário.</p>

<b>Indicador 3.4</b>	<b>MÊS</b>						<b>TOTAL</b>
3.4 Taxa de beneficiários univocamente identificados	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	SEM
N.º de beneficiários ativos titulares e dependentes maiores de 18 anos identificados no SIB (a)	39.275.598	39.275.598	39.275.598	41.276.228	41.276.228	41.276.228	41.276.228
Total de beneficiários ativos titulares e dependentes maiores de 18 anos no SIB (b)	49.802.107	49.802.107	49.802.107	54.046.200	54.046.200	54.046.200	54.046.200
<b>Indicador 3.4 (a/b)</b>	<b>0,79</b>	<b>0,79</b>	<b>0,79</b>	<b>0,76</b>	<b>0,76</b>	<b>0,76</b>	<b>0,7637</b>

<b>Indicador 3.4</b>	<b>MÊS</b>						<b>TOTAL</b>
3.4 Taxa de beneficiários univocamente identificados	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
N.º de beneficiários ativos titulares e dependentes maiores de 18 anos identificados no SIB (a)	39.930.368	39.930.368	39.930.368	39.930.368	39.930.368	39.930.368	39.930.368
Total de beneficiários ativos titulares e dependentes maiores de 18 anos no SIB (b)	53.873.259	53.873.259	53.873.259	53.873.259	53.873.259	53.873.259	53.873.259
<b>Indicador 3.4 (a/b)</b>	<b>0,74</b>	<b>0,74</b>	<b>0,74</b>	<b>0,74</b>	<b>0,74</b>	<b>0,74</b>	<b>0,7412</b>



<b>INDICADOR</b>	
3.5 Governança de TI	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> DIDES/GGISS/GESTI	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Articulação e Aprimoramento Institucional Processos Internos
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Medir e ampliar a efetividade do uso das soluções de TI</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	a) Gestão da infra-estrutura de informática; b) Implementação da gestão eletrônica da Agência; c) Sustentação operacional dos sistemas de informação da ANS; d) Implementação do mapeamento de processos.
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	A implantação de um conjunto de boas práticas, padrões e processos estruturados permitem que a área de TI suporte os objetivos estratégicos da instituição. A Governança de TI irá estabelecer a formalização de processos e procedimentos na área de TI, o gerenciamento dos riscos de negócio relacionados a TI, possibilitando a implementação da continuidade e disponibilidade dos serviços, a melhoria da produtividade operacional e a criação de métricas para controle de gestão, possibilitando maior retorno dos investimentos de negócio de TI e a obtenção de informações confiáveis e úteis para a tomada de decisões estratégicas.
<b>CONCEITO</b>	Trata-se do processo de elaboração e desenvolvimento de ações relativos à Governança de TI na ANS em formato de projeto, o que permite o seu acompanhamento de modo objetivo.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	O projeto de Governança de TI na ANS será realizado em dois anos. Para o ano de 2012, estão previstas as seguintes etapas de trabalho:  Etapa 1 – Avaliação e diagnóstico da maturidade de TI - Prazo: Fevereiro/2011 (17%);  Etapa 2 – Avaliação e priorização dos domínios a serem implementados - Prazo: Março/2011 (8%);  Etapa 3 – Implementação - Prazo: Dezembro/2011 (75%).  As etapas do ano de 2012 correspondem a cerca de 50% do total do projeto.
<b>META</b>	100% das etapas previstas para 2012.
<b>FONTES DE DADOS</b>	Não se aplica.

<p><b>RESULTADOS 1º trimestre</b></p>	<p><b>Atividades realizadas:</b></p> <p><b>Etapa 1</b> - Avaliação e diagnóstico da maturidade de TI <b>(17%)</b></p> <p><b>Etapa 2</b> – Avaliação e priorização dos domínios e respectivos projetos a serem implementados em 2012 <b>(4%)</b>, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planejar e Organizar:</b> Análise de Negócio (P04 e P07), Gerência de Projetos (PO10), Mapeamento de Processos (P04), Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas (P04).</li> <li>• <b>Adquirir e Implementar:</b> Migração (AI6), Documentação de Sistemas (AI4).</li> <li>• <b>Entregar e Suportar:</b> Segurança (DS5), Gerenciamento de SLA (DS1), Gestão de Demandas (DS1).</li> </ul> <p><b>Total realizado no 1º trimestre: 21% do cronograma de 2012</b></p>
<p><b>RESULTADOS 2º trimestre</b></p>	<p><b>Atividades realizadas:</b></p> <p><b>Etapa 3</b> - Implementação (meta 75% em dezembro/11)</p> <p>Foram iniciados os seguintes projetos segundo Domínios do COBIT:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planejar e Organizar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projeto 2: Mapeamento de Processos (PO4) – 33,3%;</li> <li>- Projeto 3: Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas (P04) – 0%;</li> <li>- Projeto 4: Gerência de Projetos (PO4) – 4,8%;</li> </ul> </li> <li>• <b>Adquirir e Implementar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projeto 5: Documentação de Sistemas (AI4) – 30%;</li> </ul> </li> <li>• <b>Entregar e Suportar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projeto 7: Gestão de Demandas (DS1) – 12,5%;</li> <li>- Projeto 8: Gerenciamento de SLA (DS1) – 16,7%;</li> <li>- Projeto 9: Segurança (DS5) – 5,3%.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Total realizado no 2º trimestre: 12,5% do cronograma de 2012.</b></p>
<p><b>RESULTADOS 3º trimestre</b></p>	<p>Os projetos apresentam os seguintes percentuais acumulados até 30/09/12 segundo domínios do Cobit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planejar e Organizar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projeto 1: Análise de Negócio (PO4) – 0% (previsto para início em out/12);</li> <li>- Projeto 2: Mapeamento de Processos (PO4) – 70%;</li> <li>- Projeto 3: Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas (P04) – 65%;</li> <li>- Projeto 4: Gerência de Projetos (PO4) – 30%;</li> </ul> </li> <li>• <b>Adquirir e Implementar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projeto 5: Documentação de Sistemas (AI4) – 73%;</li> </ul> </li> </ul>

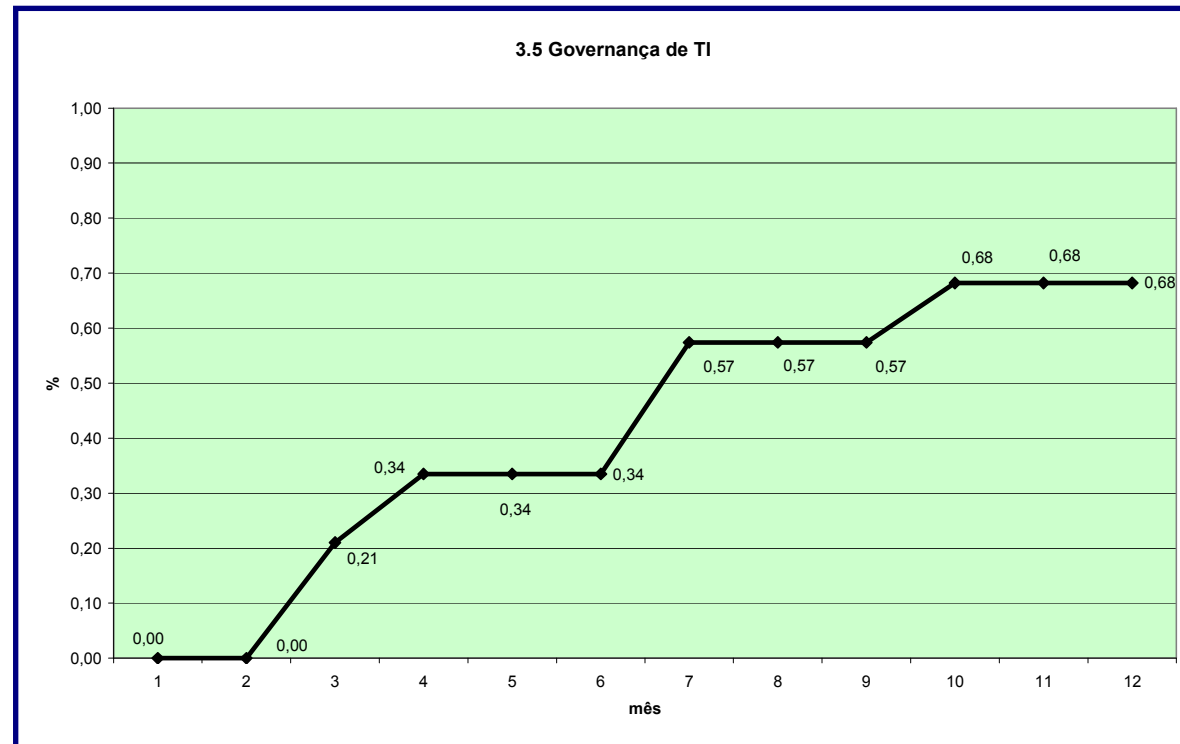
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projeto 5: Migração (AI6) – 0% (depende da conclusão da nova contratação de serviço de <i>outsourcing</i>);</li> <li>• <b>Entregar e Suportar:</b></li> <li>- Projeto 7: Gestão de Demandas (DS1) – 53%;</li> <li>- Projeto 8: Gerenciamento de SLA (DS1) – 50%;</li> <li>- Projeto 9: Segurança (DS5) – 29%.</li> </ul> <p><b>Total realizado no 3o trimestre: 23,9% do cronograma de 2012.</b></p> <p><b>Total realizado até o 3º trimestre: 57,4% do cronograma de 2012.</b></p>
<b>RESULTADOS 4º trimestre</b>	<p>Os projetos apresentam os seguintes percentuais acumulados até 31/12/2012 segundo domínios do Cobit:</p> <p>ETAPAS 1 e 2: Planejamento do Programa – 100% (concluída com instrumento de monitoramento)</p> <p>ETAPA 3: Implementação</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planejar e Organizar:</b></li> <li>- Projeto 1: Análise de Negócio (PO4) – 1%</li> <li>- Projeto 2: Mapeamento de Processos (PO4) – 85%;</li> <li>- Projeto 3: Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas (PO4) – 65%;</li> <li>- Projeto 4: Gerência de Projetos (PO4) – 40%;</li> <li>• <b>Adquirir e Implementar:</b></li> <li>- Projeto 5: Documentação de Sistemas (AI4) – 75%;</li> <li>- Projeto 6: Migração (AI6) – 10%;</li> <li>• <b>Entregar e Suportar:</b></li> <li>- Projeto 7: Gestão de Demandas (DS1) – 65%;</li> <li>- Projeto 8: Gerenciamento de SLA (DS1) – 50%;</li> <li>- Projeto 9: Segurança (DS5) – 39%.</li> </ul> <p><b>Total realizado no 4º trimestre: 10,8% do cronograma de 2012.</b></p> <p><b>Total acumulado até o 4º trimestre: 68,2% do cronograma de 2012</b></p>
<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	
<b>PROBLEMAS ECONTRADOS</b>	<p>O processo de transição contratual que foi intensificado último trimestre de 2012 com a contratação dos novos itens de <i>outsourcing</i> consumiram boa parte dos esforços da equipe, prejudicando a execução dos projetos no período.</p>



SOLUÇÕES POSSÍVEIS	
<p><b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b></p>	<p><u>1º trimestre:</u> A Etapa 1 baseou-se nos instrumentos de diagnóstico do SISP (MPOG) e do TCU (iGovTI) que indicam que o nível de maturidade de TI da ANS é baixo.</p> <p>Os projetos priorizados na Etapa 2 são essenciais na atual fase de transição contratual e alguns já estão em andamento, ao passo que outros estão em fase de definição de escopo e elaboração de cronograma. Atualmente está também sendo delineado o escopo dos projetos a serem implementados em 2013.</p> <p><u>2º trimestre:</u> Foram desenhados os escopos e cronogramas dos nove projetos que compõem o Programa de Governança de TI na ANS.</p> <p>Diversos projetos já foram iniciados, conforme explicitado no indicador.</p> <p>Resta consolidar um documento geral do programa, que ainda se encontra na sua versão preliminar (equivale aos 4% da Etapa 2 que ainda não foram realizados).</p>
<p><b>OBSERVAÇÕES</b></p>	<p>Verificamos uma incorreção no cálculo dos totais apontados no indicador do 3o trimestre e informamos os valores corrigidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Total realizado no 3o trimestre: 23,9% do cronograma de 2012.</li> <li>• Total acumulado até o 3o trimestre: 57,4% do cronograma de 2012.</li> </ul> <p>Os valores informados anteriormente haviam sido calculados tomando como base a programação do trimestre e não do ano todo.</p> <p><b>Os valores individuais de cada projeto estão corretos.</b></p>

<b>Indicador 3.5</b>	<b>MÊS</b>						<b>TOTAL</b>
3.5 Governança de TI	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	SEM
Etapa 1 – Avaliação e diagnóstico da maturidade de TI	0,00	0,00	0,17	0,17	0,17	0,17	0,1700
Etapa 2 – Avaliação e priorização dos domínios a serem implementados	0,00	0,00	0,04	0,04	0,04	0,04	0,0400
Etapa 3 – Implementação	0,00	0,00	0,00	0,13	0,13	0,13	0,1250
<b>Indicador 3.5 (d=a+b+c)</b>	0,00	0,00	0,21	0,34	0,34	0,34	0,3350

<b>Indicador 3.5</b>	<b>MÊS</b>						<b>TOTAL</b>
3.5 Governança de TI	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
Etapa 1 – Avaliação e diagnóstico da maturidade de TI	0,17	0,17	0,17	0,17	0,17	0,17	0,17
Etapa 2 – Avaliação e priorização dos domínios a serem implementados	0,04	0,04	0,04	0,08	0,08	0,08	0,08
Etapa 3 – Implementação	0,36	0,36	0,36	0,43	0,43	0,43	0,43
<b>Indicador 3.5 (d=a+b+c)</b>	0,57	0,57	0,57	0,68	0,68	0,68	0,68



## **6.4 EIXO DIRECIONAL: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

### **DIMENSÃO DE APRENDIZADO E CRESCIMENTO**

## PARTES INTERESSADAS

Q  
S  
S

Promover a Qualidade Assistencial na Saúde Suplementar (em articulação com o SUS)

Promover o Equilíbrio entre beneficiários, prestadores e operadoras

Integrar os processos reguladores dos setores público e privado do Sistema de Saúde Brasileiro

Cidadão  
SUS/MS

S  
M

Monitorar os aspectos relativos à dimensão assistencial

Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas individuais e coletivas

Reduzir a assimetria de informação

Monitorar os aspectos relativos à sustentabilidade econômica e financeira das Operadoras

Monitorar os aspectos de estrutura e operação de rede assistencial

Estimular a concorrência no setor

Beneficiários  
Operadoras  
Prestadores  
Gestores do SUS  
Centrais Sindicais  
Órgãos de Defesa do Consumidor

A  
A  
I

Divulgar os resultados para a sociedade (promover *accountability*).

Promover a geração e disseminação de conhecimento do setor

Aprimorar a Capacidade Regulatória

Intensificar o relacionamento com os públicos de interesse, inclusive o público interno

Centros  
Colaboradores  
Clientes internos  
Instituições acreditadoras  
BNDES  
Secretarias de Saúde

Medir e ampliar a efetividade do uso das soluções de TI

Aprimorar os instrumentos e ferramentas de regulação (regras e parâmetros)

D  
I

Integrar e qualificar informações de interesse para a regulação

Aproximar as dimensões física e financeira das ações da ANS

Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a dispensas, inexigibilidades, licitações e contratos

Promover a capacitação das equipes frente às diretrizes

Promover a gestão estratégica de pessoas

Promover a qualificação institucional

Servidores  
Diretoria  
Colegiada

<b>INDICADOR</b> 4.1 Definição do projeto de implantação do Ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais (APAC).	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> DIDES/GGSUS	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Desenvolvimento Institucional Aprendizado e Crescimento
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Integrar e qualificar informações de interesse para a regulação</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Articulação com os Gestores do SUS; estímulo à interação entre os atores do setor e destes com a ANS; mudança metodológica nos processos de Ressarcimento ao SUS; fornecimento de insumos ao planejamento integrado do Sistema de Saúde Brasileiro.
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	A implantação, no processo de ressarcimento ao SUS, da identificação e posterior efetivação de cobranças relativas às Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais (APAC) faz parte da proposta de implementação do processo de ressarcimento de APAC, visando maior aderência às determinações da Lei 9656/98, em seu Artigo 32.
<b>CONCEITO</b>	O indicador expressa a execução das ações referentes à implementação dos estudos necessários à futura implantação da cobrança das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais (APAC) emitidas para beneficiários de planos de saúde que utilizaram os serviços do SUS.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	Percentual de ações realizadas dentre as programadas a partir do cronograma previsto para o ano de 2011.
<b>META</b>	90%
<b>FONTES DE DADOS</b>	<u>DIDES:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ GGISS – Gerência-Geral de Informação em Saúde Suplementar;</li> <li>❖ GGSUS – Gerência-Geral de Ressarcimento ao SUS;</li> </ul> <u>MINISTÉRIO DA SAÚDE:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ DATASUS</li> <li>❖ Secretaria de Atenção à Saúde.</li> </ul>

<p><b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b></p>	<p><u>2º trimestre:</u> A Fase I, já foi concluída. A Fase II, item a e item b, estão sendo realizadas paralelamente: - item a (responsabilidade da GESTI). - item b : aproximadamente 40% do trabalho já foi concluído. As Fases III e IV, ainda não começaram. (% acumulado = 45%)</p> <p><u>3º trimestre:</u> Elaboração preliminar do texto: introdução, histórico, objetivos geral e específicos e justificativa; Elaboração dos cenários jurídicos; Apuração dos custos e recursos envolvidos, no ressarcimento ao SUS; Estudo sumário dos dados do batimento (período: ano de 2008 e 2009); Solicitação de relatório com a avaliação do impacto da cobrança de APAC no SISTER (discussão de todas as variáveis necessárias para o relatório). (aproximadamente 70% concluído)</p> <p><u>4º trimestre:</u> - Elaboração do relatório final pelo GT de APAC. - Aprovação do relatório pela Diretoria da DIDES (aproximadamente 75% concluído)</p> <p>A apresentação do relatório final à Diretoria Colegiada tem previsão para o mês de janeiro com vistas à definição do cenário.</p>
<p><b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b></p>	
<p><b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b></p>	
<p><b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b></p>	
<p><b>OBSERVAÇÕES</b></p>	<p>No primeiro trimestre, foram feitas reuniões entre COTEC/GERES e a GESTI para discussão de filtros a serem aplicados no batimento de APAC. A GESTI informou que a preparação da base de dados para estudo está com estimativa de conclusão para junho de 2012, conforme memorando nº 013/GGISS/DIDES/2012, de 09 de abril de 2012.</p> <p><u>2º trimestre:</u> Considerando as fases de implantação do cronograma proposto para o processamento do ressarcimento ao SUS de APAC, atualmente estamos na fase II, com a realização concomitante da análise dos relatórios estratificados produzidos pelos membros da GETSI e a elaboração do relatório com os cenários do estudo. Na elaboração dos cenários do estudo podemos identificar ainda os estudos do arquivo de batimento teste de APAC, elaboração preliminar do</p>

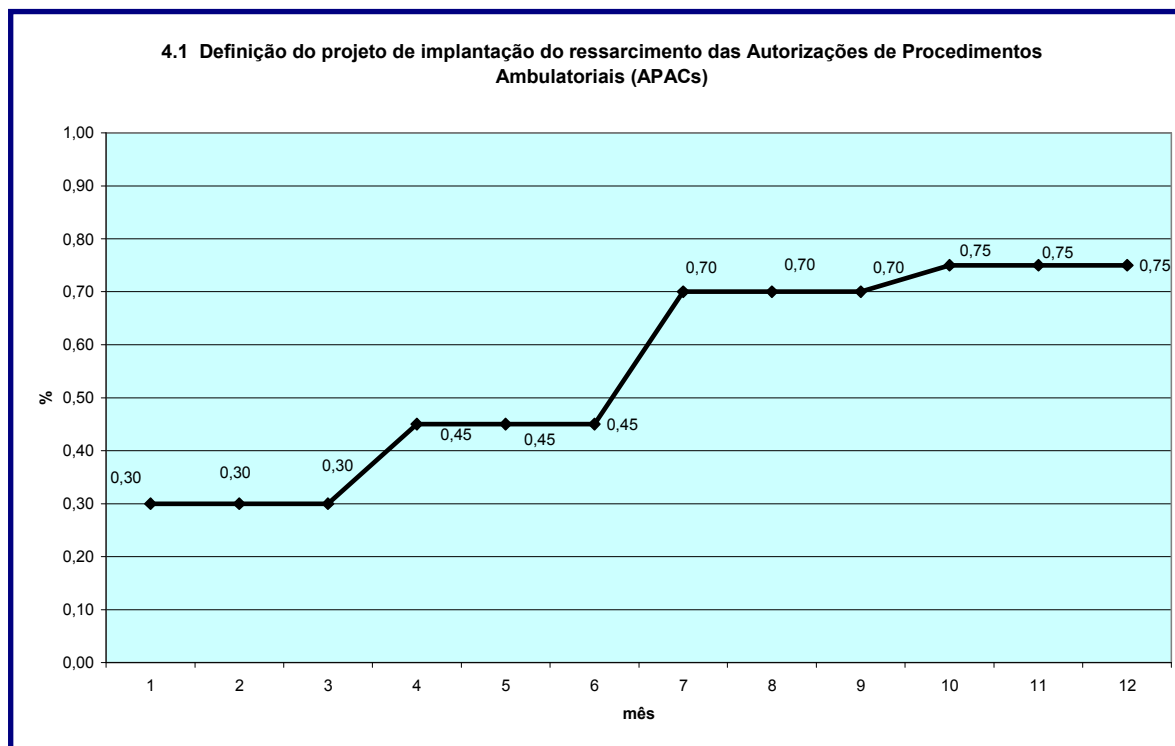
	<p>texto, estudo sumário dos dados (com a elaboração de tabelas e gráficos explicativos), apuração dos custos e recursos envolvidos, desde a geração do ABI até os valores arrecadados à conta da União do ressarcimento ao SUS, com todas estas etapas estão sendo realizadas paralelamente.</p> <p><u>3º trimestre:</u> Atualmente estamos na fase II, com a realização dos relatórios estratificados produzidos pelos membros da GESTI e a elaboração do relatório com os cenários do estudo, realizados paralelamente.</p> <p>RESUMO: A Fase I já foi concluída. Os itens a e b da Fase II estão sendo realizados paralelamente. As Fases III e IV ainda não começaram.</p>
--	---



CRONOGRAMA PROPOSTO PARA O PROCESSAMENTO DO RESSARCIMENTO AO SUS DAS APAC			
Operação	Atividades	Período	% (Acumulado)
Operacionalização das ações referentes ao estudo para a implantação futura do processamento da cobrança do ressarcimento ao SUS das APAC	<b>Fase I</b> – Definição do marco temporal para o estudo de cobrança de APAC	2011	- Fase I – <b>30%</b>
	<b>Fase II</b> – Construção de cenários pelo Grupo de Trabalho interno da GERES:  <b>a)</b> análise dos relatórios estratificados produzidos pelos membros da GESTI na conclusão de cada etapa;  <b>b)</b> Apresentação de relatório final produzido pelo GT à Diretoria Colegiada com vistas à definição do cenário a ser trabalhado.	Até o final do terceiro trimestre do ano de 2012	- Fase II –  <b>a) 60%;</b>  <b>b) 70%;</b>
	<b>Fase III</b> – Re-análise do escopo do estudo do procedimento de ressarcimento de APAC, a partir do relatório final produzido pelo GT e aprovado pela Diretoria Colegiada.	Até o final do quarto trimestre do ano de 2012	- Fase III – <b>80%.</b>
	<b>Fase IV</b> - Definição do projeto de implantação do ressarcimento de APAC.	2013	- Fase IV – <b>100%</b>

Indicador 4.1	MÊS						TOTAL
4.1 Definição do projeto de implantação do ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	SEM
Atividades desenvolvidas - %	0,30	0,30	0,30	0,45	0,45	0,45	0,45
Indicador 4.2 - pontuação	0,30	0,30	0,30	0,45	0,45	0,45	0,45

Indicador 4.1	MÊS						TOTAL
4.1 Definição do projeto de implantação do ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
Atividades desenvolvidas - %	0,70	0,70	0,70	0,75	0,75	0,75	0,75
Indicador 4.2 - pontuação	0,70	0,70	0,70	0,75	0,75	0,75	0,75

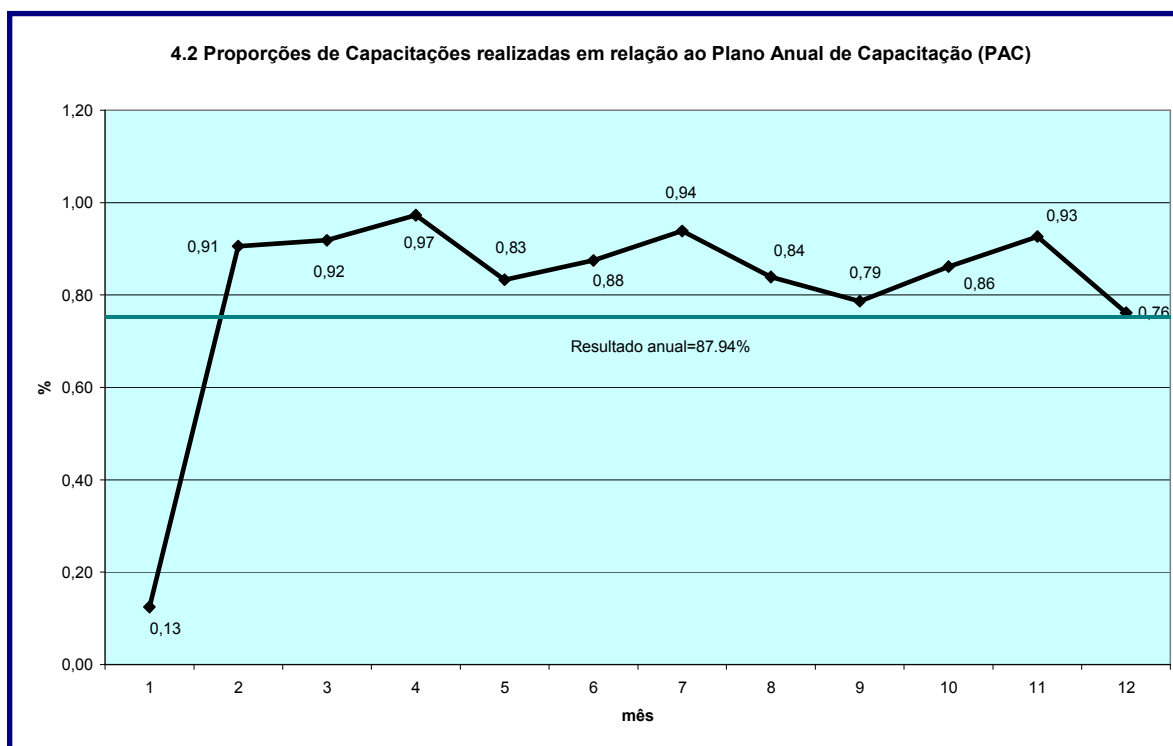


<b>INDICADOR</b> 4.2 Proporção das Capacitações Realizadas em relação ao Plano Anual de Capacitação – PAC	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> DIGES/CODPT	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Desenvolvimento Institucional Aprendizagem e Crescimento
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Promover a capacitação das equipes frente às diretrizes estratégicas da ANS</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Desenvolvimento de pessoas e do trabalho, a partir de eventos de capacitação que permitam maior customização às necessidades individuais e institucionais.
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Melhoria da eficiência, eficácia e qualidade dos serviços públicos, prestados ao cidadão, o desenvolvimento permanente do servidor público, a adequação das competências requeridas dos servidores aos objetivos das instituições, tendo como referência o plano plurianual, e a racionalização e efetividade dos investimentos com capacitação.
<b>CONCEITO</b>	<p>O Plano Anual de Capacitação PAC é um dos instrumentos previstos no Decreto 5.707/2006 para a implementação da Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal, que tem como diretrizes a melhoria da eficiência, eficácia e qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão, o desenvolvimento permanente do servidor público, a adequação das competências requeridas dos servidores aos objetivos das instituições, tendo como referência o plano plurianual, e a racionalização e efetividade dos investimentos com capacitação.</p> <p>O instrumento, a ser construído a partir do levantamento de necessidades de capacitação junto às diretorias, sistematiza as ações de capacitação a serem realizadas no período definindo os eventos de capacitação, temas e metodologias de capacitação a serem implementadas.</p> <p>O Plano anual de capacitação tem como objetivos: sistematizar o plano de capacitação, a partir de necessidades reais, eliminando o custo de demandas desvinculadas do planejamento estratégico da organização; agregar valor à organização, potencializando o aproveitamento de talentos internos; diversificar as ações de capacitação com respostas mais rápidas às necessidades da instituição; facilitar o acompanhamento e controle de custos e investimentos em capacitação</p> <p>A formulação de um PAC a partir do Levantamento de Necessidades de Capacitação é, portanto, de extrema relevância para que as ações e investimentos em capacitação estejam vinculados às reais necessidades da organização, contribuindo para o alcance dos objetivos estratégicos da instituição.</p>
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	Quantidade de ações realizadas relacionadas no PAC/ Quantidade total de ações realizadas
<b>META</b>	70%
<b>FONTES DE DADOS</b>	Plano Anual de Capacitação elaborado pela CODPT a partir do levantamento de necessidades realizado junto às diretorias Planilha de Controle de Capacitações Realizadas da CODPT

<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	
<b>PROBLEMAS ECONTRADOS</b>	
<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	
<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	
<b>OBSERVAÇÕES</b>	<p><u>1º trimestre</u>: Não foram contabilizadas horas de capacitação de servidores que até o dia 10/04 não apresentaram certificado e/ou declaração de conclusão de curso realizado no período. Esses dados serão atualizados no próximo trimestre após a entrega dos referidos certificados.</p> <p>Não foram considerados na quantidade total de servidores os contratados temporários, aposentados e os cedidos a outros órgãos em função desses servidores não estarem contemplados no Plano Anual de Capacitação 2012 da ANS.</p> <p>Os cursos de pós-graduação em andamento tiveram sua carga horária mensal contabilizada.</p> <p><u>2º trimestre</u>: Não foram relacionadas as capacitações de servidores que até o dia 06/07 não apresentaram certificado e/ou declaração de conclusão de curso realizado no período. Esses dados serão atualizados no próximo trimestre após a entrega dos referidos certificados.</p> <p><u>3º trimestre</u>: Não foram relacionadas as capacitações de servidores que até o dia 10/10 não apresentaram certificado ou declaração de conclusão de curso realizado no período</p> <p>Os valores computados nos relatórios trimestrais sofreram alterações, já que muitos servidores não haviam enviado os certificados na época da elaboração desses relatórios. Este relatório contempla a lista atualizada dos cursos realizados, inclusive os que não entraram nos demais relatórios devido ao não envio de certificado.</p>

Indicador 4.2 4.2 Proporção de Capacitações Realizadas em relação ap Plano Anual de Capacitação	MÊS						TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	SEM
Ações de capacitação realizadas relativas ao PAC (a)	2	29	102	143	60	28	364
Total de ações de capacitação realizadas (b)	16	32	111	147	72	32	410
<b>Indicador 4.2 (a/b)</b>	<b>0,13</b>	<b>0,91</b>	<b>0,92</b>	<b>0,97</b>	<b>0,83</b>	<b>0,88</b>	<b>0,8878</b>

Indicador 4.2 4.2 Proporção de Capacitações Realizadas em relação ap Plano Anual de Capacitação	MÊS						TOTAL
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
Ações de capacitação realizadas relativas ao PAC (a)	46	115	48	87	177	16	853
Total de ações de capacitação realizadas (b)	49	137	61	101	191	21	970
<b>Indicador 4.2 (a/b)</b>	<b>0,94</b>	<b>0,84</b>	<b>0,79</b>	<b>0,86</b>	<b>0,93</b>	<b>0,76</b>	<b>0,8794</b>

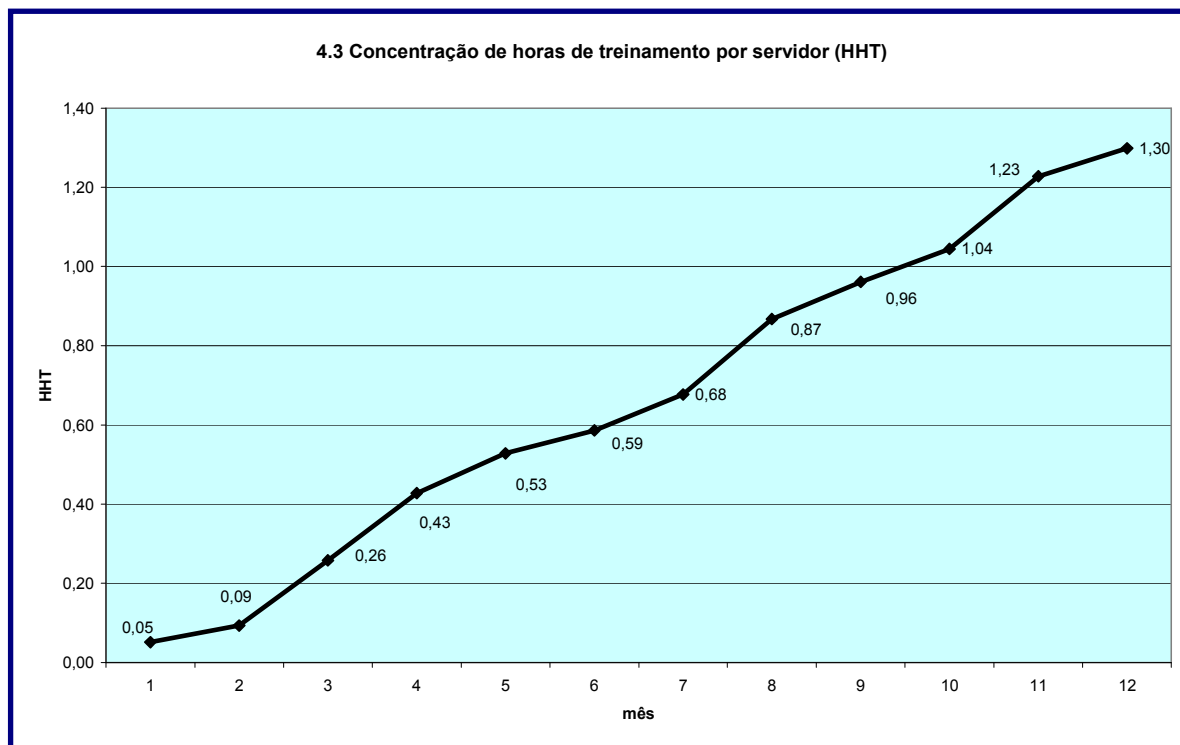


<b>INDICADOR</b>	
4.3 Concentração de Horas de Treinamento por servidor	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> DIGES/CODPT	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Desenvolvimento Institucional Aprendizagem e Crescimento
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Promover a capacitação das equipes frente às diretrizes estratégicas da ANS</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Contribuição para a Gestão de Pessoas através do treinamento e da capacitação dos seus servidores, de forma permanente e equânime
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	O indicador avalia a capacidade da organização da ANS em treinar e capacitar seus servidores.
<b>CONCEITO</b>	Média de horas de treinamento oferecidas aos servidores no período.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	Nº total de horas de treinamento realizadas/ Total de servidores (com SIAPE)
<b>META</b>	100% (50 HHT)
<b>FONTES DE DADOS</b>	Plano Anual de Capacitação elaborado pela CODPT a partir do levantamento de necessidades realizado junto às diretorias Planilha de Controle de Capacitações Realizadas da CODPT
<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	
<b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b>	Os cursos com término previsto para o 3º trimestre cujos servidores não enviaram confirmação de conclusão (certificado ou declaração) ficaram fora da contagem de horas. O que prejudica o resultado do relatório de HHT.

<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	<p>Ao final do ano será feito novo relatório contemplando todas as capacitações, inclusive as que ficaram fora dos relatórios trimestrais devido à ausência de certificado.</p>
<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	
<b>OBSERVAÇÕES</b>	<p><u>2º trimestre:</u>          Não foram contabilizadas horas de capacitação de servidores que até o dia 06/07 não apresentaram certificado e/ou declaração de conclusão de curso realizado no período. Esses dados serão atualizados no próximo trimestre após a entrega dos referidos certificados.</p> <p>Não foram considerados na quantidade total de servidores os contratados temporários, aposentados e os cedidos a outros órgãos em função desses servidores não estarem contemplados no Plano Anual de Capacitação 2012 da ANS.</p> <p>Os cursos de pós-graduação em andamento tiveram sua carga horária mensal contabilizada.</p> <p><u>3º trimestre:</u>          Não foram relacionadas as capacitações de servidores que até o dia 10/10 não apresentaram certificado ou declaração de conclusão de curso realizado no período.</p> <p>Os valores computados nos relatórios trimestrais sofreram alterações, já que muitos servidores não haviam enviado os certificados na época da elaboração desses relatórios. Este relatório contempla a lista atualizada dos cursos realizados, inclusive os que não entraram nos demais relatórios, devido ao não envio de certificado.</p>

Indicador 4.3	MÊS						TOTAL
4.3 Concentração de horas de treinamento por servidor	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	SEM
Total de horas de treinamento realizadas (a)	1.506,00	1.226,00	4.791,00	4.866,00	2.866,00	1.649,00	16.904,00
Número de servidores (b)	584	584	583	573	571	570	578
HHT (a/b)	2,58	2,10	8,22	8,49	5,02	2,89	29,27
Indicador 4.3 HHT/50 (meta)	0,05	0,09	0,26	0,43	0,53	0,59	0,5854

Indicador 4.3	MÊS						TOTAL
4.3 Concentração de horas de treinamento por servidor	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
Total de horas de treinamento realizadas (a)	2.540,00	5.318,00	2.606,00	2.698,00	6.028,00	2.282,00	38.376,00
Número de servidores (b)	559	559	556	646	657	649	591
HHT (a/b)	4,54	9,51	4,69	4,18	9,18	3,52	64,94
Indicador 4.3 HHT/50 (meta)	0,68	0,87	0,96	1,04	1,23	1,30	1,2989



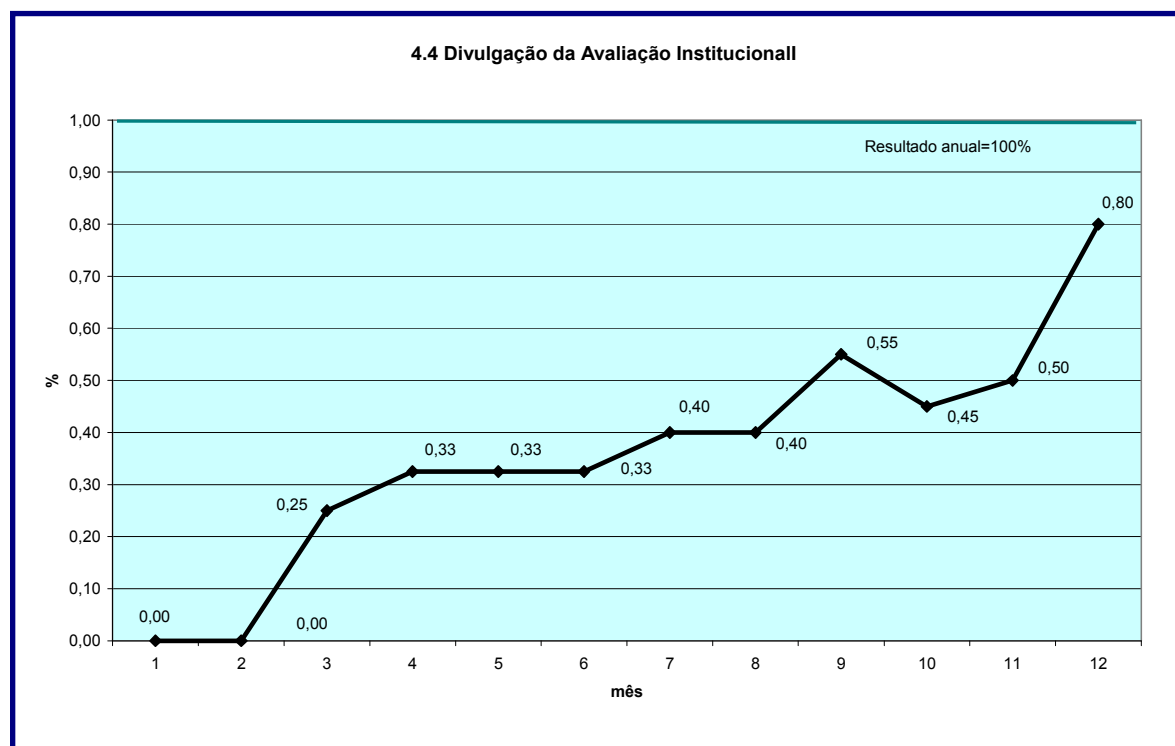


INDICADOR: 4.4 Divulgação da Avaliação Institucional	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> DIGES/GGDII	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Desenvolvimento Institucional Aprendizagem e Crescimento
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Promover a Qualificação Institucional</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Mensuração do grau de desempenho da ANS diante de sua missão institucional, através do acompanhamento e aperfeiçoamento dos processos de trabalho.
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Qualificar as ações da ANS a partir da avaliação do desempenho institucional
<b>CONCEITO</b>	<p>O indicador busca medir o cumprimento das etapas que compõem a avaliação interna e o grau de adesão institucional ao processo de auto-avaliação. As etapas que compõem o processo de auto-avaliação são: coleta dos dados junto às diferentes unidades de trabalho da ANS dentro dos prazos estabelecidos; cálculo do Índice de Desempenho Institucional (IDI) e análise qualitativa dos dados; auditoria interna do resultado; aprovação do resultado pela Diretoria Colegiada; e divulgação do IDI na intranet.</p> <p>O prazo considerado para o cumprimento da meta é a divulgação do IDI na intranet da ANS até o dia 05 de março de 2013.</p>
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	% de cumprimento das etapas
<b>META</b>	100% Divulgação do resultado da avaliação interna, através do cálculo do IDI, no prazo estabelecido.
<b>FONTES DE DADOS</b>	<p>Relatório final com o resultado do Índice de Desempenho Institucional / Diretoria de Gestão – Gerência Geral de Desenvolvimento e Integração Institucional (GGDII)</p> <p>Relatório da Auditoria Interna – Presidência/Auditoria Interna (AUDIT)</p> <p>Publicação do resultado na Intranet – Presidência/Gerência de Comunicação (GCOMS)</p>

<b>RESULTADOS</b>	Cálculo do indicador			
	Variável / Mês	ABR	MAI	JUN
	Etapas realizadas	1ª Coleta de dados		
	Variável / Mês	JUL	AGO	SET
	Etapas realizadas	Coleta de resultados semestrais	Divulgação do Relatório quantitativo parcial	
	Variável / Mês	OUT	NOV	DEZ
	Etapas realizadas			Início da coleta de dados
<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	<p>O Relatório final será elaborado a partir do envio dos resultados do 2º semestre. Está previsto para final do mês de janeiro de 2013.</p> <p>Em novembro de 2012 serão realizadas oficinas para discussão dos indicadores propostos para 2013.</p> <p>Alguns dados começaram a ser enviados em dezembro de 2012. Até o final de janeiro de 2013 serão finalizadas a coleta e análise e encaminhado relatório à auditoria. A auditoria semestral já foi feita.</p>			
<b>PROBLEMAS ECONTRADOS</b>				
<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>				
<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>				
<b>OBSERVAÇÕES</b>	<p>Para o ano de 2012 a coleta de dados se dará com periodicidade trimestral, tendo tido início no mês de Abril.</p> <p><u>Pontuação:</u>  Definição de indicadores: 25%  Coleta de dados: 30%  Análise: 35% (15% parcial/20% total)  Divulgação: 10%</p>			

Indicador 4.4	MÊS						TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	SEM
4.4 Divulgação da Avaliação Institucional							
Divulgação do IDI - etapas	0,00	0,00	0,25	0,33	0,33	0,33	0,33
Pontuação indicador 4.5	0,00	0,00	0,25	0,33	0,33	0,33	0,3250

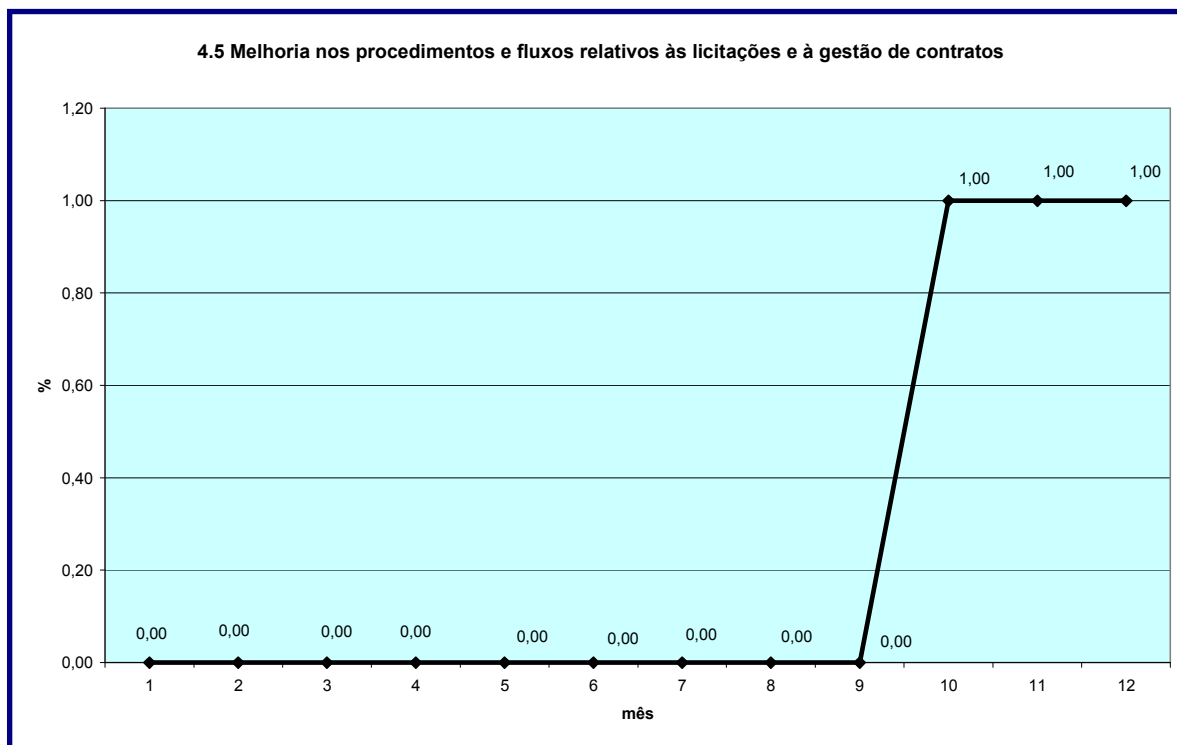
Indicador 4.4	MÊS						TOTAL
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
4.4 Divulgação da Avaliação Institucional							
Divulgação do IDI - etapas	0,40	0,40	0,55	0,45	0,50	0,80	1,00
Pontuação indicador 4.5	0,40	0,40	0,55	0,45	0,50	0,80	1,00



<b>INDICADOR</b> 4.5 Melhoria nos procedimentos e fluxos relativos às licitações e à gestão de contratos	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> PRESI/SECEX/SSEAF/GECOL	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Desenvolvimento Institucional Aprendizagem e Crescimento
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a Dispensas, Inexigibilidades, Licitações e Contratos</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Gestão de Recursos Financeiros, Logísticos e Patrimoniais
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Aprimorar e padronizar os Termos de Referência e Projetos Básicos destinados à efetivação das aquisições/contratações usualmente utilizados por esta Autarquia.
<b>CONCEITO</b>	Este indicador mede a padronização dos Termos de Referência e Projetos Básicos, visando estabelecer uniformização das contratações para melhor atender às necessidades da ANS.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	(Quantidade de TR/PB disponibilizada no Banco X 100)/ Quantidade de TR/PB estimada
<b>META</b>	100%
<b>FONTES DE DADOS</b>	GECOL
<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	<p>Importante registrar que a GECOL precisa crescer ao seu quadro de pessoal mais servidores, em decorrência do crescente volume das demandas e complexidade que chegam diariamente a GECOL. Além disso, é crescente a abertura de processos apuratórios de responsabilidades, que tratam de descumprimentos contratuais. Tais procedimentos demandam grande tempo e acompanhamento, visando evitar danos e lesões à administração, tendo natureza não apenas repressiva, mas também preventiva.</p> <p>Em relação à concessão e troca de senhas ao sistema SIASG (ligado diretamente à fiscalização de contratos e medições de faturas), ressaltamos que os mesmos são realizados por esta Gerência, o que demanda um aumento das atividades realizadas pelos servidores diariamente.</p> <p>Esta Gerência também realiza a análise de Convênios e alguns servidores também atuam diretamente na fiscalização de contratos.</p>
<b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b>	<p>Reiteramos que a instrução processual para a realização de qualquer procedimento de licitação está ligada diretamente aos aspectos técnicos e às especificações adequadas ao que se pretende contratar, bem como aos aspectos jurídicos envolvidos. É evidente o desconhecimento do procedimento licitatório como um todo por algumas áreas, o que dificulta na celeridade procedimental e instrução processual.</p> <p>Um exemplo do relatado acima é a necessidade da renovação da validade das pesquisas mercadológicas antes da publicação do instrumento convocatório, fato que não apenas depende das áreas, mas também de empresas envolvidas na prestação de tais informações.</p> <p>O aumento substancial da quantidade de convênios a serem</p>

	celebrados, acresce a quantidade de trabalho atribuída à GECOL e demanda a necessidade de maiores conhecimentos por parte das áreas demandantes
<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	Ainda permanece a necessidade de melhorias de algumas áreas quanto à elaboração dos projetos básicos ou termos de referência ao serem demandados, ou seja, das áreas da ANS que demandam a GECOL solicitações de contratação de serviços ou aquisição, bem como ao atendimento dos requisitos necessários para a concretização das contratações (pareceres da Procuradoria Federal em exercício na ANS) e manifestação técnica sobre determinados temas. Capacitação das áreas demandante e da GECOL, buscando aprendizado e atualização constantes.
<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	Integração maior com as áreas desta Agência, para minimizar o tempo de resposta. Realização de cursos voltados para área de licitações e contratos para todos os servidores da Agência independentemente dos cargos ou lotação dos mesmos
<b>OBSERVAÇÕES</b>	Em relação às dúvidas decorrentes das contratações, fiscalizações contratuais e utilização dos sistemas envolvidos, existentes nas diversas áreas demandantes e requisitantes, visamos uniformizar entendimentos, solucionar problemas e atender o solicitado da mais rápida e eficiente maneira.

Indicador 4.5	MÊS							TOTAL
4.5 Melhoria nos procedimentos e fluxos relativos às licitações e à gestão de contratos	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO	
Quantidade de TR/PB disponibilizada no Banco (a)	0	0	0	6	6	6	6	
Quantidade de TR/PB estimada (b)	0	0	0	6	6	6	6	
Indicador 4.5 - Ações previstas desenvolvidas	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	



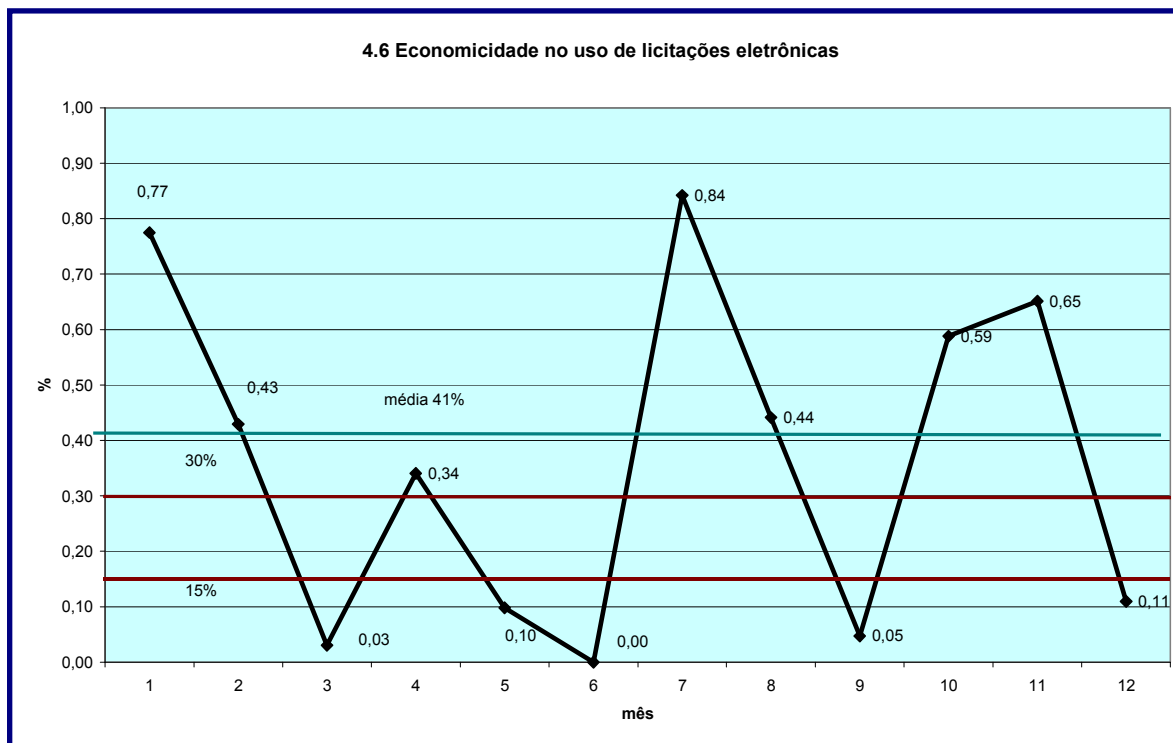
<b>INDICADOR</b> 4.6 Economicidade no uso das licitações eletrônicas	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> PRESI/SECEX/SSEAF/GECOL	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Desenvolvimento Institucional Aprendizagem e Crescimento
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a Dispensas, Inexigibilidades, Licitações e Contratos</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Gestão de Recursos Financeiros, Logísticos e Patrimoniais
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Demonstrar economicidade nos procedimentos licitatórios
<b>CONCEITO</b>	O indicador mede a economicidade obtida com a implantação do pregão eletrônico nos segmentos de serviço, bens de consumo e permanentes. Todo e qualquer procedimento licitatório, em relação a sua instrução processual, deve ser precedida de pesquisa mercadológica junto ao mercado do objeto a ser licitado, visando à obtenção de valor médio estimado* a contratação/aquisição, com vista à disponibilidade orçamentária.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	$(\text{Valor estimado} - \text{Valor contratado}) / \text{Valor estimado}$
<b>META</b>	<b>15%-30%</b>
<b>FONTES DE DADOS</b>	GECOL
<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	
<b>PROBLEMAS ECONTRADOS</b>	
<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	

<p><b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b></p>	
<p><b>OBSERVAÇÕES (número dos Pregões Eletrônicos)</b></p>	



Indicador 4.6 4.6 Economicidade no uso de licitações eletrônicas	MÊS						TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	SEM
valor estimado (a)	2.687.119,20	1.728.634,88	49.644,42	181.995,00	160.880,76	0,00	4.808.274,26
valor contratado (b)	605.042,59	986.513,92	48.131,95	120.000,00	145.087,80	0,00	1.904.776,26
Indicador 4.6 [(a-b)/a]	0,77	0,4293	0,0305	0,3406	0,0982	0,0000	0,6039
Pontuação do indicador 4.6	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,50

Indicador 4.6 4.6 Economicidade no uso de licitações eletrônicas	MÊS						TOTAL
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
valor estimado (a)	5.995.084,58	40.611,10	25.004.597,06	11.425.976,61	20.986.730,36	5.117.400,78	73.378.674,75
valor contratado (b)	946.930,56	22.679,68	23.823.557,21	4.708.542,20	7.313.286,68	4.556.346,76	43.276.119,35
Indicador 4.6 [(a-b)/a]	0,84	0,4415	0,0472	0,5879	0,6515	0,1096	0,4102
Pontuação do indicador 4.6	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,75



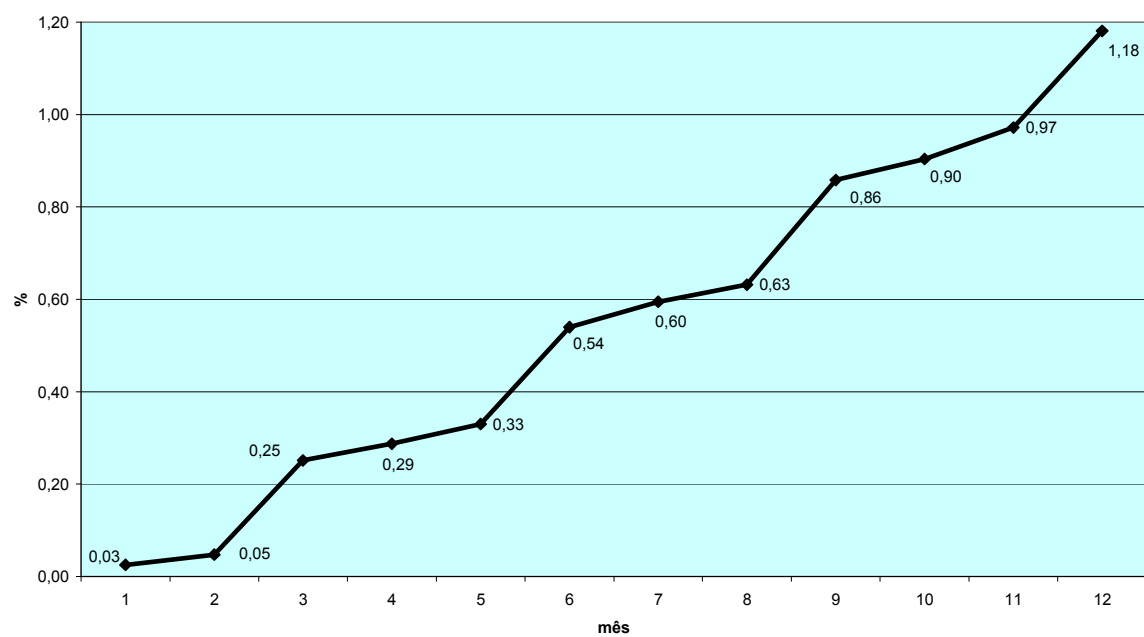
<b>INDICADOR</b> 4.7 Recebimento das Receitas Realizadas por Fonte de Recursos Próprios	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> PRESI/SSEAF/GEFIN	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Desenvolvimento Institucional Aprendizagem e Crescimento
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Aproximar as dimensões física e financeira das ações da ANS</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Gestão de Recursos Financeiros, Logísticos e Patrimoniais
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Este recolhimento é fundamental para garantir a receita orçamentária da ANS. Este procedimento permite também a consistência das informações (essas informações referem-se aos planos de atenção à saúde, registro de operadora, registro do produto, alteração de dados referente ao produto, alteração de dados referente à operadora, pedido de reajuste de contraprestação pecuniária, número de usuários) enviadas pelas operadoras, por meio de um banco de dados, possibilitando sua atualização e recolhimento de maior número de TPSs das operadoras registradas, garantindo uma das fontes de receita da ANS.
<b>CONCEITO</b>	O indicador reflete a efetividade do recebimento das receitas realizadas por fonte de recursos próprios para as seguintes fontes: <b>Fonte 0174</b> – Inclui as receitas provenientes da TSS (TPS - Taxa por Plano de Assistência à Saúde, TAO – Taxa por Alteração de Dados da Operadora, TRO – Taxa por Registro de Operadora, TRP – Taxa por Registro de Produto, TAP – Taxa por Alteração de Dados de Produto) e multas administrativas. <b>Fonte 0250</b> – Outras receitas provenientes de parcelamento.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	(Receitas realizadas das receitas por fonte de recursos próprios/Orçamento das receitas próprias do ano corrente) x 100
<b>META</b>	80%
<b>FONTES DE DADOS</b>	Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI) Sistema Integrado de Arrecadação (SIAR)

<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS</b> (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	
<b>PROBLEMAS ECONTRADOS</b>	
<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	
<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	
<b>OBSERVAÇÕES</b>	O orçamento de receitas próprias do ano corrente nas fontes 0174 e 0250 foi atualizado em conformidade com o acompanhamento mensal da receita própria - 2012 da Coordenação de Programação Orçamentária do Ministério da Saúde.

<b>Indicador 4.7</b>	<b>MÊS</b>						<b>TOTAL</b>
4.7 Recebimento de receitas realizadas com fontes de recursos próprios	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	SEM
0174 - 10106 ANS QUIT DEB DIV ATIVA (a)	130.782,53	299.183,49	599.777,25	517.014,20	1.068.256,57	1.398.133,39	1.398.133,39
99999 - CONTINGÊNCIA GRU COFIN	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	27.270,01	27.270,01
98815 - DEPÓSITOS DE TERCEIROS	0,00	0,00	1.366,86	1.366,86	1.366,86	1.366,86	1.366,86
0174 - 10301 ANS MULTA PECUN FISCALIZ LEI 9.656 (c)	1.056.838,47	2.115.750,29	3.431.008,28	5.154.996,61	7.241.128,09	8.543.676,69	8.543.676,69
0174 - 10500 ANS TX SUPL PLAN SAÚDE TSS/TPS (d)	197.359,95	240.762,25	18.788.719,91	19.196.607,25	19.228.394,93	38.412.348,61	38.412.348,61
0174 - 10510 ANS TX SAÚDE SUPL REG PROD TSS/TRP (e)	141.000,00	259.000,00	393.704,63	551.204,63	807.505,43	1.058.977,63	1.058.977,63
0174 - 10511 ANS TX SAÚDE SUPL ALT DADOS PROD TSS/TAP (f)	432.959,03	704.264,86	1.452.972,48	1.985.107,69	2.728.769,08	3.395.723,12	3.395.723,12
0174 - 10520 ANS TX SAÚDE SUPL REG OPER TSS/TRO (g)	6.000,00	11.000,00	25.000,00	29.000,00	36.000,00	42.000,00	42.000,00
0174 - 10521 ANS TX SAÚDE SUPL ALT DADOS OPER TSS/TRC (h)	26.480,00	48.496,00	73.514,52	124.014,52	152.514,52	178.014,52	178.014,52
0174 - 10530 ANS TX SAÚDE SUPL PED REAJ TSS/TRC (i)	3.000,00	29.000,00	358.500,00	454.500,00	497.500,80	511.000,80	511.000,80
0174 - 10582 ANS MULTA PECUNIÁRIA - PARCELAMENTO (j)	262.544,52	488.493,94	729.481,03	939.287,41	1.235.798,14	1.479.858,02	1.479.858,02
0174 - 10580 ANS TX SAÚDE SUPL PARCELAMENTO (k)	8.813,62	14.738,84	26.965,65	32.940,21	41.924,34	49.577,46	49.577,46
0174 - 50580 ANS TX SAUDE INTRA-ORÇAM (l)	1.338,67	1.445,93	8.320,85	8.320,85	8.320,85	12.341,86	12.341,86
0250 - 10512 ANS-TX.SAÚDE SUPL.REG.PROD TSS/TRP (PARC) (m)	17.986,20	30.143,60	42.366,58	52.465,96	65.165,83	71.877,19	71.877,19
0250 - 10584 ANS OUTROS PARCELAMENTOS (n)	425.887,14	822.521,20	1.246.814,18	1.687.292,81	2.139.651,43	2.523.937,39	2.523.937,39
28881 REC DESP EX ANT (o)	1.250,00	2.063,90	27.956,12	31.129,95	34.726,79	36.257,59	36.257,59
28875 REC. COPIAS REPROGRAFICAS	7.770,30	16.761,09	41.685,84	58.913,49	73.731,69	81.873,69	81.873,69
10514 ANS-TX SAUDE SUPL ALT DADOS OP TSS/TRC (PARC)	1.042,78	2.094,75	3.154,47	3.154,47	5.305,49	5.305,49	5.305,49
Soma receitas próprias (a:p)	2.721.053,21	5.085.720,14	27.251.308,65	30.827.316,91	35.366.060,84	57.829.540,32	57.829.540,32
Orçamento de receitas próprias CG (q)	107.177.291,00	107.177.291,00	107.177.291,00	107.177.291,00	107.177.291,00	107.177.291,00	107.177.291,00
<b>Efetividade recebimento de Receitas Próprias [(a:p)/q]</b>	<b>0,03</b>	<b>0,05</b>	<b>0,25</b>	<b>0,29</b>	<b>0,33</b>	<b>0,54</b>	<b>0,5396</b>

<b>Indicador 4.7</b>	<b>MÊS</b>						<b>TOTAL</b>
<b>4.7 Recebimento de receitas realizadas com fontes de recursos próprios</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>ANO</b>
0174 - 10106 ANS QUIT DEB DIV ATIVA (a)	1.724.531,20	2.073.336,50	2.305.617,69	2.660.122,29	3.349.195,86	3.556.951,85	3.556.951,85
0174 - 10107 ANS DEP SENT JUDICIAIS (b)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
68802 - DEVOL.DIARIAS-EXERCICIO	0,00	0,00	0,00	65.722,20	71.829,74	77.080,52	77.080,52
68806 - DEVOLUCAO DE SALARIOS	0,00	0,00	0,00	1.366,86	1.366,86	1.366,86	1.366,86
98814 - DEP TERCEIROS	1.366,86	1.366,86	1.366,86	0,00	0,00	0,00	0,00
98815 - DEP JUDICIAIS			2.758.898,06	2.758.898,06	2.124.864,53	2.485.865,79	2.485.865,79
0174 - 10301 ANS MULTA PECUN FISCALIZ LEI 9.656 (c)	12.402.857,99	14.593.430,57	15.376.008,90	17.200.495,43	21.961.043,60	23.145.374,34	23.145.374,34
0174 - 10500 ANS TX SUPL PLAN SAÚDE TSS/TPS (d)	38.490.390,26	38.516.449,62	57.705.078,31	58.015.609,46	59.136.626,34	77.894.262,42	77.894.262,42
0174 - 10510 ANS TX SAÚDE SUPL REG PROD TSS/TRP (e)	1.242.977,63	1.471.477,63	1.636.977,63	1.786.977,63	2.070.977,63	2.158.477,63	2.158.477,63
0174 - 10511 ANS TX SAÚDE SUPL ALT DADOS PROD TSS/TAP (f)	4.016.074,90	4.347.355,63	5.221.053,57	5.710.066,96	5.852.566,96	6.318.754,36	6.318.754,36
0174 - 10520 ANS TX SAÚDE SUPL REG OPER TSS/TRO (g)	42.000,00	47.000,00	48.000,00	51.000,00	58.000,00	60.000,00	60.000,00
0174 - 10521 ANS TX SAÚDE SUPL ALT DADOS OPER TSS/TRC (h)	201.514,52	226.514,52	238.662,82	255.273,82	283.644,42	695.174,60	695.174,60
0174 - 10530 ANS TX SAÚDE SUPL PED REAJ TSS/TRC (i)	530.000,80	535.000,80	540.000,80	564.232,70	570.880,10	571.880,10	571.880,10
0174 - 10582 ANS MULTA PECUNIÁRIA - PARCELAMENTO (j)	1.864.510,20	2.229.025,01	2.422.248,08	3.197.508,65	3.655.093,97	4.123.790,30	4.123.790,30
0174 - 10580 ANS TX SAÚDE SUPL PARCELAMENTO (k)	66.889,08	74.671,47	81.397,59	90.349,38	98.240,05	106.163,06	106.163,06
0174 - 50580 ANS TX SAUDE INTRA-ORÇAM (l)	13.341,86	13.341,86	17.353,65	17.353,65	17.363,65	21.345,36	21.345,36
0250 - 10512 ANS-TX.SAUDE SUPL.REG.PROD TSS/TRP (PARC) (m)	84.006,23	90.537,83	93.343,23	100.917,70	105.060,48	113.252,86	113.252,86
0250 - 10584 ANS OUTROS PARCELAMENTOS (n)	2.926.042,50	3.319.943,79	3.370.000,86	4.109.847,64	4.512.377,04	4.917.701,26	4.917.701,26
28881 REC DESP EX ANT (o)	36.257,59	36.257,59	36.257,59	36.257,59	57.186,91	57.193,33	57.193,33
28875 REC. COPIAS REPROGRAFICAS	96.474,99	110.023,14	123.456,01	138.688,66	148.939,36	159.028,66	159.028,66
28850 RESTIT.RECUR.CONVENIO EX.ANTER (p)	0,00	0,00	0,00	0,00	2.038,40	3.067,79	3.067,79
68888 - ANUL.DESPESA NO EXERCICIO	0,00	0,00	0,00	45.715,68	44.138,96	55.367,62	55.367,62
68808 - DEVOL SUPRIMENTO FUNDOS-EXERCICIO	0,00	0,00	0,00	603,21	629,21	641,51	641,51
18836 - STN RESTIT.RECUR. CONVENIO EXERCICIO ANTERIOR	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
10514 ANS-TX SAUDE SUPL ALT DADOS OP TSS/TRC (PARC)	6.395,25	6.395,25	8.603,07	9.712,55	9.712,55	14.037,96	14.037,96
Soma receitas próprias (a:p)	63.750.738,05	67.692.128,07	91.984.324,72	96.816.720,12	104.131.776,62	126.536.778,18	126.536.778,18
Orçamento de receitas próprias CG (q)	107.117.291,00	107.117.291,00	107.117.291,00	107.117.291,00	107.117.291,00	107.117.291,00	107.117.291,00
<b>Efetividade recebimento de Receitas Próprias [(a:p)/q]</b>	<b>0,60</b>	<b>0,63</b>	<b>0,86</b>	<b>0,90</b>	<b>0,97</b>	<b>1,18</b>	<b>1,1813</b>

#### 4.7 Efetividade no Recebimento de Receitas Realizadas com fontes de recursos próprios



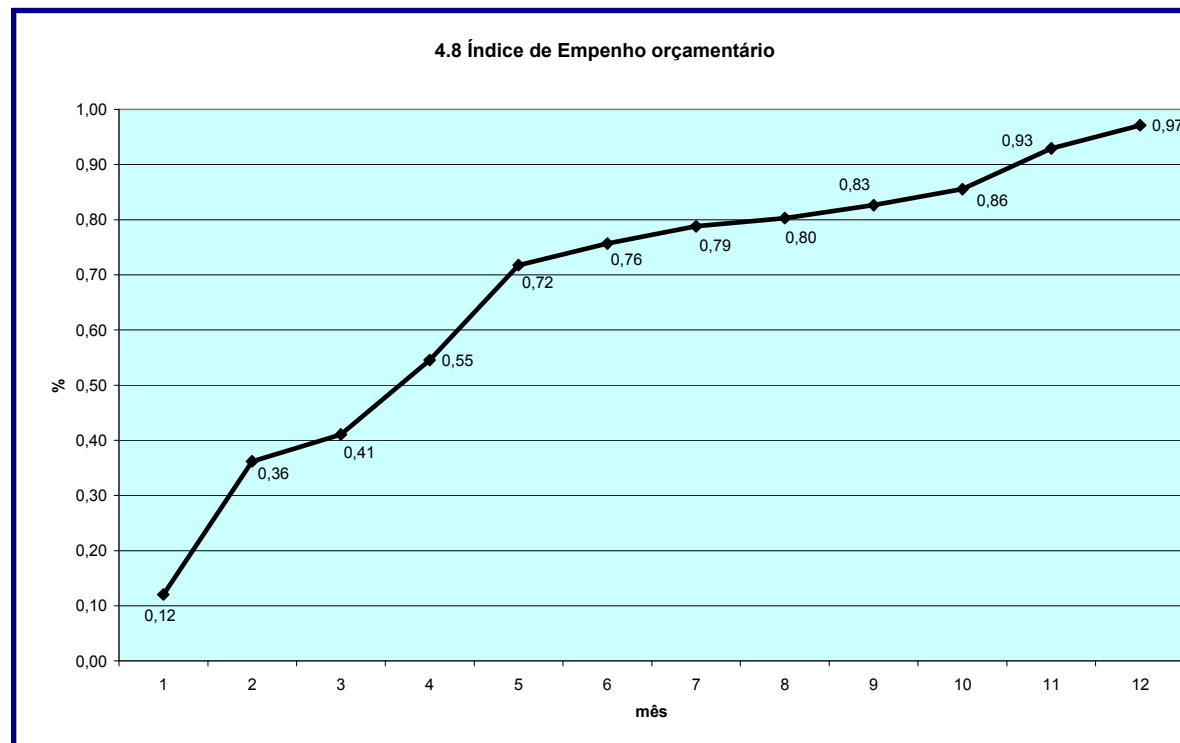
<b>INDICADOR</b> 4.8 Índice de Empenho Orçamentário	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> PRESI/SSEAF/GEFIN	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Desenvolvimento Institucional Aprendizado e Crescimento
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Aproximar as dimensões física e financeira das ações da ANS</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Gestão de Recursos Financeiros, Logísticos e Patrimoniais
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Planejar racionalmente a execução do orçamento a fim de não exceder a dotação orçamentária do ano corrente
<b>CONCEITO</b>	O indicador reflete as transações relativas as obrigações da ANS (execução do orçamento) em relação à programação anual (dotação orçamentária). A despesa considerada para o indicador será a de Custeio e Capital.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	$(\text{despesa empenhada no ano corrente} / \text{dotação orçamentária do ano corrente}) \times 100$
<b>META</b>	95%
<b>FONTES DE DADOS</b>	Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI) Sistema Integrado de Arrecadação (SIAR)
<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	
<b>PROBLEMAS ECONTRADOS</b>	
<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	

<p><b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b></p>	
<p><b>OBSERVAÇÕES</b></p>	



<b>Indicador 4.8</b>	MÊS						TOTAL
4.8 Efetividade na execução orçamentária	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	SEM
Despesa paga (a)	1.414.750,27	5.947.909,05	11.904.468,01	18.087.746,64	25.569.363,03	33.276.071,04	33.276.071,04
Despesa empenhada (b)	12.751.368,56	38.335.908,81	43.493.344,51	57.746.445,63	75.994.278,23	80.129.464,28	80.129.464,28
Dotação orçamentária (c)	105.897.688,00	105.897.688,00	105.897.688,00	105.897.688,00	105.897.688,00	105.897.688,00	105.897.688,00
Acumulado - Execução orçamentária (pago)	0,01	0,06	0,11	0,17	0,24	0,31	0,3142
Execução orçamentárias (pago) a/c	0,01	0,06	0,06	0,11	0,13	0,19	0,31
<b>4.8 Índice de empenho orçamentário (b/c)</b>	<b>0,12</b>	<b>0,36</b>	<b>0,41</b>	<b>0,55</b>	<b>0,72</b>	<b>0,76</b>	<b>0,7567</b>

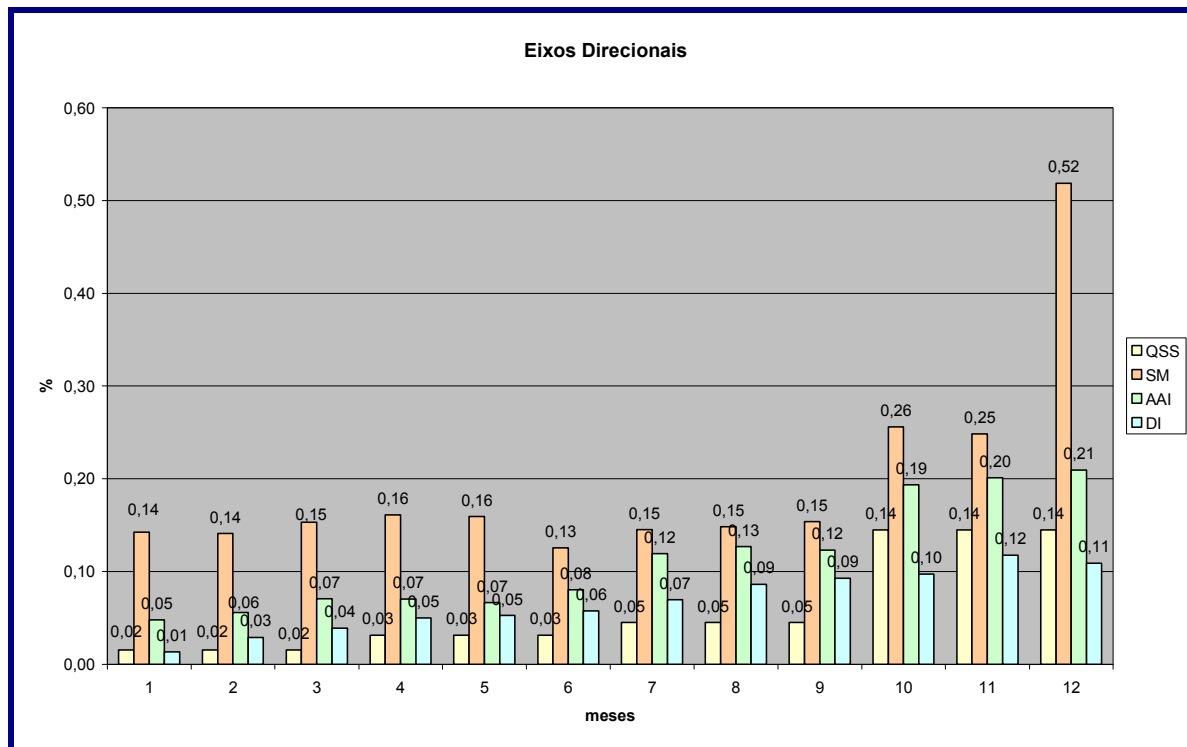
<b>Indicador 4.8</b>	MÊS						TOTAL
4.8 Efetividade na execução orçamentária	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
Despesa paga (a)	40.615.028,11	51.225.265,43	56.048.796,14	63.006.956,81	73.769.894,94	105.252.364,62	105.252.364,62
Despesa empenhada (b)	83.462.419,75	85.030.931,87	87.503.852,48	90.570.385,25	98.416.273,78	105.252.364,62	105.252.364,62
Dotação orçamentária (c)	105.897.688,00	105.897.688,00	105.897.688,00	105.897.688,00	105.897.688,00	108.395.099,00	108.395.099,00
Acumulado - Execução orçamentária (pago)	0,38	0,48	0,53	0,59	0,70	0,97	0,97
Execução orçamentárias (pago) a/c	0,07	0,10	0,05	0,07	0,10	0,27	0,9710
<b>4.8 Índice de empenho orçamentário (b/c)</b>	<b>0,79</b>	<b>0,80</b>	<b>0,83</b>	<b>0,86</b>	<b>0,93</b>	<b>0,97</b>	<b>0,9710</b>



<b>INDICADOR</b> 4.9 Pesquisa de Clima Organizacional	
<b>DIRETORIA/ÁREA:</b> PRESI/SSEAF/GERH	
<b>PERSPECTIVA ESTRATÉGICA</b>	Desenvolvimento institucional Aprendizado e Crescimento
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>Promover a gestão estratégica de pessoas</b>
<b>LINHAS DE AÇÃO</b>	Desenvolvimento e aprimoramento das diretrizes e processos relativos à carreira e desempenho dos servidores, atualizando permanentemente o mapeamento de competências organizacionais, setoriais e individuais; e das diretrizes e processos referentes ao programa de estágio da ANS.
<b>BENEFÍCIO DA AÇÃO</b>	Gestores institucionais e equipes de trabalho passarão a atuar com base num conhecimento ampliado dos fatores restritores e potencializadores do desenvolvimento do trabalho e da organização.
<b>CONCEITO</b>	O indicador propõe fornecer dados sistematicamente organizados e estabelecer procedimentos de análise e decisão sobre eles.
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	(número de respondentes/ quadro total de pessoal da ANS) x 100
<b>META</b>	65% de respondentes
<b>FONTES DE DADOS</b>	Relatório Gerencial extraído a partir da pesquisa realizada
<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	<p>No <u>1o trimestre</u>, foi elaborado o Termo de Referência, pela GERH e Comissão de Acompanhamento do Clima Organizacional, para contratação de empresa especializada externa para realização da Pesquisa de Clima Organizacional, bem como pesquisa preliminar de preços para fundamentar o processo de contratação. A documentação foi encaminhada para a GECOL para as providências cabíveis.</p> <p><u>2º trimestre</u>: A vigência do contrato com a Quântica Empresa de Consultoria e Serviços LTDA – EPP, que realizará a pesquisa de clima organizacional teve início no dia 18/06/2012. Já foi realizada reunião para elaboração de cronograma de atividades, de acordo com o termo de referência.</p> <p><u>3º trimestre</u>: Foi realizada integralmente a Fase I prevista no Termo de Referência, que foi a Oficina de Desenvolvimento da Metodologia, pela Quântica, para a Comissão de Acompanhamento de Clima na ANS.</p>

<b>PROBLEMAS E CONTRADITOS</b>	<p><u>1º trimestre:</u> A Procuradoria Federal junto a ANS, após análise da documentação encaminhada pela GECOL, solicitou ajustes para o processo licitatório, tanto no Termo de Referência quanto na Minuta do Edital e na Minuta do Contrato.</p> <p><u>2º trimestre</u> Não se trata exatamente de um problema. A consultoria considerou alta a meta de 65% de respondentes. Informaram que a média é de 40% de respostas.</p> <p><u>3º trimestre:</u> Devido à greve, que teve duração de 43 dias, o trabalho foi interrompido. A Comissão ficou desfalcada em 4 membros que aderiram ao movimento, e como as reivindicações não foram atendidas gerou muita insatisfação. Assim, tornou-se tecnicamente inviável a continuidade das ações previstas. Dessa forma, a Fase II foi iniciada, mas não foi concluída</p>
<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	<p><u>1º trimestre</u> Os ajustes que cabiam a GERH foram realizados e a documentação foi novamente encaminhada para a GECOL, para juntada dos ajustes que lhe cabiam, para posterior remessa a PROGE.</p> <p><u>2º trimestre</u> Será desenvolvido um Plano de Comunicação com a GCOMS, visando a sensibilização dos servidores para a participação na pesquisa.</p> <p><u>3º trimestre:</u> Adiamento do trabalho, visando a obtenção de resultados válidos, sem interferência da greve, que permitam o desdobramento de ações de melhoria efetiva.</p>
<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	
<b>OBSERVAÇÕES</b>	<p><u>1º trimestre:</u> A aplicação da pesquisa e a elaboração de relatório com ações de melhoria estão previstas para o 2º semestre de 2012.</p> <p><u>2º trimestre:</u> A aplicação da pesquisa está prevista para final de agosto, e a elaboração de relatório com ações de melhoria tem previsão para setembro.</p> <p><u>3º trimestre:</u> Será de decisão da Diretoria Colegiada a data de continuidade do trabalho, em 2013. Estabelecido o mês de fevereiro de 2013 para reinício dos trabalhos.</p>

## 6.5 EIXOS DIRECIONAIS



**Eixos Direcionais:** **QSS** – Qualificação da Saúde Suplementar; **SM** – Sustentabilidade do Mercado e **AAI** – Articulação e Aprimoramento Institucional e **DI** – Desenvolvimento Institucional.

## 6.6 MEDIDA RESUMO DO CONTRATO DE GESTÃO

