

Contrato de Gestão ANS/MS

Relatório Analítico

Janeiro de 2019

Gerência de Planejamento

SEGER/PRESI



Introdução

Este relatório tem o objetivo de apresentar os resultados dos indicadores do Contrato de Gestão ANS/MS 2018-19 no ano de 2018 e fazer uma análise a partir do acompanhamento trimestral desses resultados.

O Contrato de Gestão

O Contrato de Gestão 2018-19 foi assinado em 15 de dezembro de 2017, publicado no D.O. de 12 de janeiro de 2018 e documentado no processo SEI 33910.021399/2017-13.

O processo de construção do instrumento se deu a partir dos indicadores do Programa de Qualificação Institucional. São indicadores que refletem em quase sua totalidade resultados da regulação por meio dos esforços finalísticos e tem uma apresentação simplificada e mais clara do que o contrato anterior, tornando mais fácil o entendimento do público externo.

Indicadores

O Contrato de Gestão é constituído por 10 indicadores extraídos do Programa de Qualificação Institucional. Essa integração a ao programa possibilitou objetividade no fornecimento de subsídios para o monitoramento e avaliação institucional da Agência de modo a mensurar sua capacidade regulatória.

Entende-se que dessa forma o Contrato de Gestão estará mais próximo de medir os resultados da regulação. Segue no quadro a relação dos indicadores:

Nome do indicador	Interpretação	Meta
Tempo de Análise Fiscalizatória da NIP Assistencial	Menor-melhor	60 dias corridos
Tempo Médio de Tramitação do Processo Sancionador	Menor-melhor	720 dias corridos
Economicidade com o Processo Eletrônico	Menor-melhor	Redução de, no mínimo, 5% dos gastos envolvidos
Tempo Médio de Contratação	Menor-melhor	180 dias
Previsibilidade Regulatória	Maior-melhor	70%
Tempo médio das análises de indícios de anormalidades administrativas graves de natureza assistencial	Menor-melhor	Análise de todas as OPS identificadas com indícios de risco assistencial no trimestre em até 90 dias
Percentual de análise de Processos de Alteração de Rede Assistencial*	Maior-melhor	70%
Produtividade diária** no processo de Ressarcimento ao SUS	Maior-melhor	60 atendimentos por dia por colaborador
Percentual de análise inicial das demandas relativas à regulamentação da Lei 13.003/2014	Maior-melhor	90%
Índice de abrangência do acompanhamento econômico – financeiro das operadoras por beneficiário	Maior-melhor	75%***

* No contrato publicado a nomenclatura de “Resolutividade de Processos de Alteração de Rede Assistencial”, mas a ANS solicitou à Comissão anuência para ajustes de nomenclatura para “Percentual de Análise de Processos de Alteração de Rede Assistencial”, pois foi identificado que a fórmula não mede resolutividade, termo mais relacionado à efetividade do que à eficácia.

** O indicador visa calcular a produtividade diária por meio de coleta de dados mensal. A nomenclatura inicial publicada era “Produtividade Mensal”, mas a ANS solicitou à Comissão anuência para ajustes de nomenclatura.

*** 75% é a meta acumulada para o biênio 2018-2019. Assim sendo, meta de 2018 é 37,5 % (9,4% no 1º trimestre, 9,4% no segundo trimestre, 9,4% no terceiro e 9,3% no 4º trimestre)

Essa integração ao processo de Qualificação Institucional simplificou também a coleta dos resultados. As planilhas de coleta foram disponibilizadas pela Gerência de Qualificação Institucional na rede da ANS para o preenchimento direto pelas áreas técnicas. Foi destacado sobre o preenchimento do campo da planilha, "ANÁLISE DO DESEMPENHO", de modo que a área pudesse apresentar detalhamento qualitativo dos números aferidos. Trimestralmente os resultados eram atualizados e inseridos no processo SEI do Contrato de Gestão.

Fichas dos Indicadores e Resultados

Nesta seção são apresentados os resultados por indicador, trazendo dados da ficha de coleta com breve análise com base nas manifestações das áreas técnicas e da Comissão de Acompanhamento Avaliação do Contrato de Gestão.

TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE FISCALIZATÓRIA DA NIP ASSISTENCIAL					
Objetivo	Avaliar o tempo médio de conclusão da demanda de natureza assistencial, considerando a data inicial de disponibilização da demanda para análise do analista, até a sua classificação, após a elaboração da análise fiscalizatória.				
Interpretação	Quanto menor melhor				
Meta	60 dias				
SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
Σ (Data de Classificação da NIP - Data inicial de disponibilização da demanda para o analista)	19.593	28.145	28.065	42.905	118.708
Total de demandas classificadas	2.678	2.962	2.240	3.056	10.936
Resultado (dias)	7,3	9,5	12,5	14,0	10,9

Resultado anual: 10,9 dias

O indicador ao longo do ano apresentou performance superior à meta de 60 dias. A área técnica informou que cerca da metade das análises são realizadas em um período de em 5 dias. A comissão entendeu que a meta do indicador estava subdimensionada e sugeriu que fosse readequada. A Diretoria de Fiscalização acatou a sugestão alterando a meta de 60 dias corridos para 30.

TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO DO PROCESSO SANCIONADOR					
Objetivo	Medir o tempo médio para finalização dos processos sancionadores de consumidores e institucionais em determinado exercício, desde a data do status SIF "Data de Aguardando Análise de Denúncia" até a sua finalização. Considera-se finalização o arquivamento do processo ou o seu encaminhamento para cobrança, podendo ocorrer tanto em primeira quanto em segunda instância.				
Interpretação	Quanto menor melhor				
Meta	720 dias				
SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
Σ (Data de finalização do processo - Data de aguardando análise de denúncia)	382.288	166.651	304.462	435.282	1.288.683
Total de processos finalizados	1.953	1.050	1.828	1.858	6.689
Resultado (dias)	195,7	158,7	166,6	234,3	192,7

Resultado anual: 192,7. Houve um aumento considerável do indicador no 4º trimestre de 2018. O tempo médio dos processos finalizados por arquivamento foi de 255,8 dias e o prazo médio dos processos finalizados em cobrança foi de 211,8 dias no último período de 2018.

Assim como o indicador anterior, que é medido e acompanhado pela Diretoria de Fiscalização, esse indicador também apresentou performance superior à meta durante todo o ano de 2018.

A comissão sugeriu reduzir a meta de tempo médio para 230 dias. Inicialmente, a área técnica ponderou uma alteração da meta para 365 dias. Entretanto, nenhuma das sugestões foi acatada pela diretoria.

ECONOMICIDADE COM O PROCESSO ELETRÔNICO						
Objetivo	Medir a capacidade do processo eletrônico gerar economia de recursos públicos.					
Interpretação	Quanto menor melhor					
Meta	Redução de 5%					
SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	2018	
SERVIÇOS POSTAIS	-61,51%	-62,31%	-60,41%	-41,16%	-57,08%	
IMPRESSÃO E CÓPIAS	-4,65%	-5,63%	-6,05%	-21,16%	-13,93%	
GUARDA DOCUMENTAL	-45,10%	-22,63%	-19,11%	221,03%	-3,24%	
AQUISIÇÃO DE PAPEL	-100,00%	-14,11%	-14,48%	-14,98%	-14,61%	
RESULTADO	-52,82%	-26,17%	-25,01%	-17,07%	-22,21%	

Resultado anual: Redução de 22,21%

De acordo com a análise da área técnica, o indicador retratou em todo o ano de 2018 queda de custos gerado pela utilização do processo eletrônico. Os quatro itens avaliados apresentaram queda no total, sendo que o principal foi dos serviços postais, com uma queda consistente em todos os meses. A Comissão sugeriu uma reflexão acerca da continuidade deste indicador para o exercício de 2019. No processo de revisão alterou-se a metodologia de cálculo do indicador visando refletir um percentual de economicidade acurado.

No último trimestre de 2017 ocorreu a transição das empresas de guarda documental. Portanto deixou-se de efetuar implantações (que é o serviço mais caro) e à medida que os processos saíam da empresa antiga o custo de guarda ia sendo reduzido. A transferência das caixas para a nova empresa foi finalizada em janeiro de 2018. Assim, quando comparamos o último trimestre de 2017 com o último de trimestre de 2018 há um aparente aumento de valores deste último. Mas na realidade o que houve foi um decréscimo no último trimestre de 2017 devido à alteração da empresa contratada para guarda documental.

TEMPO MÉDIO DE CONTRATAÇÃO													
Objetivo	Monitorar o tempo médio de contratação.												
Interpretação	Quanto menor melhor												
Meta	180 dias												
SÉRIE HISTÓRICA	1º trimestre			2º trimestre			3º trimestre			4º trimestre			TOTAL (plan + fase interna)
Fases	Fase Plan	Fase Int	Fase Ext	Fase Plan	Fase Int	Fase Ext	Fase Plan	Fase Int	Fase Ext	Fase Plan	Fase Int	Fase Ext	
Total de dias	343	292	61	432	212	62	506	326	138	1.047	115	80	3.273
Total de Processos de contratação concluídos no período	3			3			4			3			13

Tempo Médio de Contratação	114	97	20	144	71	21	127	82	35	349	38	27	252
----------------------------	-----	----	----	-----	----	----	-----	----	----	-----	----	----	------------

Resultado anual: 252 dias

O Resultado foi 71,42% da meta pactuada, recebendo assim o conceito B. A Comissão sugeriu que os processos de contratação que restaram fracassados deveriam ser utilizados na composição do cálculo do indicador. A Diretoria de Gestão acatou a sugestão considerando que mesmo a área técnica não sendo responsável pelo fracasso ou pela ausência de participantes do pregão, esses processos devem ser incluídos no cálculo do indicador, uma vez que passaram por todas as fases, desde o planejamento até o pregão, contabilizando tempo de trabalho e, consequentemente, recursos do Estado.

ÍNDICE DE PREVISIBILIDADE REGULATÓRIA					
Objetivo	Conferir maior previsibilidade às partes interessadas, em relação aos normativos publicados.				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Meta	70%				
SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
Número de atos normativos publicados, previstos no planejamento regulatório	0	1	0	4	5
Número total de atos normativos publicados	0	1	0	6	7
Resultado (%)		100,00%		66,67%	71,43%

Resultado anual 71,43%

Foram publicadas 10 Resoluções Normativas no ano de 2018. No Entanto, cinco delas foram previstas na Agenda Regulatória 2016-18.

Três Resoluções Normativas não entraram na conta do indicador, pois a RN nº 434 foi para revogar a RN nº 433, a RN nº 435 que dispõe sobre o Plano de Contas Padrão da ANS para as operadoras é editada regularmente e não cabe previsão na Agenda Regulatória, assim como a nº 439 que dispõe sobre processo de atualização periódica do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde.

Já as RNs nº 437, sobre a adaptação e migração para os contratos celebrados até 1º de janeiro de 1999, e nº 441 que estabelece critérios para cálculo do reajuste máximo das contraprestações pecuniárias dos planos privados, embora tenham sido previstas no planejamento da Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos – DIPRO, não foram previstas na Agenda Regulatória 2016-2018. Foram incluídas no denominador, mas não foram contabilizadas no numerador.

Em função do aprimoramento das boas práticas regulatórias e da elaboração de nova Agenda Regulatória para o período 2019-21, a ANS promoveu um aumento da meta de 70% para 85% a partir de 2019.

TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE DE ANORMALIDADES ADMINISTRATIVAS GRAVES DE NATUREZA ASSISTENCIAL	
Objetivo	Medir o tempo de análise situacional de operadoras com indícios de anormalidades administrativas graves de natureza assistencial.

Interpretação	Quanto menor melhor				
Meta	90 dias				
SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
Somatório do número de dias de análise de cada processo	252	175	177	95	699
Número de análises	9	7	6	2	24
Resultado (dias)	28,0	25,0	29,5	47,5	29,1

Resultado anual: 29 dias

Resultado apresentou performance muito superior à meta estipulada. A Comissão sugeriu que o indicador tivesse sua meta readequada. A Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos acatou a sugestão de aumento de performance da meta do indicador passando de 90 para 30 dias.

PERCENTUAL DE ANÁLISE DOS PROCESSOS DE ALTERAÇÃO DE REDE ASSISTENCIAL	
Objetivo	Avaliar a capacidade de resolução de processos de solicitação de alteração de rede assistencial hospitalar
Interpretação	Quanto maior melhor
Meta	70%
SÉRIE HISTÓRICA	TOTAL
Número de processos com análise concluída	218
Número de processos disponíveis para análise	218
Resultado (%)	100 %

Resultado anual 100%

A periodicidade de coleta do indicador é anual de modo que a apuração só foi realizada no 4º trimestre. Ao longo do ano a comissão alertou que se estabelecessem metas intermediárias para acompanhamento trimestral.

Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos solicitou a descontinuidade do indicador, uma vez que entrou em funcionamento o sistema eletrônico de solicitação de alteração de rede hospitalar (IN 54/2018), que automatizou o processo de trabalho, não havendo mais solicitações pendentes de análise.

PRODUTIVIDADE DIÁRIA NO RESSARCIMENTO AO SUS													
Objetivo	Acompanhar mensalmente a produtividade da equipe de análise de impugnações e de recursos												
Interpretação	Quanto maior melhor												
Meta	60 por dia												
SÉRIE HISTÓRICA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Total de atendimentos analisados	62.468	71.259	85.610	67.342	61.628	85.696	84.623	119.377	90.478	106.791	86.008	87.824	1.009.104
Σ nº de dias efetivamente trabalhados por colaborador	1.177	1.151	1.441	1.329	1.203	1.480	1.739	1.826	1.454	1.595	1.338	1.038	16.771

Produtividade diária por colaborador	53	62	59	51	51	58	49	65	62	67	64	85	60
--------------------------------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

Resultado anual: Média de 60,5 dias

No contrato publicado a nomenclatura de “Produtividade mensal nos processos de Ressarcimento ao SUS” foi modificado para “Produtividade Diária no Processo de Ressarcimento ao SUS”, que visa calcular a produtividade diária por meio de coleta de dados mensal.

Ao longo de 2018 a área técnica justificou o não alcance da meta em determinados períodos pela ausência de servidores, períodos de feriados e férias. No entanto, no detalhamento do cálculo do indicador, esses fatores não são contabilizados.

PERCENTUAL DE ANÁLISE INICIAL DAS DEMANDAS RELATIVAS À REGULAMENTAÇÃO DA LEI 13.003/2014.					
Objetivo	Avaliar (anualmente) o percentual de demandas com resposta ou apuração inicial, relacionadas à regulamentação da Lei 13.003/2014.				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Meta	75%				
SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
Número de demandas com análise preliminar (acumulado)	109	173	226	346	346
Total de demandas recebidas (acumulado)	112	178	250	387	387
Resultado (% acumulado)	97,32%	97,19%	90,40%	89,41%	89,41%

Resultado anual 89,41%

A Comissão questionou se o fator “tempo de resposta” deveria ser acrescentado ao indicador. A Diretoria de Desenvolvimento Setorial informou que apesar de o indicador não ter obtido resultado inferior a 90% em nenhum dos trimestres avaliados, o número de demandas recebidas pelo site e o Disque ANS aumentou significativamente, conforme apontam os dados do terceiro trimestre, e que a expectativa da área é de aumento contínuo para 2019. Paralelamente, os servidores públicos de contrato temporário que atuavam nesse processo foram desligados da Agência e, conseqüentemente, a equipe de trabalho para 2019 será menor.

ÍNDICE DE ABRANGÊNCIA DO ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO DAS OPERADORAS POR BENEFICIÁRIOS					
Objetivo	Ampliar a abrangência do acompanhamento econômico-financeiro das OPS				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Meta	75% do contrato, 37,5% meta de 2018 e 9,4% meta trimestral				
SÉRIE HISTÓRICA	1º trim	2º trim	3º trim	4º trim	TOTAL
Qtde de vínculos de beneficiários de OPS analisadas	10.783.167	31.170.438	33.901.510	39.076.492	39.076.492
Qtde de vínculos de beneficiários de OPS ativas	61.069.053	61.093.142	60.737.777	61.368.938	61.368.938
Resultado (% acumulado)	17,66%	51,02%	55,82%	63,67%	63,67%

Resultado anual 63,67%

De acordo com a área técnica, em 2018 foi estabelecida estratégia de focar o acompanhamento econômico-financeiro em operadoras de pequeno porte. Contudo, devido a necessidade de se realizar reanálises em operadoras de grande porte no 2º trimestre, que apresentaram algum tipo de não conformidade em 2017, o resultado do indicador ficou acima do esperado. Em 2018 foram analisadas 245 operadoras o que correspondeu a 63,7% do mercado de saúde suplementar.

Análise Sintética

Indicador	Meta	1º tri 2018	2º tri 2018	3º tri 2018	4º tri 2018	Resultado Ano 2018	Conceito
Tempo de Análise Fiscalizatória da NIP Assistencial	60 dias corridos	7,3 dias	9,5 dias	12,5 dias	14 dias	10,9 dias	A
Tempo Médio de Tramitação do Processo Sancionador	720 dias corridos	195,7 dias	158,7 dias	176,7 dias	234,3 dias	192,7 dias	A
Economicidade com o Processo Eletrônico	Redução de, no mínimo, 5% dos gastos envolvidos	Redução de 52,82%	Redução de 26,17%	Redução de 25%	Redução de 22,21%	Redução de 22,21%	A
Tempo Médio de Contratação	180 dias	212 dias	215 dias	211 dias	252 dias	252 dias	B
Previsibilidade Regulatória	70%	-	100%	n/a*	66,67%	71,43%	A
Tempo médio das análises de indícios de anormalidades administrativas graves de natureza assistencial	Análise de todas as OPS em até 90 dias	28	25	29,5	47,5	29,1	A
Percentual de Análise dos Processos de Alteração de Rede Assistencial	70%	n/a**	n/a**	n/a**	100%	100%	A
Produtividade diária no processo de Ressarcimento ao SUS	60 atendimentos por dia por colaborador	58	56	59	60	60	A
Percentual de análise inicial das demandas relativas à regulamentação da Lei 13.003/2014	75%	97,32%	97,19%	94,07%	89,41%	89,41	A
Índice de abrangência do acompanhamento econômico – financeiro das operadoras por beneficiário	75% (9,4% por trimestre)	17,66	51,02%	55,82%	63,67	63,67%	A

* Nenhum normativo foi publicado.

** Este indicador é apurado somente no final do exercício.

Os parâmetros para avaliação da execução do Contrato de Gestão estão definidos na Portaria Conjunta 771/2011, conforme tabela a seguir:

AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO INDICADOR DE DESEMPENHO			
ÍNDICE REALIZADO	CONCEITO	Avaliação	Resultado anual

acima ou igual a 75% da meta pactuada	"A" (SUFICIENTE)	META CUMPRIDA	09 indicadores* (90%)
abaixo de 75% da meta pactuada	"B" (INSUFICIENTE)	META NÃO CUMPRIDA	1
CUMPRIMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO			
igual ou acima de 80% dos indicadores com conceito "a"		CUMPRIMENTO SATISFATÓRIO	
abaixo de 80% dos indicadores com conceito "a"		DESCUMPRIMENTO	

De acordo com esses parâmetros o Contrato de Gestão em 2018, seu primeiro ano de execução, teve seu **cumprimento considerado satisfatório** uma vez que **90% dos indicadores obtiveram conceito "A"**. Apenas um indicador não alcançou o índice de 75% da meta. Os demais cumpriram 100% da meta.

O resultado do acompanhamento trimestral culminou num processo de revisão de metas a serem encaminhados à Comissão de Acompanhamento e Avaliação do Contrato de Gestão da ANS (2018-2019), sinteticamente apresentados a seguir:

- "Tempo de Análise Fiscalizatória da NIP Assistencial": DIFIS acatou recomendação da Comissão de readequação da meta de 60 dias corridos para 30.
- "Tempo médio de tramitação do processo sancionador": a DIFIS não acatou sugestão da comissão e pela coordenação do programa de qualificação de redução de 720 dias para os 230 dias.
- "Economicidade do Processo Eletrônico": a Comissão sugeriu acerca da continuidade deste indicador para o exercício de 2019. Alterou-se a metodologia de cálculo a fim de ajustar e refletir melhor o processo de economicidade.
- "Tempo Médio de Contratação": a Comissão sugeriu que os processos de contratação que restaram fracassados deveriam ser utilizados na composição do cálculo do indicador. A Diretoria de Gestão acatou a sugestão.
- "Tempo Médio de Anormalidades Administrativas Graves de Natureza Assistencial": a DIPRO acatou a sugestão da Comissão de aumento de performance da meta do indicador passando de 90 para 30 dias.
- "Percentual de análise inicial das demandas relativas à regulamentação da Lei 13003/2014": a Comissão questionou se o fator "tempo de resposta" deveria ser acrescentado ao indicador. A DIDES informou que apesar de o indicador não ter obtido resultado inferior a 90%, o número de demandas recebidas pelo site e o Disque ANS aumentou significativamente e a expectativa da área é de aumento contínuo para 2019. Paralelamente, os servidores públicos de contrato temporário que atuavam nesse processo foram desligados da Agência e, conseqüentemente, a equipe de trabalho para 2019 será menor.

Além das alterações sugeridas pela Comissão de Acompanhamento e Avaliação do Contrato de Gestão da ANS, o processo de revisão anual dos indicadores do Programa de Qualificação Institucional promoveu alterações em mais dois indicadores, a saber:

"Percentual de Análise dos Processos de Alteração de Rede Assistencial": a DIPRO solicitou a descontinuidade uma vez que entrou em funcionamento o sistema eletrônico de solicitação de alteração de rede hospitalar (IN 54/2018), que automatizou o processo de trabalho, não havendo mais solicitações pendentes de análise.

"Previsibilidade Regulatória": em função do aprimoramento das boas práticas regulatórias e da elaboração de nova Agenda Regulatória para o período 2019-21 promoveu-se um aumento da meta de 70% para 85%.

Todas as alterações foram submetidas à Diretoria Colegiada na 498ª reunião ordinária e terão validade a partir de 01 de janeiro de 2019. Deste modo o quadro de indicadores que compõe o CG ficou definido com os seguintes ajustes:

Indicador	Meta Ajustada
ECONOMICIDADE COM O PROCESSO ELETRÔNICO	Redução de 5% dos gastos envolvidos em relação a 2018
TEMPO MÉDIO DE CONTRATAÇÃO	≤ 180 dias
ÍNDICE DE ABRANGÊNCIA DO ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO DAS OPERADORAS POR BENEFICIÁRIOS	≥ 75%
TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE FISCALIZATÓRIA DA NIP ASSISTENCIAL	≤ 30 dias
TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO DO PROCESSO SANCIONADOR	≤ 720 dias
ÍNDICE DE PREVISIBILIDADE REGULATÓRIA	≥ 85%
TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE DE ANORMALIDADES ADMINISTRATIVAS GRAVES DE NATUREZA ASSISTENCIAL	≤ 30 dias
PRODUTIVIDADE DIÁRIA NO RESSARCIMENTO AO SUS	≥ 60
PERCENTUAL DE ANÁLISE INICIAL DAS DEMANDAS RELATIVAS À REGULAMENTAÇÃO DA LEI 13.003/2014	≥ 75%

Alteração Indicadores para 2019

