



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

**COMUNICADO FINAL SINTÉTICO SOBRE A EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO
DA AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANO 2013**

A Comissão de Acompanhamento e Avaliação do Contrato de Gestão da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, em cumprimento ao estabelecido na Portaria Conjunta nº 771, de 22 de julho de 2011, apresenta a avaliação conclusiva sobre o Contrato de Gestão Ano - 2013 com base no Relatório de Execução Anual do Contrato de Gestão 2013 encaminhado pela ANS.

A reunião contou com a participação dos membros da Comissão, Simone Schenkman da ANS, que realizou breve apresentação sobre os resultados, Giliate Cardoso Coelho Neto e Suely Maria de Jesus da Secretaria Executiva do Ministério da Saúde, e do representante do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Ethel Capuano, conforme a lista em anexo.

O Contrato de Gestão ANS/MS foi celebrado em 31 de dezembro de 2012, com vigência até o dia 31 de dezembro de 2013. Seu conteúdo foi construído a partir da análise de diretrizes estratégicas da Agência e do Ministério da Saúde, tendo sido definidos quatro Eixos Direcionais e 26 Indicadores, a partir de sua relação com os objetivos estratégicos do mapa estratégico da ANS.

O Relatório de Execução Anual do Contrato de Gestão 2013, elaborado pela Gerência de Planejamento e Acompanhamento da ANS, relaciona os resultados obtidos pelos quatro Eixos Direcionais do Contrato que atingiu 90,0% como medida resumo,

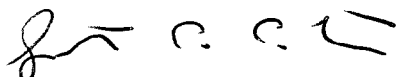
Duas assinaturas manuscritas em tinta preta, uma mais vertical e outra mais horizontal, localizadas no canto inferior direito da página.

superando a meta anual prevista de 80%. Todos os 26 indicadores dos Índices Gerais tiveram desempenho igual ou superior ao índice certificador da meta prevista.

Conforme os critérios da avaliação descrita na Portaria conjunta nº 771, de 22 de julho de 2011, a Comissão de Acompanhamento e Avaliação do Contrato de Gestão da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS atesta o cumprimento do Contrato de Gestão de 2013 com desempenho **A = Suficiente** em virtude do alcance do índice certificador em **100%** dos indicadores.

Em anexo apresentamos quadro resumo com o detalhamento do desempenho por indicador, as metas e situação do indicador em 2014, além da Ata da reunião ocorrida nesta data¹, onde foram feitas recomendações de melhorias nos indicadores de monitoramento e fiscalização do setor, bem como gestão institucional.

Rio de Janeiro, 14 de março de 2014.



Giliate Cardoso Coelho Neto
Secretaria Executiva – Ministério da Saúde



Ethel Capuano
Ministério de Planejamento Orçamento e
Gestão – MP

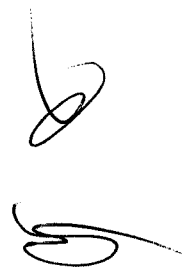
¹ Em virtude da mudança do Ministro da Saúde e do Secretário-Executivo da Secretaria Executiva do Ministério da Saúde, a assinatura do contrato foi postergada, excepcionalmente, para março de 2014.

ANEXO

Resultados dos Indicadores do CG 2013 e perspectivas para 2014

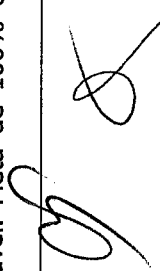
INDICADORES	Meta anual	Resultado 2013	(%) da meta	COMENTÁRIOS E PERSPECTIVAS PARA 2014
EIXO: QUALIFICAÇÃO EM SAÚDE SUPLEMENTAR				
Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 0,6	0,600	0,7591	126%	Mantido no CG 2014 com a meta alterada. A Comissão recomendou aumentar a meta para 65% em função dos resultados. A sugestão foi acatada e será incorporada a minuta do Contrato 2014.
Implementação de iniciativas relativas ao relacionamento com prestadores	1,000	0,100	100%	O indicador foi modificado em 2014. O novo "Aprimoramento da qualificação e das boas práticas no setor de saúde suplementar (QS)" tem como objetivo promover maior qualidade e estabilidade no relacionamento entre operadoras e prestadores, repercutindo na melhoria dos serviços colocados à disposição dos beneficiários. Acompanha a execução de dois projetos fundamentais: novos mecanismos de monitoramento da relação entre operadoras e prestadores; evolução do monitoramento de indicadores hospitalares de qualidade.
EIXO: SUSTENTABILIDADE DO MERCADO				
Taxa de Resolutividade da Notificação de Investigação Preliminar (NIP)	0,600	0,820	137%	Mantido no CG 2014 com a mesma meta. Em relação ao indicador "Taxa de Resolutividade da Notificação de Investigação Preliminar (NIP)", foi questionado pela Comissão a necessidade de criação de um canal de consulta às demandas dos usuários no site da ANS para acompanhamento do atendimento, inclusive com acesso aos pareceres das áreas. 11. Neste sentido, a representante da ANS informou que, ainda em março de 2013, dentro do projeto de ampliação da NIP, a ANS disponibilizará acesso à demanda do usuário poderão acompanhar o andamento de sua demanda pelo portal da Agência na internet. Acrescentou que houve ampliação da mediação dos conflitos pela NIP e o modelo passa a ser aplicado também para as reclamações de beneficiários sobre temas como reajustes indevidos, quebra de contratos e alteração e rede credenciada (problemas não assistenciais).
Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS	0,80	0,8927	113%	Mantido no CG 2014 com a mesma meta

Taxa de Operacionalização do Programa Parceiros da Cidadania	1,000	0,80	80%	O indicador foi retirado do Contrato. Apesar dos esforços da agência em promover fóruns de debates, não se observou a articulação necessária das entidades parceiras para a instituição de novos fóruns permanentes com a ANS.
Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS	0,700	0,8394	120%	Mantido no CG 2014 com a mesma meta
Acompanhamento e avaliação da forma de divulgação da rede credenciada no sítio das operadoras de planos privados de assistência à saúde.	0,700	1,00	143%	O indicador foi modificado em 2014. O novo "Eficácia na Divulgação da rede credenciada das operadoras aos beneficiários" tem como finalidade melhorar o acesso dos beneficiários de planos de saúde aos prestadores de serviço através da disponibilização eficaz da rede assistencial das operadoras em seus portais corporativos, de forma atualizada e georeferenciada, em cumprimento à Resolução Normativa - RN nº 285, de 23 de dezembro de 2011. O indicador reflete a atuação da Agência frente à forma de divulgação da rede credenciada no sítio das operadoras de planos privados de assistência à saúde, no sentido de aumentar a eficácia regulatória no cumprimento, em atenção à Resolução Normativa - RN nº 285, de 23 de dezembro de 2011.
Acompanhamento das Informações de Produtos (SIP), no âmbito da atenção à saúde.	0,650	0,9738	150%	Mantido no CG 2014 com a meta ampliada para 70%, conforme recomendação da Comissão.
Acompanhamento das adaptações contratuais	0,700	0,54	77%	O indicador foi retirado do Contrato em 2014. A base (SIB) para o adequado monitoramento da adaptação contratual e o preenchimento incompleto dos dados das operadoras são em entraves para o acompanhamento das adaptações contratuais.
Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras	0,600	0,6583	110%	Mantido no CG 2014 com a mesma meta
Análise atuarial	0,800	0,9568	120%	Mantido no CG 2014 com a mesma meta
Divulgação da Avaliação de Satisfação de Clientes com a ANS	1,000	1,00	100%	Mantido no CG 2014 com a mesma meta
Aperfeiçoamento do conhecimento da imprensa acerca das atividades regulatórias da ANS	0,750	1,00	100%	Mantido no CG 2014 com a mesma meta



EIXO: APRIMORAMENTO E ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL

INDICADORES	Meta anual	Resultado 2013	(%) da meta	COMENTÁRIOS E PERSPECTIVAS PARA 2014
Gestão do Conhecimento	0,700	1,00	100%	Mantido no CG 2014 , porém a meta prevista é de 100% (Realização de dois encontros do Ciclo de Debates).
Índice de Execução do Programa de Monitoramento do Padrão de Troca de Informação em Saúde Suplementar (Padrão TISS)	0,800	0,90	113%	Mantido no CG 2014 com a mesma meta
Índice de Acompanhamento do Passivo de Processamento dos Atendimentos Identificados para fins de Ressarcimento ao SUS	1,000 (1,50)	1,50	100%	Mantido no CG 2014 , porém com a meta reduzida. Redução gradativa do Intervalo Temporal entre as Etapas de: A) Processamento dos Atendimentos Identificados nas Autorizações de internação Hospitalar (AIH) do atendimento realizado na rede SUS; B) autuação destes atendimentos para fins de Ressarcimento ao SUS. Pretende-se, em 2014, alcançar a meta ideal (12 meses=1,0).
Proporção de projetos estratégicos submetidos à consulta à sociedade	0,600	0,67	112%	Mantido no CG 2014 com a mesma meta
Implantação de melhorias na divulgação dos regulamentos e dos resultados das consultas públicas	0,700	0,6563	94%	Mantido no CG 2014 , porém com a meta alterada para 100% que representa a execução do Plano de ação que e a divulgação e implementação do plano de melhoria realizado no âmbito do projeto de benchmarking colaborativo da GESPUBLICA relativo ao processo de regulamentação - na questão da divulgação dos regulamentos e resultados das consultas. O plano prevê a disponibilização de regulamentos às partes interessadas em tempo hábil e com facilidade e agilidade, que permita consulta por data, assunto, vigência, da forma mais ampla.
Estrutura para acesso aos dados de beneficiário	1,000	0,90	90%	O indicador será mantido , entretanto, será formulado, a partir da implantação da estrutura já desenvolvida (35% de execução em 2013). Este novo indicador prevê a elaboração de estudo para integração dessa funcionalidade a outros serviços disponíveis no sítio da ANS, como a possibilidade de fazer reclamações a partir dessa funcionalidade, ou mesmo acessar o guia de planos - até dez/2014 (Fase 3)
Governança de TI	1,000	0,857	86%	Mantido no CG 2014 , mas com nova nomenclatura " Projeto de melhoria da gestão de demandas de TI". O projeto de gestão de demandas de serviço de TI foi previsto para ser realizado (desenvolvido e implantado) durante o ano de 2014. O acompanhamento será feito através da evolução do cronograma do projeto. O atual sistema de gestão de demandas de serviços de TI (OTRS) não atende integralmente ao rol de serviços existentes. O catálogo existente requer revisão e nova formatação. A forma de acesso aos serviços de TI pelos usuários não é suficientemente transparente e amigável. Meta de 100% das atividades para 2014.



EIXO: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

INDICADORES	Meta anual	Resultado 2013	(%) atingimento	COMENTÁRIOS E PERSPECTIVAS PARA 2014
Definição do Projeto de Implantação do Ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais (APAC)	1,000	100	100%	O indicador foi retirado do Contrato e substituído por um novo com a seguinte denominação: " Definição das regras de negócio para o sistema eletrônico para o Ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais (APAC)". O objetivo em 2014 é executar 100% do cronograma acumulado. A apuração será feita ao final do ano. Considerando a premissa do estudo que o ressarcimento de APAC deverá ser realizado pelo sistema eletrônico de ressarcimento, expressa a capacidade de efetivar as ações referidas para tornar possível o processamento do ressarcimento de APAC de forma mais eficiente do que a atual que ainda utiliza processos em papel (ou físicos).
Proporção de capacitações realizadas em relação ao Plano Anual de Capacitação	0,800	0,82	103%	Mantido no CG 2014 com a mesma meta
Divulgação da Avaliação Institucional	1,000	0,80	80%	Mantido no CG 2014 com a mesma meta (100% Divulgação do resultado da avaliação interna, através do cálculo do IDI, no prazo estabelecido).
Definição de metas para aprimoramento da qualidade do gasto público.	1,00	0,80	80%	O indicador foi retirado do Contrato. O tema já está sendo tratado na Agenda Regulatória, que prevê a construção de indicadores voltados para a gestão ambiental, tratar de forma ampliada o aprimoramento do gasto público. Os reflexos positivos do projeto trarão resultados positivos a médio de longo prazos.
Recebimento de receitas realizadas com recursos próprios	0,800	1,72	215%	Mantido no CG 2014 , mas com modificação na nomenclatura e na meta. O indicador passa a ser denominado de " % de Receita Arrecadada em Fonte Própria (0250 e 0280) em relação à Previsão de Receita em Fonte Própria (0250 e 0280)" e sua meta aumenta 10 pontos percentuais (90% em 2014 contra 80% em 2013).
Pesquisa de Clima Organizacional	1,00	1,00	100%	Mantido no CG 2014 com a mesma meta, porém, passa a executar o Plano de melhorias decorrentes da Pesquisa de clima organizacional realizada em 2013.

Medida resumo por eixo	Resultado 2013	(%) da meta anual
Eixo Qualificação da Saúde Suplementar	0,1803	100%
Eixo Sustentabilidade do Mercado	0,3226	113,5%
Eixo Articulação e Aprimoramento Institucional	0,2511	122,5%
Eixo Desenvolvimento Institucional	0,1464	97,1%
Medida Resumo do Contrato de Gestão	0,9004	112,6%