

RELATÓRIO ANUAL 2018

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO INSTITUCIONAL



AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR
Diretoria de Gestão
Gerência de Qualificação institucional

RELATÓRIO ANUAL 2018

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO INSTITUCIONAL



Rio de Janeiro | 2019

RELATÓRIO ANUAL 2018 - PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO INSTITUCIONAL



2019. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial – Sem Derivações. Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

O conteúdo desta, e de outras obras da Agência Nacional de Saúde Suplementar, pode ser acessado na página <http://www.ans.gov.br/biblioteca/index.html>

Versão Digital

ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E INFORMAÇÕES

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS

Diretoria de Gestão

Gerência de Qualificação Institucional

Av. Augusto Severo, 84 – Glória

CEP 20.021-040

Rio de Janeiro, RJ – Brasil

Tel.: +55(21) 2105-0000

Disque ANS 0800 701 9656

www.ans.gov.br

ouvidoria@ans.gov.br

Diretoria Colegiada da ANS

Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Diretoria de Gestão – DIGES

Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE

Coordenação Técnica

Andrea Carlesso Lozer -DIGES/GEQIN

Equipe técnica

Bruno Catrioli da Silva - GEQIN/CQINS

Leonardo Fernandes Ferreira – GEQIN/CQINS

Projeto Gráfico

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SEGER/DICOL

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	5
METODOLOGIA	6
Construção dos indicadores	6
Coleta de Dados	6
Monitoramento e Análise	6
Transformação dos Processos	6
O RELATÓRIO	7
RESULTADO DOS INDICADORES E DO ÍNDICE DE DESEMPENHO INSTITUCIONAL (IDI)	7
01. ABSENTEÍSMO-DOENÇA	10
02. PROPORÇÃO DE IMPLEMENTAÇÕES NOS PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO PRAZO	12
03. DISPONIBILIDADE DOS SISTEMAS CRÍTICOS	14
04. ECONOMICIDADE COM O PROCESSO ELETRÔNICO	16
05. VARIAÇÃO NO GASTO COM ENERGIA ELÉTRICA	18
06. ÍNDICE DE GESTÃO DE PROCESSOS	20
07. PROPORÇÃO DE CANCELAMENTO DE BILHETES AÉREOS	22
08. TEMPO MÉDIO DE CONTRATAÇÃO	24
09. ÍNDICE DE ABRANGÊNCIA DO ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO DAS OPERADORAS POR BENEFICIÁRIOS	26
10. PRODUTIVIDADE TRIMESTRAL DO PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO	28
11. TEMPO MÉDIO DO CANCELAMENTO A PEDIDO	30
12. TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE FISCALIZATÓRIA DA NIP ASSISTENCIAL	32
13. TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE FISCALIZATÓRIA DA NIP NÃO ASSISTENCIAL	34
14. TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO DO PROCESSO SANCIONADOR	36
15. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS EVENTOS REALIZADOS PELA ANS	38
16. ÍNDICE DE GESTÃO DE RISCOS	40
17. ÍNDICE DE PREVISIBILIDADE REGULATÓRIA	42
18. ÍNDICE DE ENGAJAMENTO DA PÁGINA DA ANS NO FACEBOOK	44
19. TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE DE ANORMALIDADES ADMINISTRATIVAS GRAVES DE NATUREZA ASSISTENCIAL	46
20. PERCENTUAL DE ANÁLISE DOS PROCESSOS DE ALTERAÇÃO DE REDE ASSISTENCIAL	48
21. PRODUTIVIDADE DIÁRIA NO RESSARCIMENTO AO SUS	50
22. PERCENTUAL DE ANÁLISE INICIAL DAS DEMANDAS RELATIVAS À REGULAMENTAÇÃO DA LEI 13.003/2014	52

INTRODUÇÃO

O Programa de Qualificação Institucional foi instituído, em 2006, pela RN nº 139 com o objetivo de avaliar, anualmente, o desempenho da ANS nos seus processos de trabalho e seus reflexos no campo da saúde suplementar. Este Programa possibilita o monitoramento de indicadores institucionais, buscando um adequado diagnóstico da situação de processos de trabalho e a identificação de oportunidades de melhoria.

Desde 2017, o Programa vem passando por reformulações com o objetivo de:

- a) aprimorar o seu quadro de indicadores, utilizando medidas mais robustas para monitorar os processos de trabalho mais relevantes da ANS; e
- b) tornar-se uma ferramenta não só de monitoramento e avaliação, mas de transformação e melhoria dos processos de trabalho.

O conjunto de ações de reformulação pode ser resumido em 6 etapas:

- I. Ao longo de 2017, com a efetiva participação de representantes de todas as Diretorias e unidades vinculadas da Agência, foi construída a grade de indicadores para 2018 a partir de levantamento de todos os assuntos tratados na ANS.
- II. A partir de 2018, o Contrato de Gestão da ANS passou a utilizar indicadores do Programa de Qualificação Institucional, evitando a duplicação de esforços na Agência.
- III. No segundo semestre de 2018, foi elaborada proposta de nova Resolução Administrativa para disciplinar a nova estrutura do Programa, que se encontra em fase de avaliação jurídica para posterior aprovação da Diretoria Colegiada.
- IV. Em 2018, foi realizada capacitação e definido um método para transformação e melhoria de processos. O objetivo é aplicar em todos os processos de trabalho cujos indicadores no Programa não tenham atingido a meta estipulada. A metodologia já começou a ser utilizada em 2019.
- V. Em 2019, os indicadores para 2020 serão construídos a partir do novo Mapa Estratégico da Agência.
- VI. A partir de 2020, o Programa passa a funcionar em ciclos, com duração de 3 anos. O objetivo é garantir estabilidade no monitoramento dos processos de trabalho e a pertinência dos indicadores, contemplando as dimensões de eficácia, eficiência e efetividade.

Dessa forma, o Programa de Qualificação Institucional está sendo aperfeiçoado a fim de torná-lo uma ferramenta mais efetiva e que conte com todo o ciclo PDCA (Plan-Do-Act-Check), viabilizando a melhoria contínua dos processos de trabalho da Agência.

METODOLOGIA

Construção dos indicadores

A construção dos indicadores ocorreu ao longo do ano de 2017 e se dividiu em 4 etapas:

- I. Seleção das atividades/temas executadas na ANS que são mais relevantes e representativas da Missão/Negócio da ANS;
- II. Reavaliação das atividades/temas selecionadas na 1º Fase para definição se são mesuráveis e possuem fonte confiáveis;
- III. Construção de indicadores que representem as atividades/temas definidas na 2ª Fase, buscando seus fundamentos (bancos de dados, possibilidades de medição, etc); e
- IV. Construção de fichas técnicas, com as informações: descrição, objetivo, interpretação, cálculo do indicador e seu detalhamento, unidade de medida, periodicidade de coleta, unidade e servidor responsável pela coleta dos dados, fonte de dados, instruções para coleta, critério de pontuação, simulação com dados históricos e meta.

Foram construídos 22 indicadores, que envolvem todas as Diretorias da Agência. As fichas técnicas de todos os indicadores foram aprovadas na 477ª Reunião da Diretoria Colegiada.

Coleta de Dados

A coleta dos dados ocorre trimestralmente e é realizada pelas unidades responsáveis pelos processos de trabalho avaliados, através de planilhas formatadas e disponibilizadas pela Gerência de Qualificação Institucional (GEQIN), responsável pela condução do Programa. As unidades também fazem uma avaliação qualitativa do resultado.

Cálculo do Índice

Cada indicador possui um critério de pontuação, que transforma seu resultado em um índice entre 0 (zero) e 1 (um). O Índice de Desenvolvimento Institucional (IDI) é a média aritmética simples das notas dos 22 indicadores.

Monitoramento e Análise

Ao longo de todo o ano, a equipe da GEQIN monitora os resultados, elaborando relatórios semestrais individualizados por diretoria. Nestes relatórios é realizada uma avaliação crítica dos resultados que é encaminhada a cada Diretoria-Adjunta, acompanhada dos resultados detalhados e da avaliação das próprias unidades. O objetivo do monitoramento é possibilitar às diversas unidades envolvidas o adequado diagnóstico da situação de cada processo de trabalho e a identificação de oportunidades de melhoria.

A análise do resultado e do desempenho alcançado deverá ser efetuada com base:

- a) na comparação entre as metas fixadas e os resultados obtidos, gerando a pontuação de cada indicador;
- b) na evolução de desempenho dos processos de trabalho, com vistas à identificação de oportunidades de transformação;
- c) na análise de desempenho feita pela própria unidade responsável pelo indicador;
- d) na pontuação do IDI.

Transformação dos Processos

Quando um indicador não atingir a meta previamente definida no período avaliativo, será realizada uma análise para identificação e implementação de melhorias e transformação nos processos de trabalho relacionados.

Entende-se por transformação do processo de trabalho as alterações necessárias a fim de encontrar a melhor maneira do processo realizar seu trabalho podendo ocorrer em uma amplitude de escopo que vai desde a implementação de melhorias incrementais até uma mudança de paradigma.

Essa é uma etapa nova no Programa, que está começando a ser aplicada em 2019.

O RELATÓRIO

Este relatório tem como objetivo apresentar os resultados e uma breve análise dos indicadores do Programa de Qualificação da Institucional relativos ao ano de 2018, que abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018.

RESULTADO DOS INDICADORES E DO ÍNDICE DE DESEMPENHO INSTITUCIONAL (IDI)

O Quadro 1, a seguir, apresenta resumidamente o resultado dos indicadores e o Índice de Desempenho Institucional da ANS para 2018:

QUADRO 1: RESULTADOS DOS INDICADORES DO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO INSTITUCIONAL 2018

INDICADOR	META	RESULTADO	PONTUAÇÃO
1. Absenteísmo-Doença	$\leq 3\%$	2,56%	1,00
2. Proporção de Implementações nos Projetos de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação no Prazo	90%	98,36%	1,00
3. Disponibilidade dos Sistemas Críticos	$\geq 98\%$	99,26%	1,00
4. Economicidade com o Processo Eletrônico	Redução de, pelo menos 5%	Redução de 19,94%	1,00
5. Variação no Gasto com Energia Elétrica	Redução de, pelo menos 5%	Redução de 0,10%	0,02
6. Índice de Gestão de Processos	$\geq 65\%$	67,95%	1,00
7. Proporção de Cancelamento de Bilhetes Aéreos	$\leq 10\%$	9,02%	1,00
8. Tempo Médio de Contratação	≤ 180 dias	251,77 dias	0,60
9. Índice de Abrangência do Acompanhamento Econômico-Financeiro das Operadoras	$\geq 37,5\%$	63,67%	1,00
10. Produtividade do Processo de Acompanhamento Econômico-Financeiro	≥ 12	12,64	1,00

continua...

continuação

INDICADOR	META	RESULTADO	PONTUAÇÃO
11. Tempo Médio de Cancelamento a Pedido	≤ 90 dias	70,38 dias	1,00
12. Tempo Médio de Análise da NIP Assistencial	≤ 60 dias	10,85 dias	1,00
13. Tempo Médio de Análise da NIP Não Assistencial	≤ 60 dias	8,33 dias	1,00
14. Tempo Médio de Tramitação do Processo Sancionador	≤ 720 dias	192,66 dias	1,00
15. Índice de Satisfação com os Eventos realizados pela ANS	≥ 8,5	8,44	0,99
16. Índice de Gestão de Riscos	100%	150%	1,00
17. Índice de Previsibilidade Regulatória	≥ 70%	71,43%	1,00
18. Índice de Engajamento da página da ANS no Facebook	≥ 5%	5,46%	1,00
19. Tempo médio de análise de anormalidades adm graves de natureza assistencial	≤ 90 dias	29,13 dias	1,00
20. Resolutividade de Processos de Alteração de Rede Assistencial	≥ 70%	100,00%	1,00
21. Produtividade Mensal no Ressarcimento ao SUS	≥ 60 atendimentos/dia	60,17 atendimentos/dia	1,00
22. Percentual de análise inicial das demandas relativas à regulamentação da Lei 13003-14	≥ 75%	89,41%	1,00
		IDI 2018	0,937

01. ABSENTEÍSMO-DOENÇA

OBJETIVO

Mensurar os dias não trabalhados por motivos de saúde do servidor e de seus familiares e servir de insumo para ações de promoção de saúde do trabalhador.

FÓRMULA

$$\frac{\text{Total de dias não trabalhados por motivos relacionados a doença de servidor ou seu familiar}}{\text{Total de tempo planejado (nº de dias x nº de servidores)}} \times 100$$

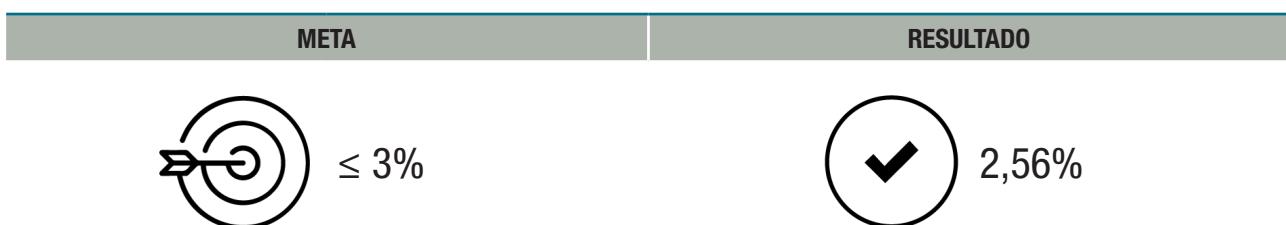


TABELA COM OS RESULTADOS

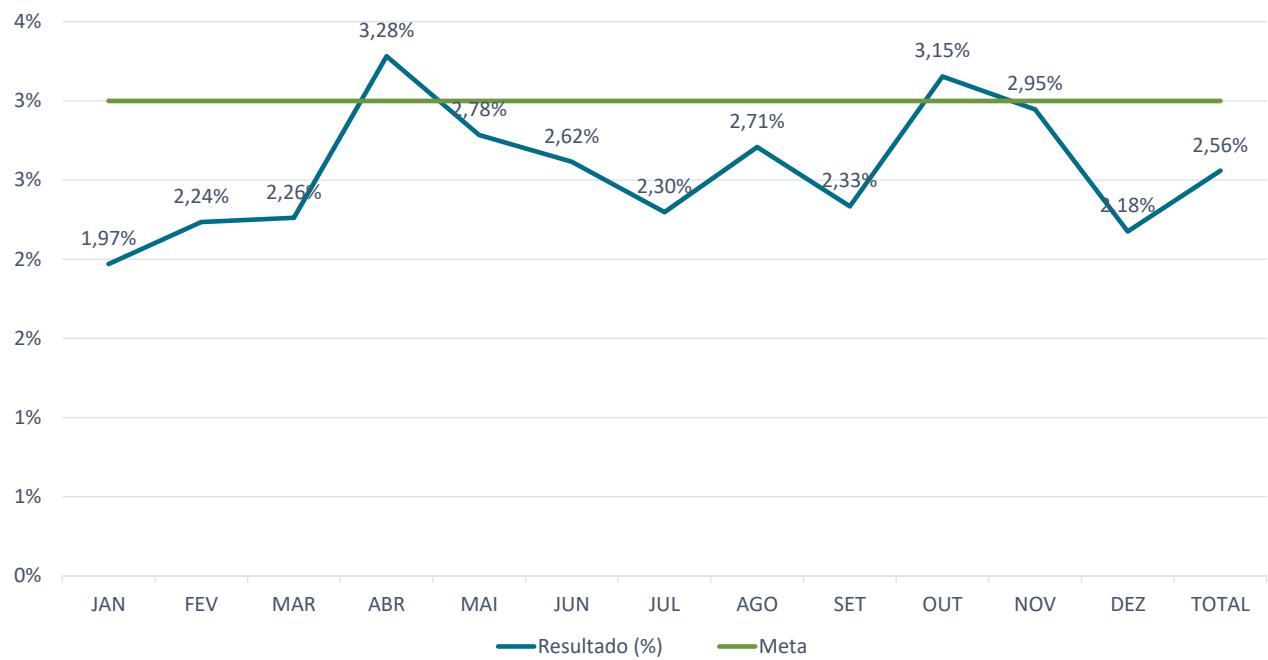
SÉRIE HISTÓRICA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Total de dias não trabalhados	524	537	601	836	726	659	594	697	577	755	685	522	7.713
Nº dias no mês	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365
Total de Servidores	858	858	857	849	841	840	834	830	824	772	775	774	
Total de tempo planejado (nº de dias x nº de servidores)	26.598	24.024	26.567	25.470	26.071	25.200	25.854	25.730	24.720	23.932	23.250	23.994	301.410
Resultado (%)	1,97%	2,24%	2,26%	3,28%	2,78%	2,62%	2,30%	2,71%	2,33%	3,15%	2,95%	2,18%	2,56%
Meta	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%
Pontuação													1,00

ANÁLISE DE DESEMPENHO

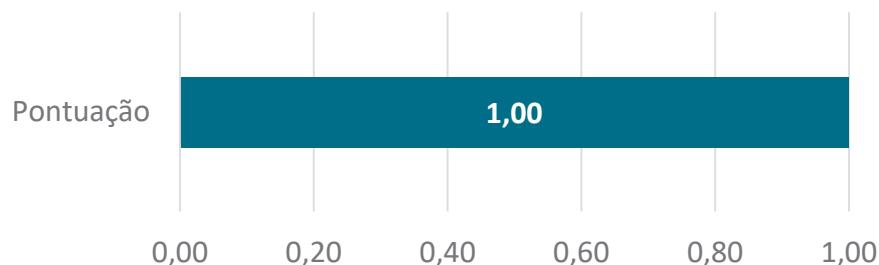
O absenteísmo é sempre um fator de grande preocupação, pois uma taxa elevada por parte dos servidores faz com que muitos gestores se vejam obrigados a reestruturar processos, cargos e atividades da Organização.

O resultado do indicador foi positivo ao longo de todo o ano de 2018, ultrapassando a meta apenas em dois meses. Para 2019, a meta será mantida.

GRÁFICO



PONTUAÇÃO



02. PROPORÇÃO DE IMPLEMENTAÇÕES NOS PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO PRAZO

OBJETIVO

Medir a capacidade de planejamento e de entrega nos projetos de tecnologia da informação.

FÓRMULA

$$\frac{\text{Número de HISTÓRIAS entregues dentro do prazo acordado (SPRINT) e aceitas}}{\text{Total de HISTÓRIAS planejadas}} \times 100$$

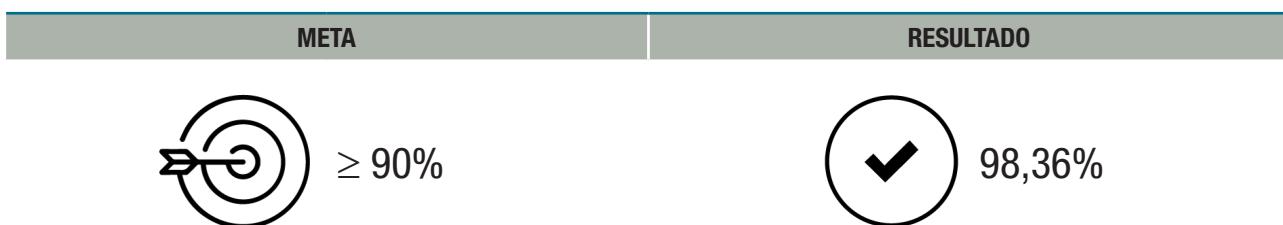


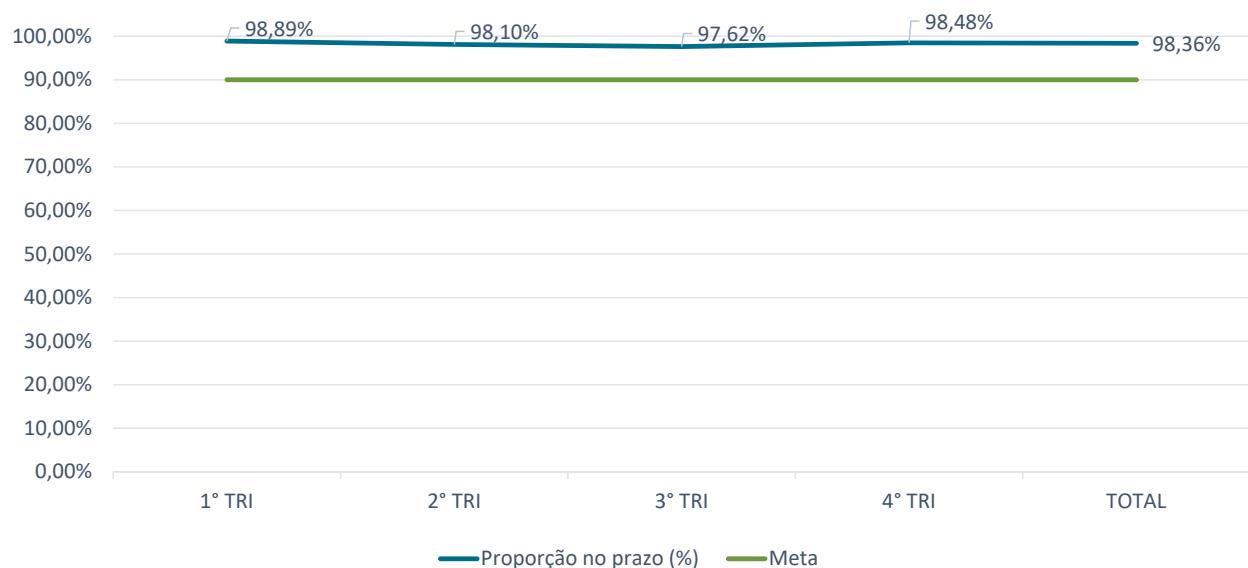
TABELA COM OS RESULTADOS

SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
Nº de HISTÓRIAS entregues dentro do prazo acordado e aceitas (SPRINT)	178	207	82	194	661
Total de HISTÓRIAS planejadas	180	211	84	197	672
Proporção no prazo (%)	98,89%	98,10%	97,62%	98,48%	98,36%
Meta	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%
Pontuação					1,00

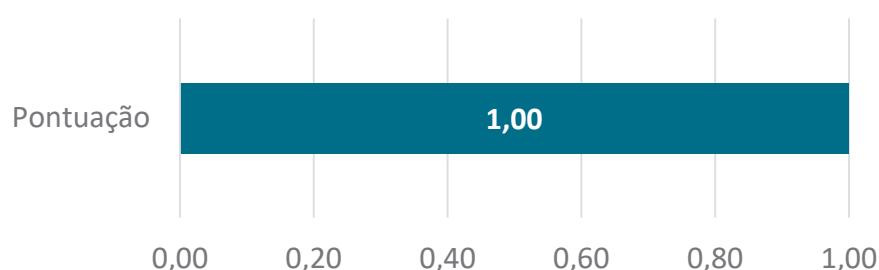
ANÁLISE DE DESEMPENHO

“Histórias” são pequenas entregas de projetos de desenvolvimento de tecnologia da informação realizadas a cada 15 dias. Este indicador superou em todos os trimestres, de maneira significativa, a meta estipulada, indicando que os projetos de tecnologia da informação têm tido suas “histórias” entregues, quase na totalidade, dentro do prazo. O indicador teve sua meta aumentada para 98% em 2019 a fim de garantir o padrão atual, identificado como adequado.

GRÁFICO



PONTUAÇÃO



03. DISPONIBILIDADE DOS SISTEMAS CRÍTICOS

OBJETIVO

Acompanhar a estabilidade dos sistemas críticos da ANS a fim de sinalizar se há necessidade de alterações na infraestrutura de Tecnologia da Informação, uma vez que a não disponibilidade de tais sistemas impacta diretamente nos serviços prestados pela Agência.

FÓRMULA

$$\frac{\text{Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos}}{\text{Tempo total}} \times 100$$

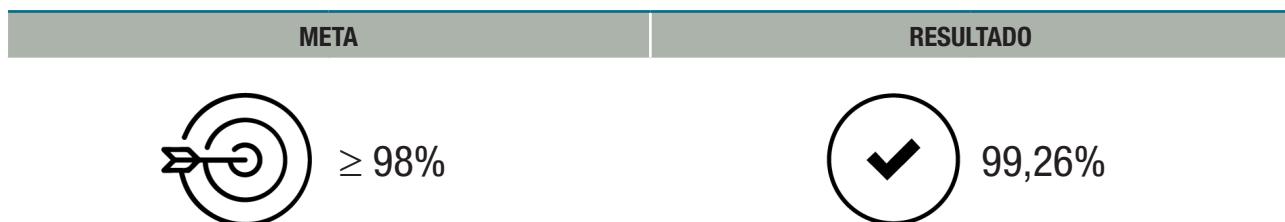


TABELA COM OS RESULTADOS

SISTEM CRÍTICO		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
TOTAL	Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos (em minutos)	800.450	713.311	793.048	776.345	98.857	775.968	802.225	801.724	767.078	796.731	767.728	797.519	9.390.984
	Tempo total (em minutos)	803.520	725.760	803.520	777.600	803.520	777.600	803.520	803.520	777.600	803.520	777.600	803.520	9.460.800
	Resultado (%)	99,62%	98,28%	98,70%	99,84%	99,42%	99,79%	99,84%	99,78%	98,65%	99,16%	98,73%	99,25%	99,26%
Meta	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%
Pontuação														1,00

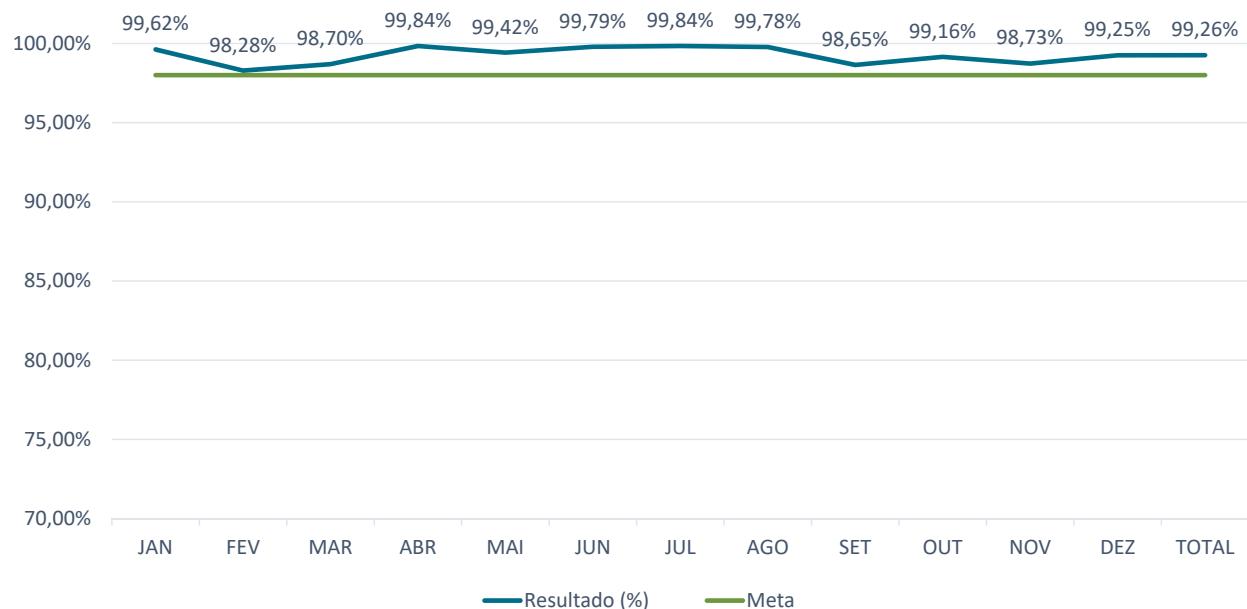
ANÁLISE DE DESEMPENHO

Sistemas considerados críticos, funcionando perfeitamente, contribuem para um aumento considerável na produtividade da Agência e na qualidade do serviço prestado. Em 2018, o indicador apresentou resultado superior ao da média estipulada, totalizando média geral de 99,26% de disponibilidade.

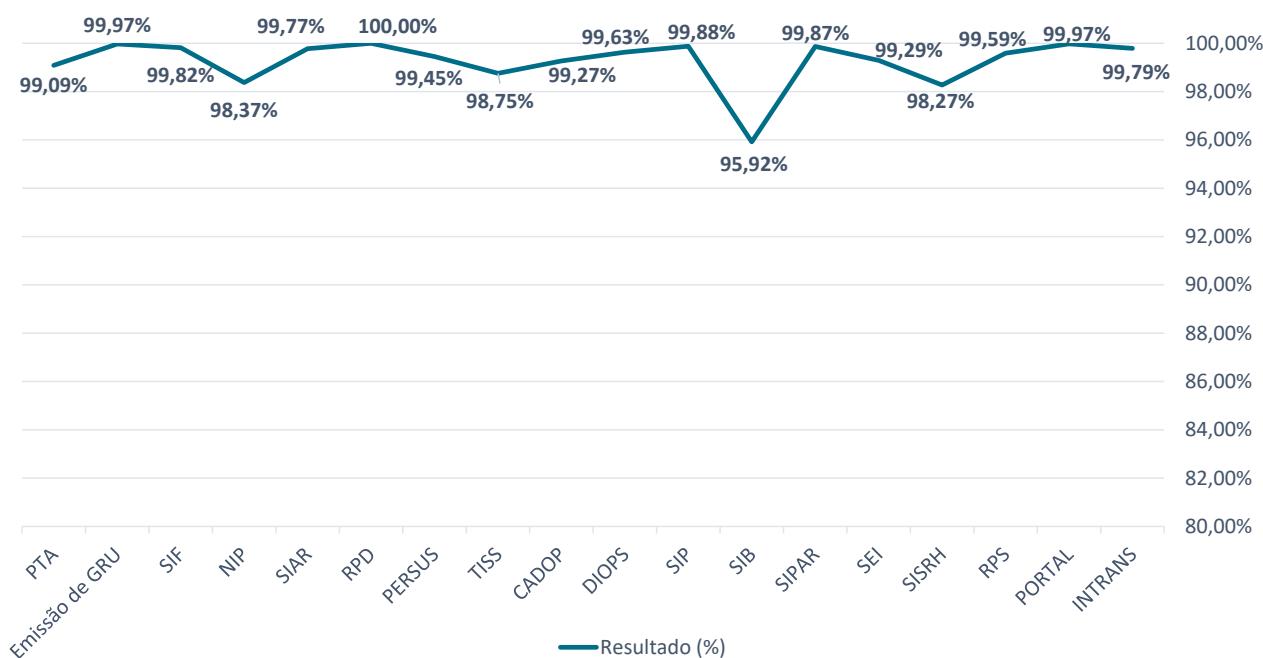
Na avaliação por sistema, apenas o SIB (Sistema de Informação de Beneficiários) apresentou resultado abaixo da meta. Para 2019, a meta será mantida.

GRÁFICO

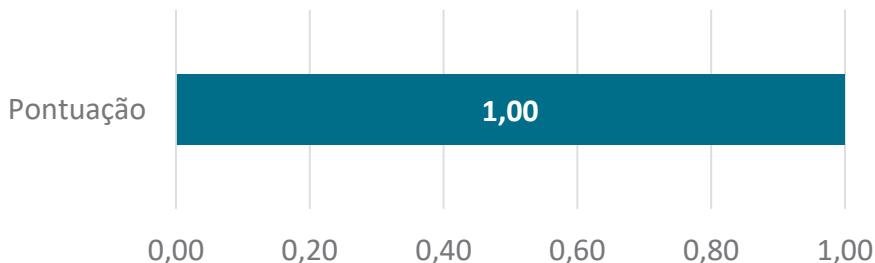
DISPONIBILIDADE DOS SISTEMAS CRÍTICOS



DISPONIBILIDADE DOS SISTEMAS CRÍTICOS (POR SISTEMA)



PONTUAÇÃO



04. ECONOMICIDADE COM O PROCESSO ELETRÔNICO

OBJETIVO

Medir a capacidade do processo eletrônico gerar economia de recursos públicos.

FÓRMULA

$$\{ [(\frac{\text{Custo de serviços postais no ano corrente}}{\text{Custo de serviços postais no ano anterior (atualizado pelo IPCA)}} - 1 \times 100) + (\frac{\text{Custo de impressão e reprografia no ano corrente}}{\text{Custo de impressão e reprografia no ano anterior (atualizado pelo IPCA)}} - 1 \times 100) + \\ (\frac{\text{Custo de guarda documental no ano corrente}}{\text{Custo de guarda documental no ano anterior (atualizado pelo IPCA)}} - 1 \times 100) + (\frac{\text{Custo de aquisição de papel no ano corrente}}{\text{Custo de aquisição de papel no ano anterior (atualizado pelo IPCA)}} - 1 \times 100)] / 4 \}$$

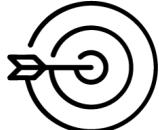
META	RESULTADO
 Redução de, no mínimo, 5% dos gastos envolvidos	 Redução de 19,94%

TABELA COM OS RESULTADOS

SÉRIE HISTÓRICA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
SERVIÇOS POSTAIS Economicidade de serviços postais	-57,70%	-64,94%	-61,82%	-61,99%	-68,95%	-57,22%	-54,33%	-57,05%	-55,80%	-39,82%	-46,54%	-43,12%	-57,08%
IMPRESSÃO E CÓPIAS Economicidade de impressão e reprografia	-4,60%	-4,43%	-4,92%	-6,10%	-5,85%	-7,81%	-8,61%	-7,51%	-4,39%	15,85%	-6,57%	-8,70%	-4,83%
GUARDA DOCUMENTAL Economicidade de guarda documental	40,85%	-69,59%	-31,42%	40,11%	-61,70%	152,75%	-28,98%	25,54%	7,45%	147,38%	160,85%	415,35%	-3,24%
AQUISIÇÃO DE PAPEL Economicidade de aquisição de papel	-13,94%	-13,92%	-13,79%	-13,86%	-13,94%	-15,20%	-15,27%	-15,04%	-15,31%	-15,34%	-14,92%	-14,68%	-14,61%
Resultado (% - variação do gasto em relação a 2017)	-8,85%	-38,22%	-27,99%	-10,46%	-37,61%	18,13%	-26,80%	-13,51%	-17,01%	27,02%	23,21%	87,21%	-19,94%
Meta	-5,00%	-5,00%	-5,00%	-5,00%	-5,00%	-5,00%	-5,00%	-5,00%	-5,00%	-5,00%	-5,00%	-5,00%	-5,00%
Pontuação													1,00

ANÁLISE DE DESEMPENHO

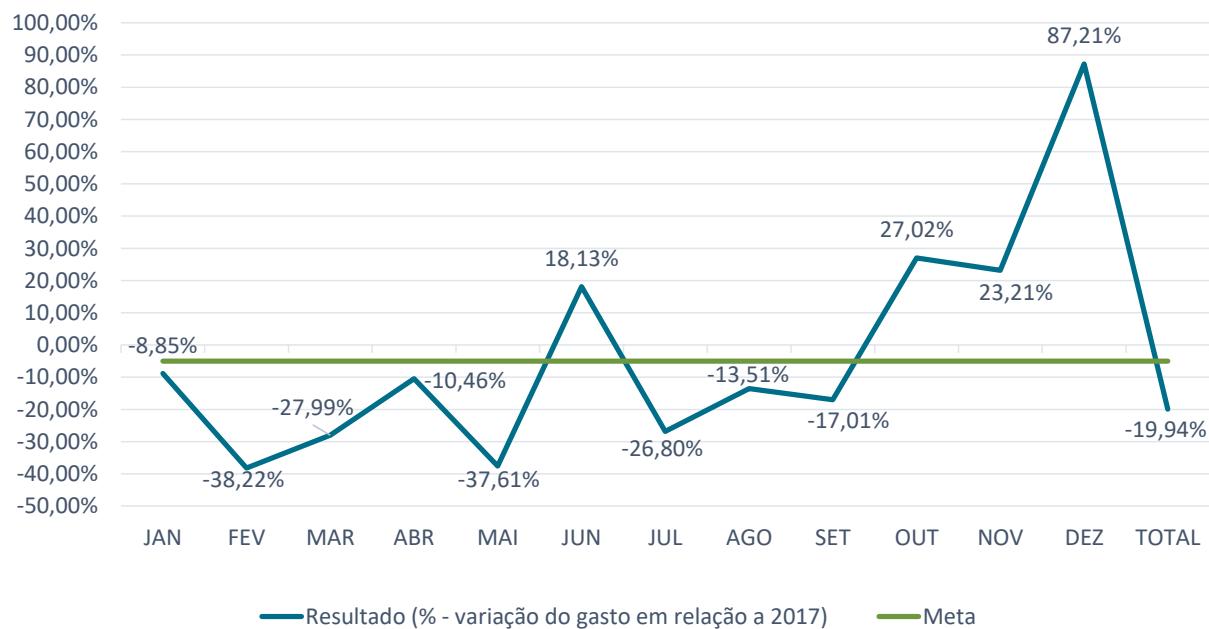
O SEI (Sistema Eletrônico de Informações) foi escolhido como a solução de processo eletrônico no âmbito da ANS, com a finalidade de trazer economia, transparência e agilidade na tramitação eletrônica de processos. Mas como o indicador se refere ao processo eletrônico como um todo, há que se destacar outras iniciativas que ajudaram a reduzir custos, como o PERSUS (Protocolo Eletrônico de Ressarcimento ao SUS), o GEAR (Aplicativo de Gestão Eletrônica de Autorização de Reajuste) e o PTA (Programa de Transmissão de Arquivos), que colaboraram para a redução de custos no curto prazo.

Este indicador apresentou um resultado bastante significativo em 2018 por causa da redução dos serviços postais devido à maior comunicação entre ANS e Operadoras de forma eletrônica (basicamente devido à utilização do PTA para envio de notificações às operadoras e à redução nos fluxos de correspondência entre a Sede e Núcleos da ANS em razão do SEI).

Para 2019, a meta será mantida, pois se espera que não haja uma redução tão grande como houve em 2018.

GRÁFICO

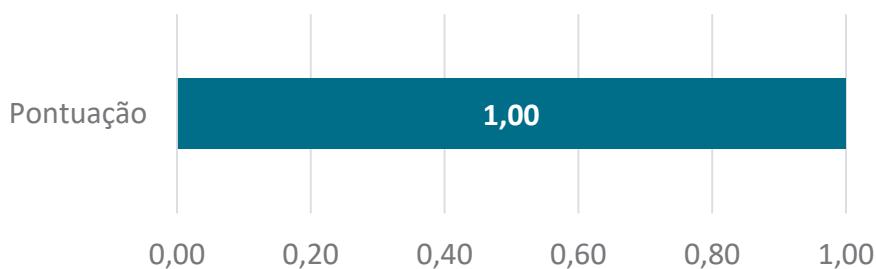
ECONOMICIDADE COM O PROCESSO ELETRÔNICO



ECONOMICIDADE COM O PROCESSO ELETRÔNICO (por tipo de gasto)



PONTUAÇÃO



05. VARIAÇÃO NO GASTO COM ENERGIA ELÉTRICA

OBJETIVO

Monitorar a redução do consumo relacionado à energia elétrica na Agência.

FÓRMULA

$$\frac{\text{Consumo total, por metro quadrado, com Energia Elétrica no ano corrente} - \text{Consumo total, por metro quadrado, com Energia Elétrica no ano anterior}}{-1] \times 100}$$

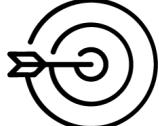
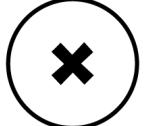
META	RESULTADO
 Redução de, no mínimo, 5% do gasto com energia elétrica, em comparação com o ano anterior	 Redução de 0,10%

TABELA COM OS RESULTADOS

SÉRIE HISTÓRICA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Kwh consumido em 2017	240.298	247.773	242.534	203.527	184.449	198.091	175.098	188.103	170.977	180.017	192.465	192.315	2.415.647
m² ocupado da ANS em 2017	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269
Kwh consumido por m² em 2017	16,84	17,36	17,00	14,26	12,93	13,88	12,27	13,18	11,98	12,62	13,49	13,48	169,29
Kwh consumido em 2018	221.767	204.944	239.078	218.828	196.305	177.740	176.423	191.588	169.120	209.187	185.529	222.620	2.413.129
m² ocupado da ANS em 2018	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269
Kwh consumido por m² em 2018	15,54	14,36	16,76	15,34	13,76	12,46	12,36	13,43	11,85	14,66	13,00	15,60	169,12
Resultado (% - Variação no Gasto em relação a 2017)	-7,7%	-17,3%	-1,4%	7,5%	6,4%	-10,3%	0,8%	1,9%	-1,1%	16,2%	-3,6%	15,8%	-0,10%
Meta	-5,00%	-5,00%	-5,00%	-5,00%	-5,00%	-5,00%	-5,00%	-5,00%	-5,00%	-5,00%	-5,00%	-5,00%	-5,00%
Pontuação													0,02

ANÁLISE DE DESEMPENHO

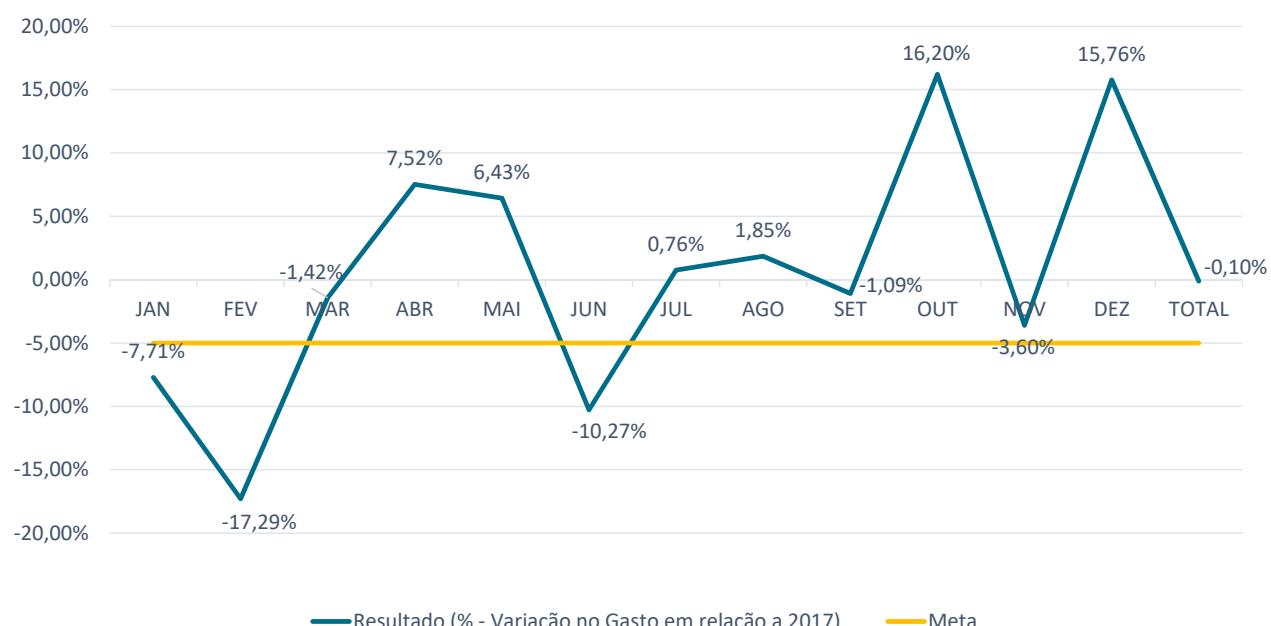
O indicador apresentou variações significativas nos gastos com energia ao longo do ano, o que acabou comprometendo seu resultado final, que ficou próximo de zero. Como esse indicador é medido em Kwh/m², ele de fato consegue medir o esforço na redução do consumo de energia, não sofrendo impacto da variação de preços.

Não houve nenhum evento excepcional que explicasse os meses de pico, contudo a ANS vem planejando ações para reformulação da estrutura elétrica, visando redução no consumo de energia elétrica já em 2019.

Para 2019, a meta será mantida.

GRÁFICO

Variação no Gasto de Energia Elétrica



PONTUAÇÃO



06. ÍNDICE DE GESTÃO DE PROCESSOS

OBJETIVO

Avaliar a disseminação do mapeamento de processos na ANS e a completude da base de conhecimento do SEI.

FÓRMULA

$$\frac{\text{Total de processos mapeados}}{\text{Total de processos planejados}} + \frac{\text{Total de tipos processuais no SEI com a Base de Conhecimento validada e publicada}}{\text{Total de tipos processuais no SEI}} / 2$$

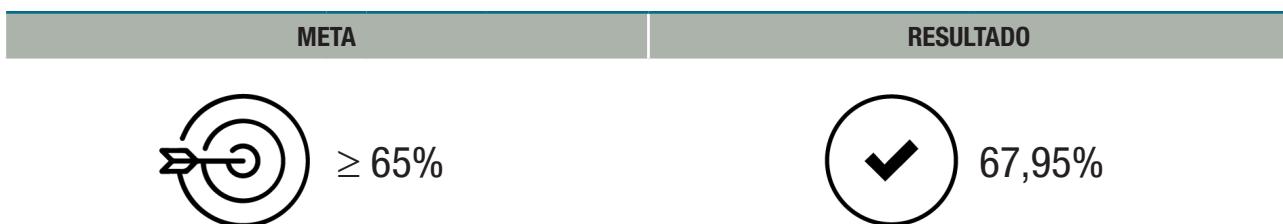


TABELA COM OS RESULTADOS

SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
Total de Processos mapeados e publicados	6	13	17	9	45
Total de processos planejados					36
% cumprimento - Processos mapeados (acumulado)	6,67%	2,78%	100,00%	125,00%	125,00%
Total de tipos processuais no SEI com a Base de Conhecimento validada e publicada	5	16	17	9	47
Total de tipos processuais no SEI					431
% cumprimento - Base de Conhecimento do SEI publicada (acumulado)	1,16%	4,87%	8,82%	10,90%	10,90%
Índice de Gestão de Processos (% acumulado)	8,91%	28,83%	54,41%	67,95%	67,95%
Meta	16,25%	32,50%	48,75%	65,00%	65,00%
Pontuação					1,00

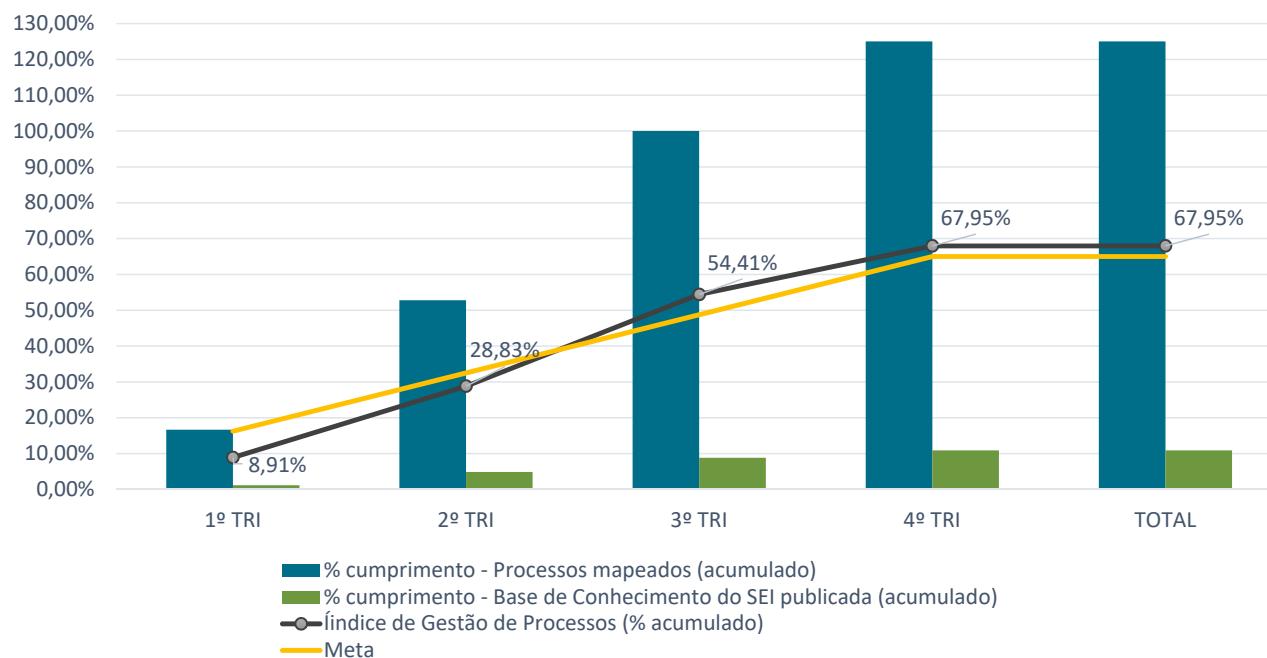
ANÁLISE DE DESEMPENHO

Este é um indicador composto, cujos resultados são inversamente proporcionais: o bom desempenho do mapeamento de processos compensou o baixo desempenho do preenchimento da base de conhecimento dos processos no SEI (funcionalidade que apresenta uma série de informações úteis acerca de cada tipo processual no SEI) pelas unidades organizacionais, mas ainda assim, possibilitando que o indicador tenha conseguido ficar acima da meta acumulada para o ano.

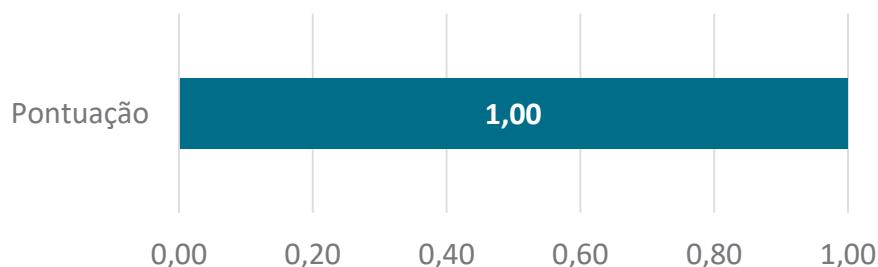
Para 2019, esse indicador passará a medir o mapeamento e a transformação de processos; e a quantidade de processos planejados será majorada de 36 para 44.

GRÁFICO

Índice de Gestão de Processos



PONTUAÇÃO



07. PROPORÇÃO DE CANCELAMENTO DE BILHETES AÉREOS

OBJETIVO

Acompanhar o percentual de bilhetes aéreos cancelados ao longo do ano.

FÓRMULA

$$\frac{\text{Quantidade de bilhetes aéreos cancelados}}{\text{Quantidade de bilhetes aéreos emitidos}} \times 100$$

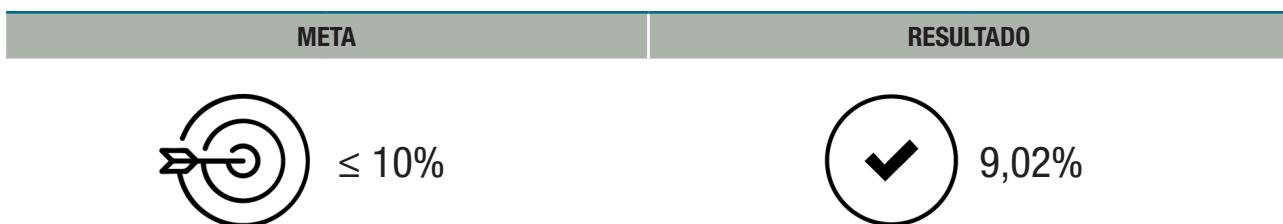


TABELA COM OS RESULTADOS

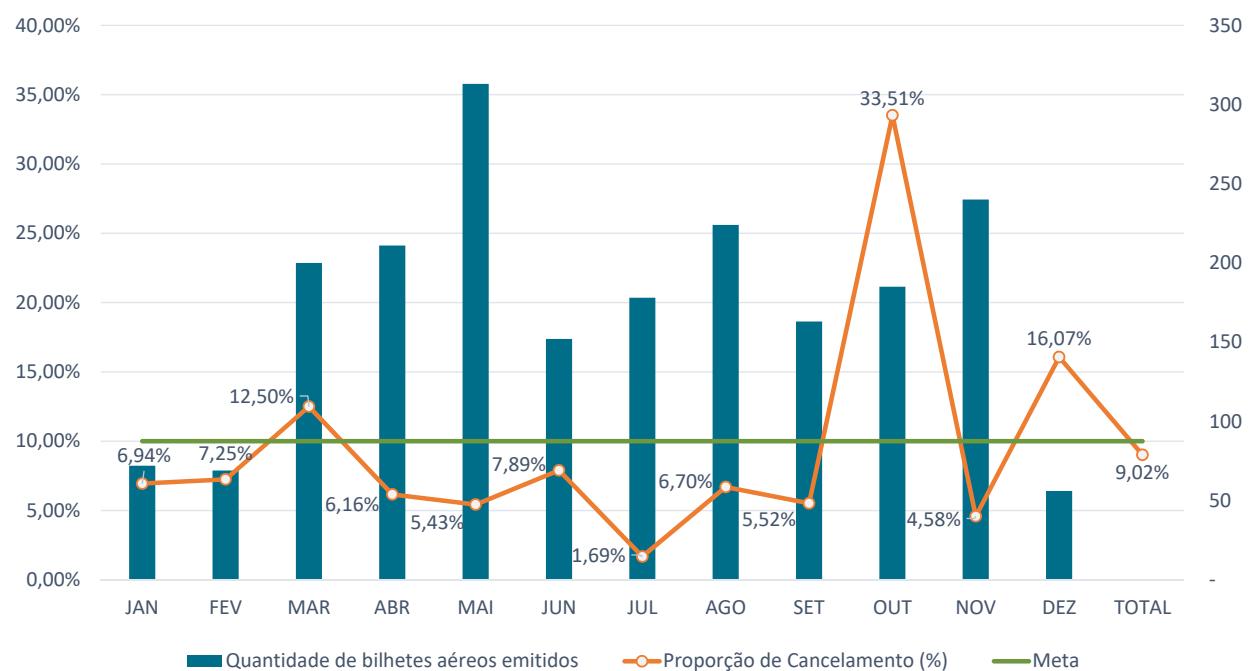
SÉRIE HISTÓRICA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Quantidade de bilhetes aéreos cancelados	5	5	25	13	17	12	3	15	9	62	11	9	186
Quantidade de bilhetes aéreos emitidos	72	69	200	211	313	152	178	224	163	185	240	56	2.063
Proporção de Cancelamento (%)	6,94%	7,25%	12,50%	6,16%	5,43%	7,89%	1,69%	6,70%	5,52%	33,51%	4,58%	16,07%	9,02%
Meta	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
Pontuação													1,00

ANÁLISE DE DESEMPENHO

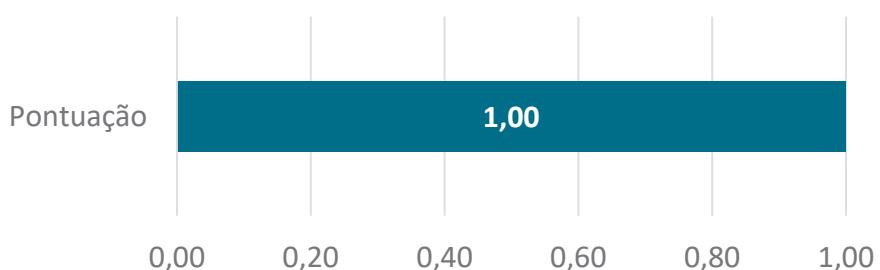
Como o indicador conseguiu alcançar a meta do ano e, após o entendimento de que na maioria dos casos, o cancelamento de bilhetes é causado por fatores que independem do planejamento dos servidores e da Agência, optou-se por alterar o indicador para o próximo ano. Assim, em 2019, o indicador passará a medir o percentual de viagens urgentes, diagnosticado como um problema que está dentro da governabilidade da Agência.

GRÁFICO

PROPORÇÃO DE BILHETES AÉREOS CANCELADOS



PONTUAÇÃO



08. TEMPO MÉDIO DE CONTRATAÇÃO

OBJETIVO

Monitorar o tempo médio de contratação.

FÓRMULA

$$\frac{\sum \text{dias entre a autuação do processo e a data de abertura do certame dos pregões eletrônicos concluídos no período}}{\text{Total de processos de contratação por pregão eletrônico concluídos no período}}$$



TABELA COM OS RESULTADOS

SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI			2º TRI			3º TRI			4º TRI			TOTAL
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	114,33	97,33	20,33	144,00	70,67	20,67	126,50	81,50	34,50	349,00	38,33	26,67	251,77
Meta												180	
Pontuação												0,60	

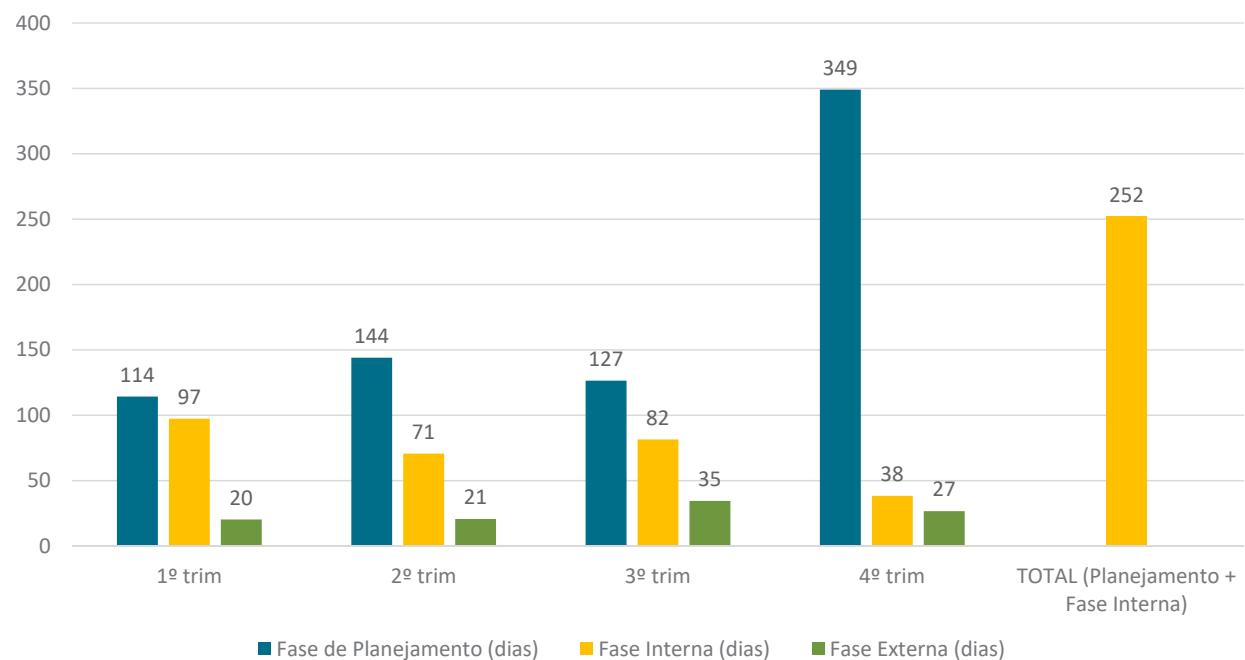
ANÁLISE DE DESEMPENHO

Este indicador não atingiu o resultado esperado em 2018, especialmente por causa da fase de planejamento. Para 2019, a fase externa entrará no cálculo da meta, uma vez que, apesar de não depender somente de esforços da ANS, ela é fundamental para a conclusão do processo licitatório.

Com o resultado negativo, em fevereiro de 2019, já foi realizada uma análise para identificação de melhorias nesse processo de trabalho, que já começaram a ser implementadas a fim de reduzir o tempo médio das contratações.

GRÁFICO

Tempo Médio de Contratação



PONTUAÇÃO



09. ÍNDICE DE ABRANGÊNCIA DO ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO DAS OPERADORAS POR BENEFICIÁRIOS

OBJETIVO

Ampliar a abrangência do acompanhamento econômico-financeiro das OPS.

FÓRMULA

Quantidade de vínculos de beneficiários de OPS analisadas no ano
Quantidade de vínculo de beneficiário de OPS no âmbito do acompanhamento regular $\times 100$
(com exceção das exclusivamente odontológicas de pequeno porte)

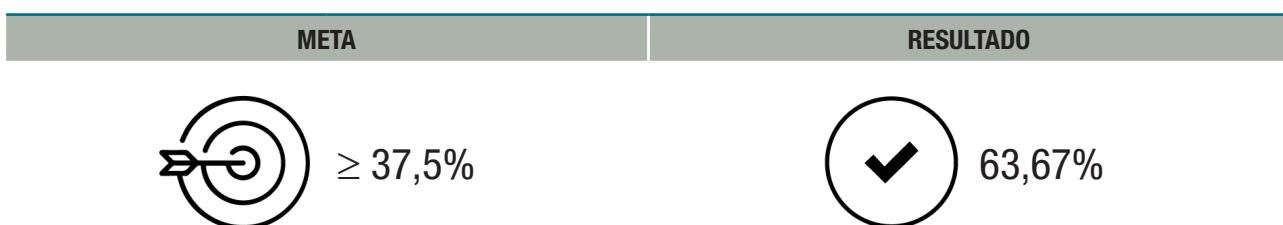


TABELA COM OS RESULTADOS

SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	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%
Meta	37,5%	37,5%	37,5%	37,5%	37,5%
Pontuação					1,00

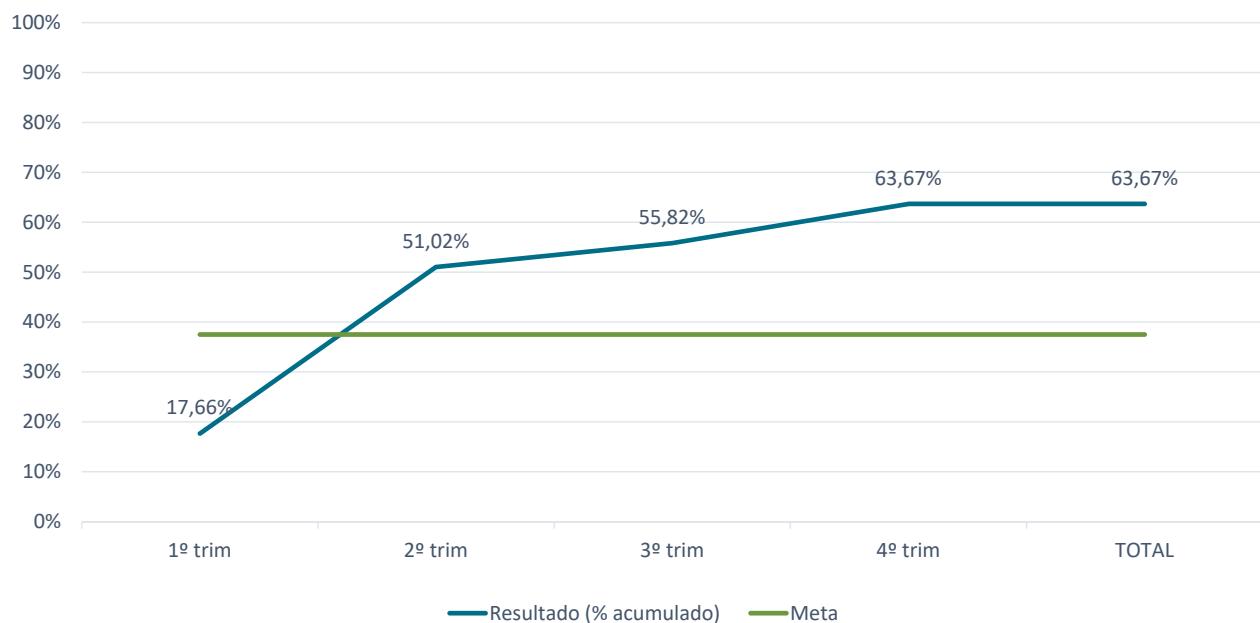
ANÁLISE DE DESEMPENHO

Este indicador apresenta meta bianual acumulativa de 75% (37,5% para cada ano). O resultado parcial deste indicador foi afetado positivamente pelas reanálises em grandes operadoras (que não estava planejado), o que acabou superando, ainda no 1º semestre, a meta estipulada para o ano.

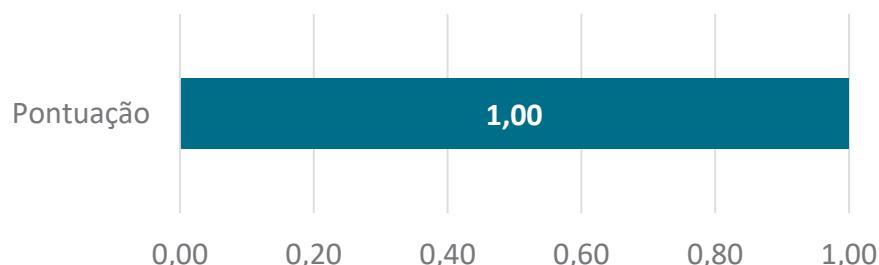
A meta bianual foi mantida para 2019, pois o acumulado dos dois anos não deve ser impactado por essas reanálises.

GRÁFICO

ÍNDICE DE ABRANGÊNCIA DO ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO DAS OPERADORAS POR BENEFICIÁRIOS



PONTUAÇÃO



10. PRODUTIVIDADE TRIMESTRAL DO PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO

OBJETIVO

Aumentar o número de Nota Técnica de Acompanhamento Econômico-Financeiro - NTAEF e Notas de Transferência de Controle Societário – TCS, por servidor.

FÓRMULA

Número de NTAEF e Notas de TCS elaborados
Números de servidores que realizam análise no processo de acompanhamento econômico-financeiro
(com exceção das exclusivamente odontológicas de pequeno porte)

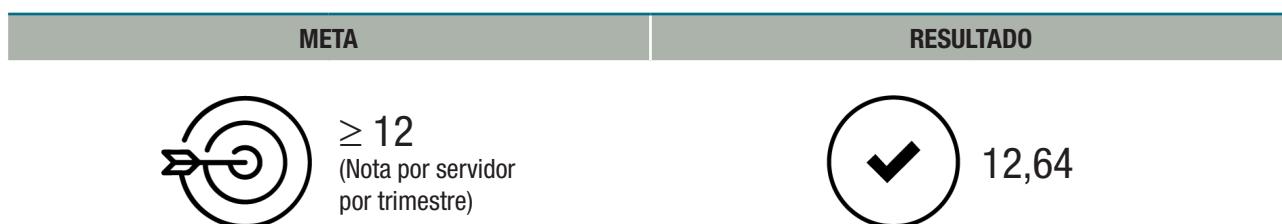


TABELA COM OS RESULTADOS

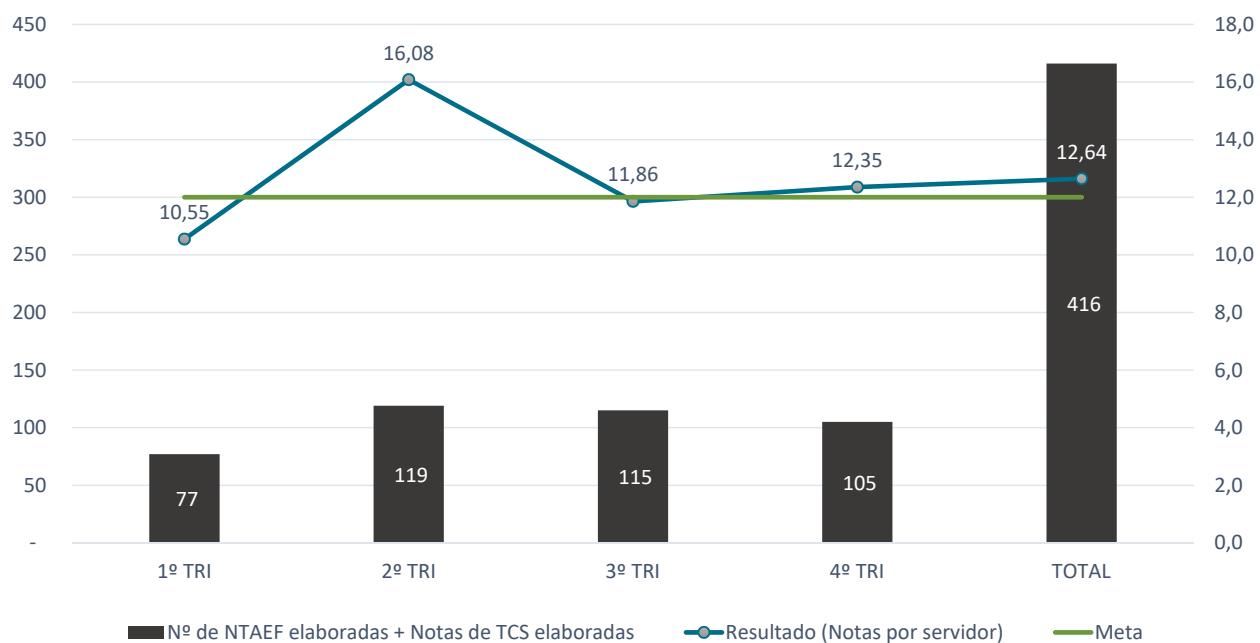
SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
Nº de NTAEF elaboradas + Notas de TCS elaboradas	77	119	115	105	416
Nº de servidores que realizam análise no processo de acompanhamento econômico-financeiro	7,3	7,4	9,7	8,5	32,9
Resultado (Notas por servidor)	10,55	16,08	11,86	12,35	12,64
Meta	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0
Pontuação					1,00

ANÁLISE DE DESEMPENHO

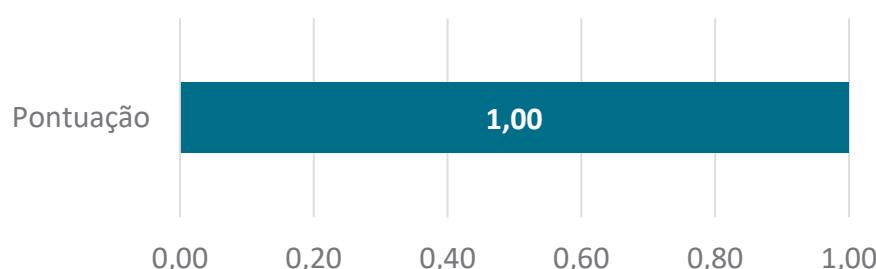
Este indicador apresentou resultado estável ao longo ano. O número de servidores que atuam no processo de trabalho aumentou no 2º semestre e o resultado anual superou a meta estabelecida. Para 2019, a meta foi mantida igual por se entender que está adequada.

GRÁFICO

**PRODUTIVIDADE DO PROCESSO DE
ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO**



PONTUAÇÃO



11. TEMPO MÉDIO DO CANCELAMENTO A PEDIDO

OBJETIVO

Reducir os prazos para efetivação dos cancelamentos a pedido de registro de Operadoras.

FÓRMULA

$$\frac{\text{Somatório dos dias (corridos) entre a apresentação pelas operadoras da documentação completa para o cancelamento a pedido do registro e o efetivo cancelamento}}{\text{Total de operadoras cujos registros foram cancelados a pedido no período}}$$

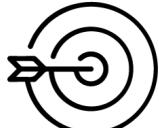
META	RESULTADO
 ≤ 90 dias	 70,38 dias

TABELA COM OS RESULTADOS

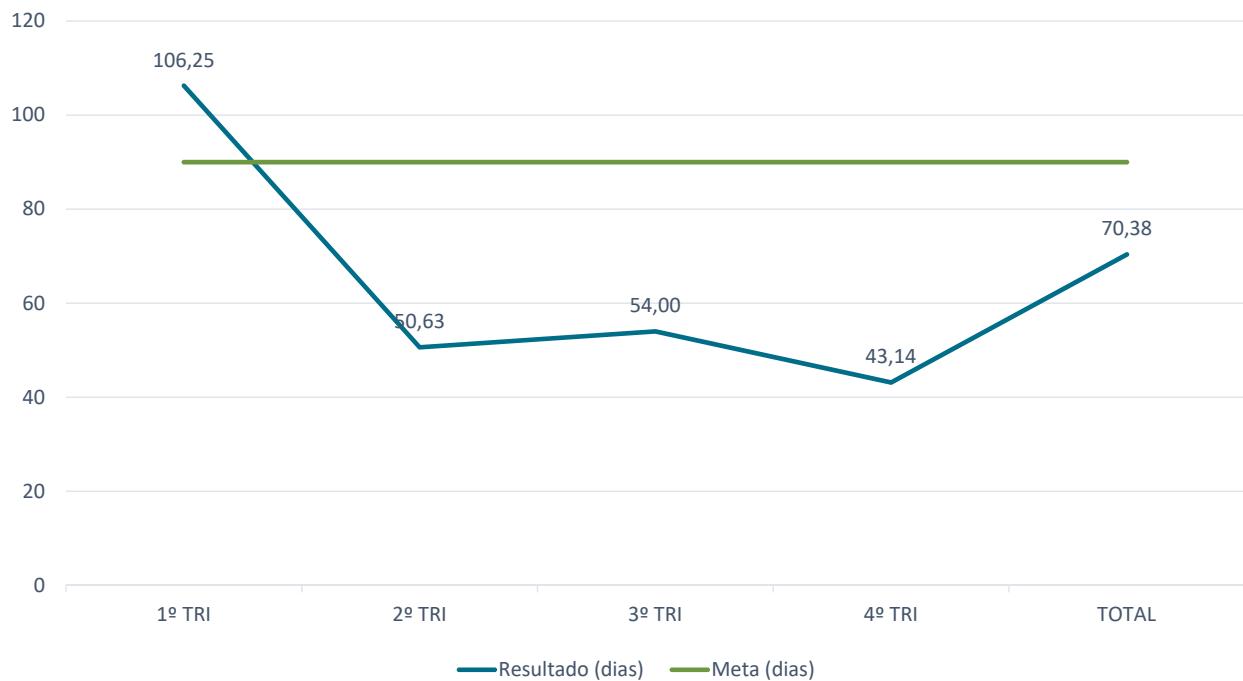
SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
Somatório dos dias (corridos) entre a apresentação pelas operadoras da documentação completa para o cancelamento a pedido do registro e o seu efetivo cancelamento	1275	405	270	302	2252
Total de operadoras cujos registros foram cancelados a pedido no período	12	8	5	7	32
Resultado (dias)	106,25	50,63	54,00	43,14	70,38
Meta (dias)	90	90	90	90	90
Pontuação					1,00

ANÁLISE DE DESEMPENHO

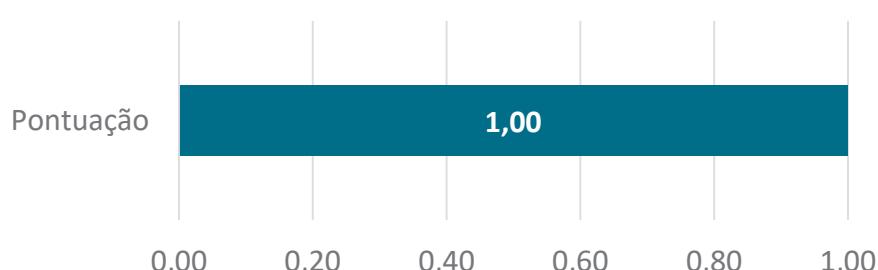
Este indicador alcançou a meta, apesar do resultado desfavorável no 1º trimestre. Para 2019, houve uma redução de meta a fim de torná-la mais desafiadora.

GRÁFICO

TEMPO MÉDIO DO CANCELAMENTO A PEDIDO



PONTUAÇÃO



12. 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, até a sua classificação, após a elaboração da análise fiscalizatória.

FÓRMULA

$$\frac{\sum (\text{Data de Classificação da NIP} - \text{Data inicial de disponibilização da demanda para o analista})}{\text{Total de Demandas Classificadas}}$$

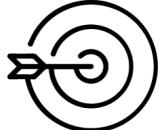
META	RESULTADO
 ≤ 60 dias	 10,85 dias

TABELA COM OS RESULTADOS

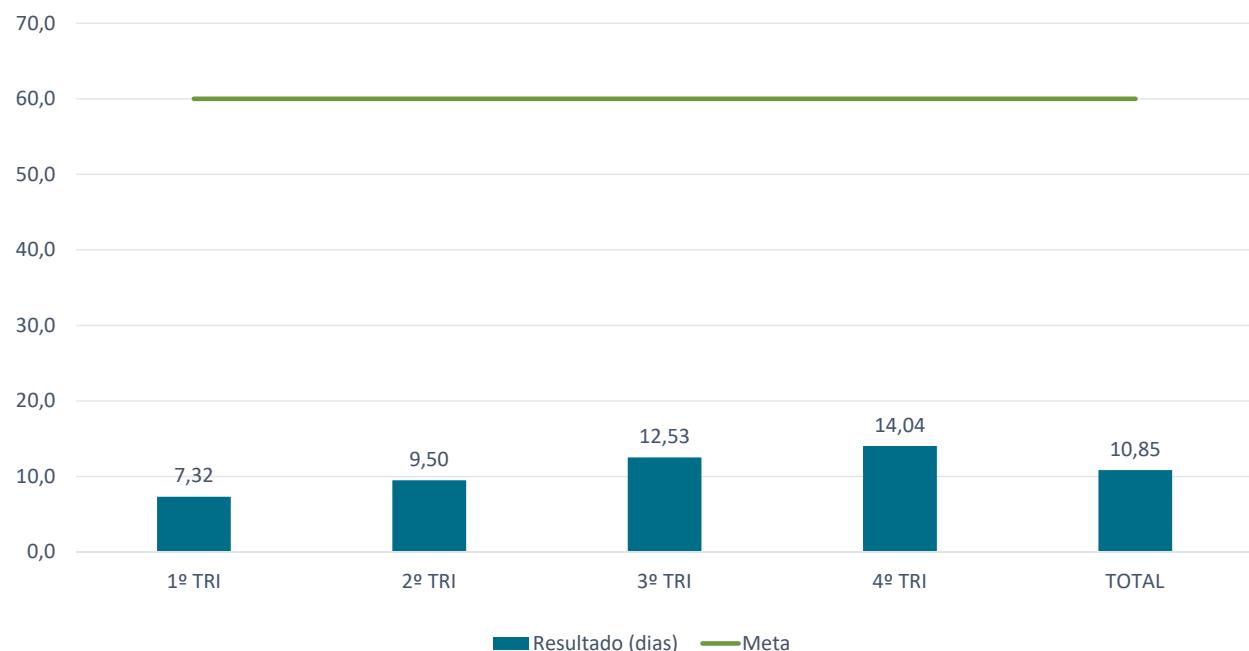
SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
$\sum (\text{Data de Classificação da NIP} - \text{Data inicial de disponibilização da demanda para o analista})$	19.593	28.145	28.065	42.905	118.708
Total de demandas classificadas	2.678	2.962	2.240	3.056	10.936
Resultado (dias)	7,32	9,50	12,53	14,04	10,85
Meta	60	60	60	60	60
Pontuação					1,00

ANÁLISE DE DESEMPENHO

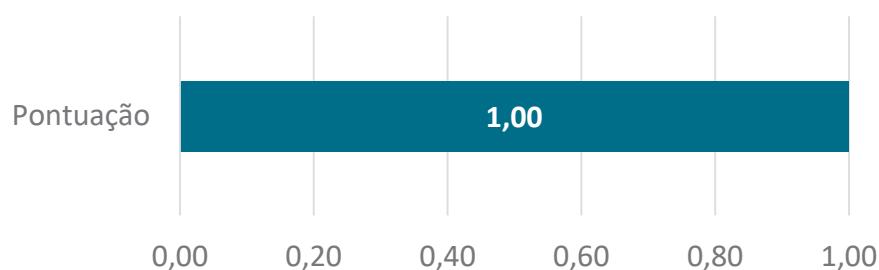
O resultado final do indicador foi satisfatório. O Tempo Médio de Análise Fiscalizatória da NIP Assistencial teve uma meta de 60 dias por demanda e o resultado alcançado no ano foi de 10,9 dias. A meta foi reduzida para 30 dias em 2019.

GRÁFICO

TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE FISCALIZATÓRIA DA NIP ASSISTENCIAL



PONTUAÇÃO



13. TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE FISCALIZATÓRIA DA NIP NÃO ASSISTENCIAL

OBJETIVO

Avaliar o tempo médio de conclusão da demanda de natureza não assistencial, considerando a data inicial de disponibilização da demanda para análise, até a sua classificação, após a elaboração da análise fiscalizatória.

FÓRMULA

$$\frac{\sum (\text{Data de Classificação da NIP} - \text{Data inicial de disponibilização da demanda para o analista})}{\text{Total de Demandas Classificadas}}$$

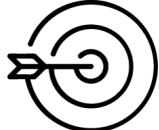
META	RESULTADO
 ≤ 60 dias	 8,33 dias

TABELA COM OS RESULTADOS

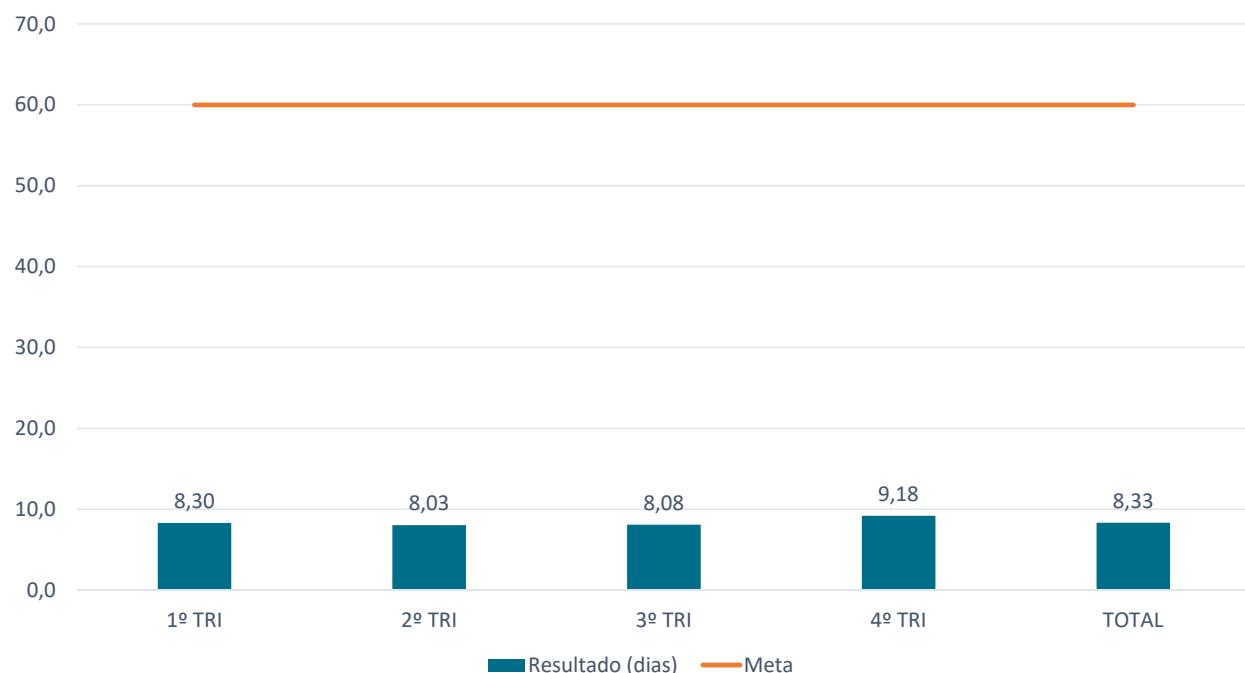
SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
Σ (Data de Classificação da NIP - Data inicial de disponibilização da demanda para o analista)	10.691	10.557	8.399	7.566	37.212
Total de demandas classificadas	1.288	1.315	1.040	824	4.467
Resultado (dias)	8,30	8,03	8,08	9,18	8,33
Meta	60	60	60	60	60
Pontuação					1,00

ANÁLISE DE DESEMPENHO

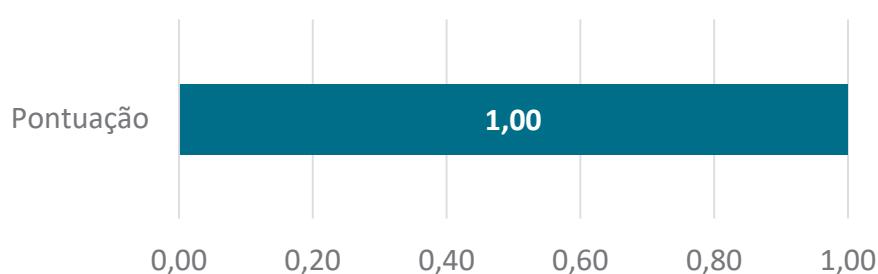
O resultado final do indicador foi satisfatório. O Tempo Médio de Análise Fiscalizatória da NIP Não Assistencial teve uma meta de 60 dias por demanda e o resultado alcançado no ano foi de 8,3 dias, sendo bem estável ao longo dos trimestres. A meta foi reduzida para 30 dias em 2019.

GRÁFICO

TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE FISCALIZATÓRIA DA NIP NÃO ASSISTENCIAL



PONTUAÇÃO



14. 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.

FÓRMULA

$$\frac{\sum (\text{Data de Finalização do Processo} - \text{Data de Aguardando Análise de Denúncia})}{\text{Total de Processos Finalizados no período}}$$

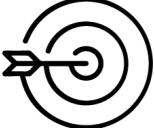
META	RESULTADO
 ≤ 720 dias	 192,66 dias

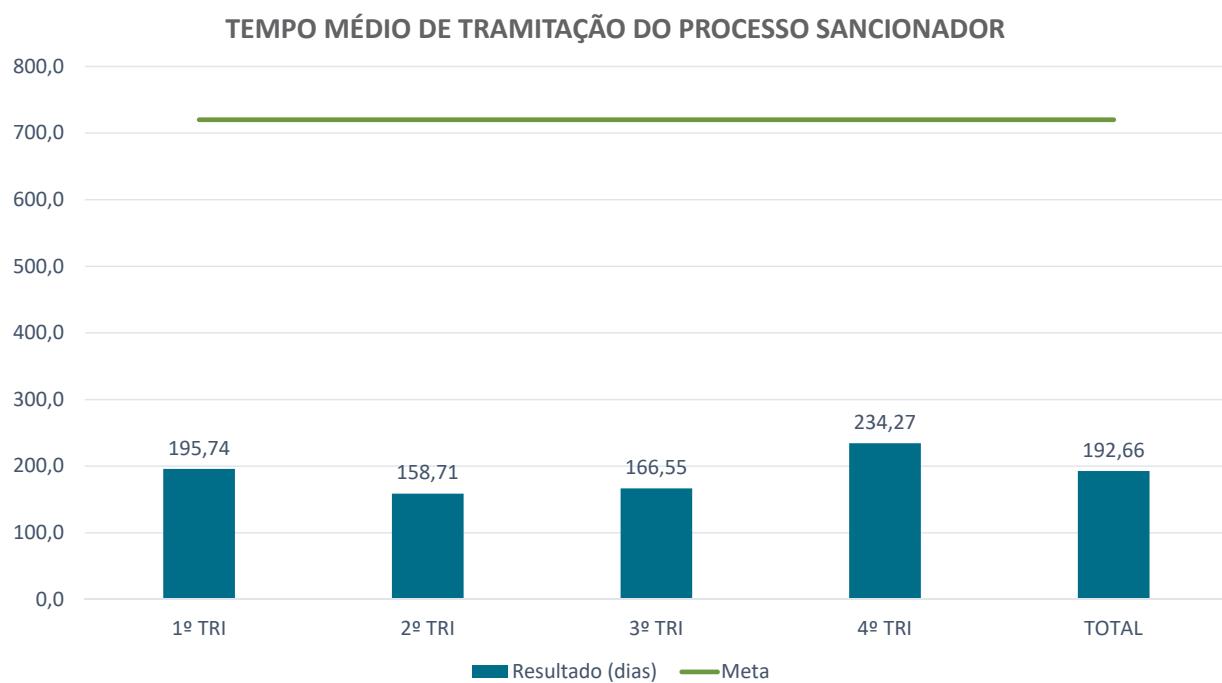
TABELA COM OS RESULTADOS

SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
$\sum (\text{Data de finalização do processo} - \text{Data de aguardando análise de denúncia})$	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)	195,74	158,71	166,55	234,27	192,66
Meta	720	720	720	720	720
Pontuação					1,00

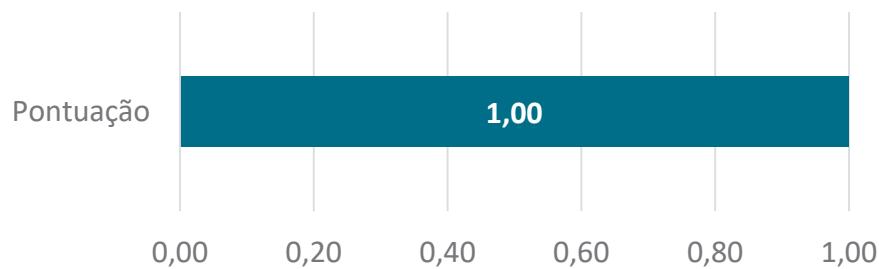
ANÁLISE DE DESEMPENHO

O resultado final do indicador foi satisfatório. O Tempo Médio de Tramitação do Processo Sancionador teve uma meta de 720 dias e o resultado alcançado no ano foi de 192,7 dias.
Sua meta foi mantida para 2019.

GRÁFICO



PONTUAÇÃO



15. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS EVENTOS REALIZADOS PELA ANS

OBJETIVO

Avaliar o grau de satisfação com a qualidade dos eventos da ANS.

FÓRMULA

$$\frac{\text{Índice de satisfação com a estrutura do evento} + \text{Índice de satisfação com o conteúdo do evento}}{2} \times 100$$

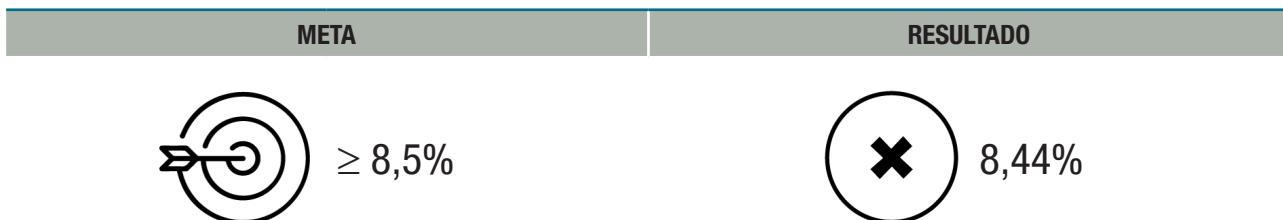


TABELA COM OS RESULTADOS

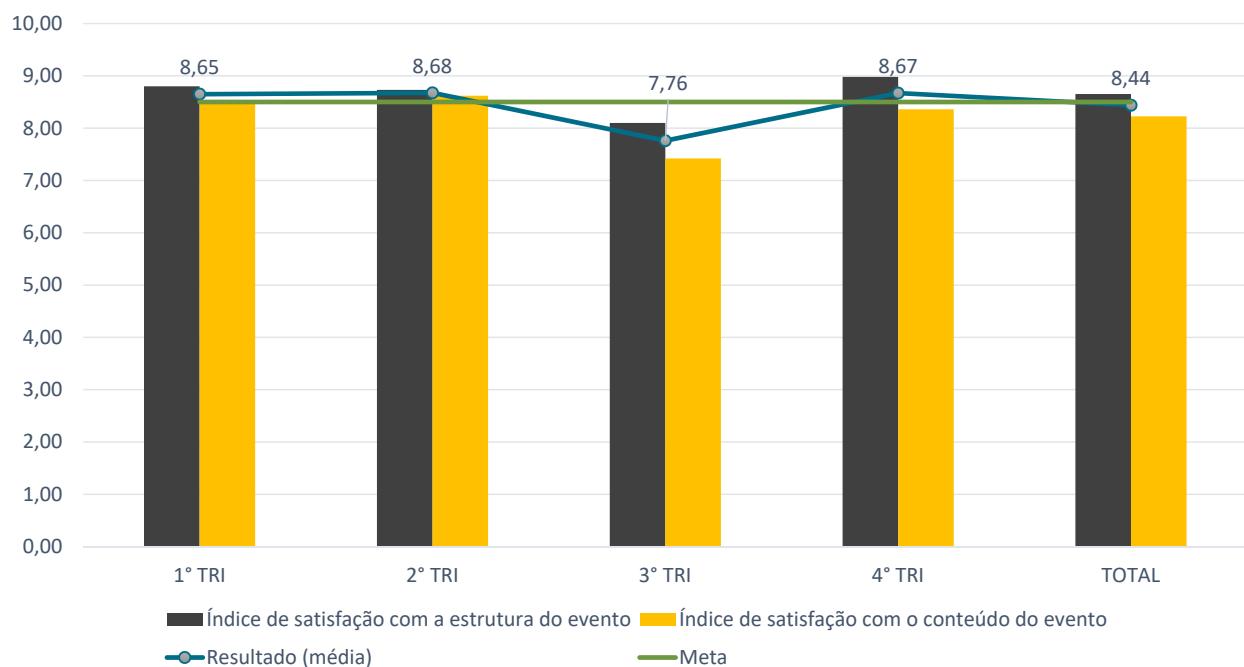
SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
Índice de satisfação com a estrutura do evento	8,80	8,73	8,10	8,98	8,65
Índice de satisfação com o conteúdo do evento	8,50	8,62	7,42	8,36	8,23
Resultado (média)	8,65	8,68	7,76	8,67	8,44
Meta	8,50	8,50	8,50	8,50	8,50
Pontuação					0,99

ANÁLISE DE DESEMPENHO

O indicador capta a percepção dos participantes de eventos realizados pela ANS (através de formulário de pesquisa preenchido) acerca da estrutura e do conteúdo do evento. Ele apresentou resultados acima da meta em todos os trimestres, exceto no terceiro, cujo resultado foi discrepante. Para 2019, a meta será mantida.

GRÁFICO

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS EVENTOS REALIZADOS PELA ANS



PONTUAÇÃO



16. ÍNDICE DE GESTÃO DE RISCOS

OBJETIVO

Acompanhar a implementação da gestão de riscos na ANS.

FÓRMULA

$$\frac{\text{Total de processos/projetos com análise de risco realizada}}{\text{Total de processos/projetos com análise de risco planejada}} \times 100$$

META	RESULTADO
 ≥ 100%	 150%

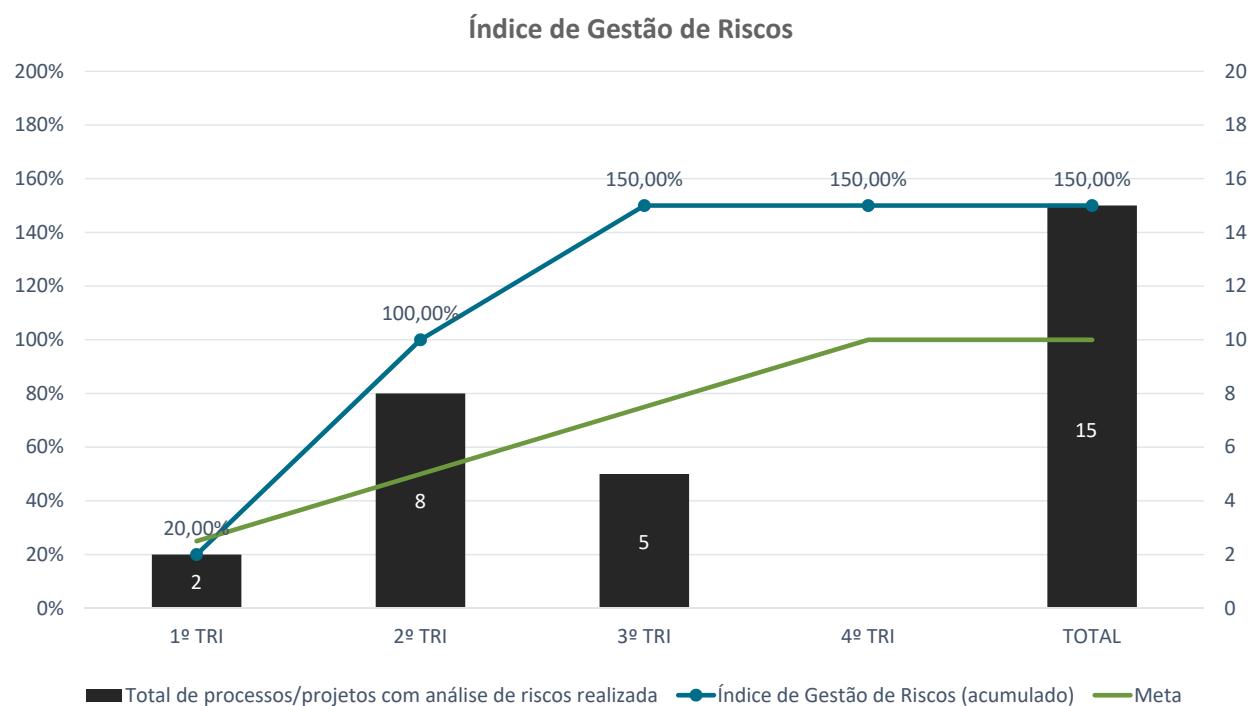
TABELA COM OS RESULTADOS

SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
Total de processos/projetos com análise de riscos realizada	2	8	5	0	15
Total de processos/projetos com análise de riscos Planejada					10
Índice de Gestão de Riscos (acumulado)	20,00%	100,00%	150,00%	150,00%	150,00%
Meta	25%	50%	75%	100%	100%
Pontuação					1,00

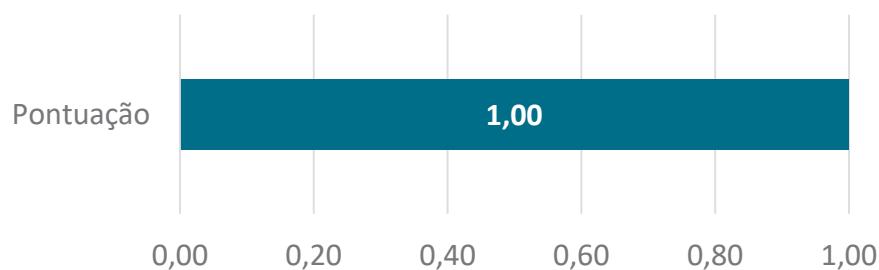
ANÁLISE DE DESEMPENHO

O indicador de Gestão de Riscos é um indicador de projeto, no qual se planejou realizar análise de riscos em 10 processos/projetos. Como a meta deste indicador foi alcançada já no 2º trimestre, para 2019, foi reajustada para 15 processos/projetos.

GRÁFICO



PONTUAÇÃO



17. ÍNDICE DE PREVISIBILIDADE REGULATÓRIA

OBJETIVO

Conferir maior previsibilidade às partes interessadas, em relação aos normativos publicados.

FÓRMULA

$$\frac{\text{Nº de Resoluções Normativas publicadas no período e previstas na Agenda Regulatória}}{\text{Nº total de Resoluções Normativas publicadas no período}} \times 100$$

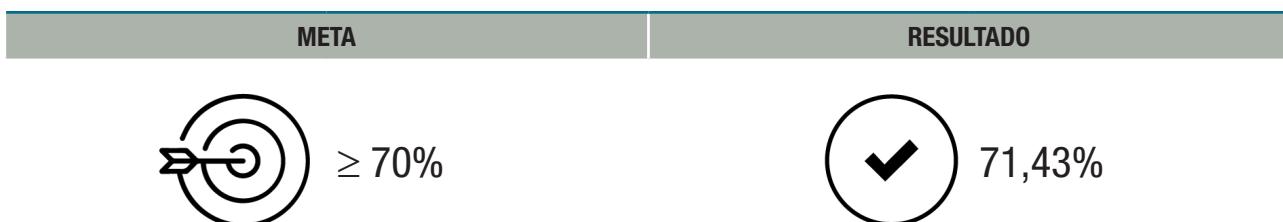


TABELA COM OS RESULTADOS

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%
Meta	70%	70%	70%	70%	70%
Pontuação					1,00

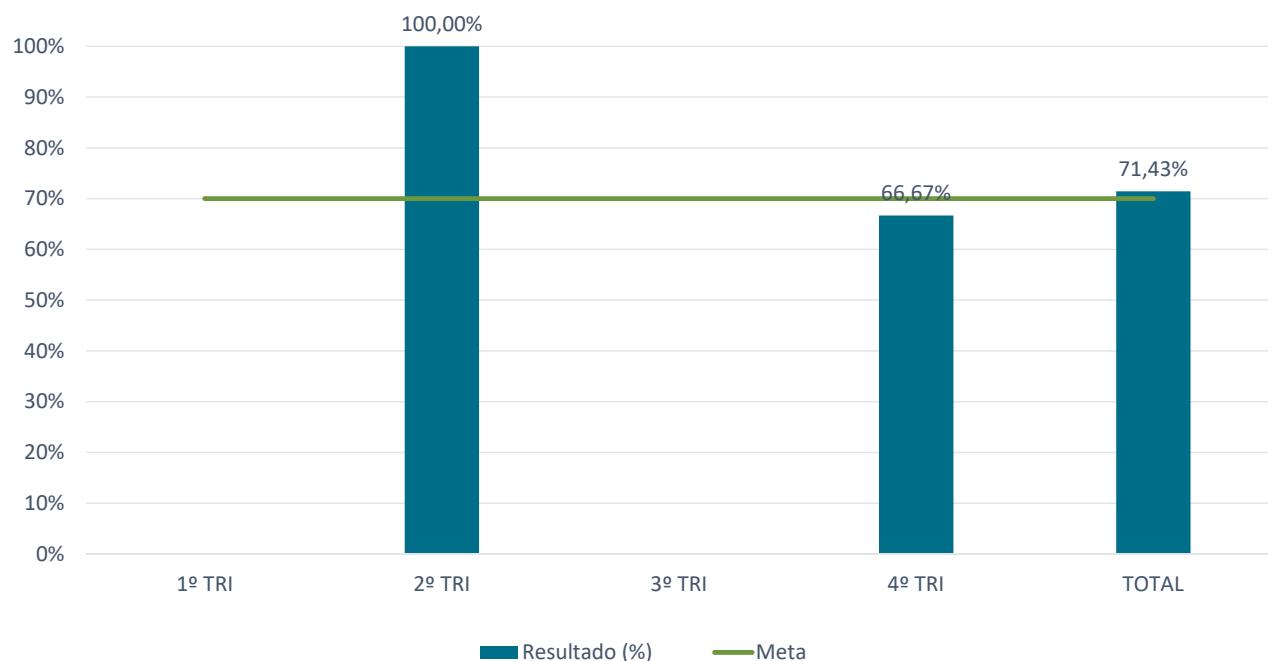
ANÁLISE DE DESEMPENHO

Este indicador mede quantas resoluções normativas, dentre as publicadas, estavam previstas. Em 2018, das sete (7) Resoluções Normativas publicadas, cinco (5) estavam previstas na Agenda Regulatória 2016-2018, o que fez com que o indicador atingisse um resultado ligeiramente superior à meta.

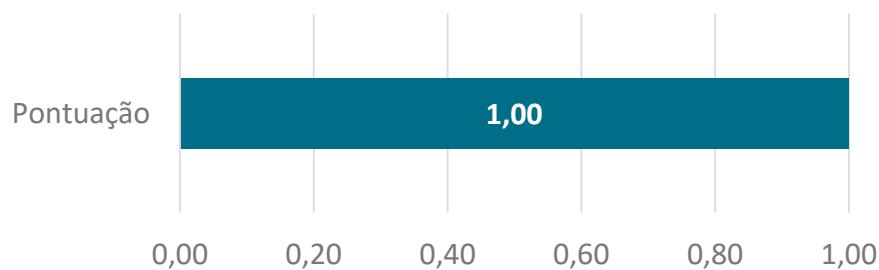
Para 2019, a meta foi aumentada de 70% para 85%, tendo em vista que está sendo construído normativo que obriga a realização de Análise de Impacto Regulatório (AIR) dos assuntos presentes na Agenda Regulatória como etapa necessária para a definição da necessidade de edição de nova norma.

GRÁFICO

ÍNDICE DE PREVISIBILIDADE REGULATÓRIA



PONTUAÇÃO



18. ÍNDICE DE ENGAJAMENTO DA PÁGINA DA ANS NO FACEBOOK

OBJETIVO

Monitorar o aumento do grau de interação do público com os conteúdos publicados na página da ANS no Facebook.

FÓRMULA

$$\frac{\text{Nº de curtidas} + \text{Nº de comentários} + \text{Nº de compartilhamentos das postagens da página da ANS no Facebook}}{\text{Total de pessoas que viram as postagens da página da ANS no Facebook}} \times 100$$

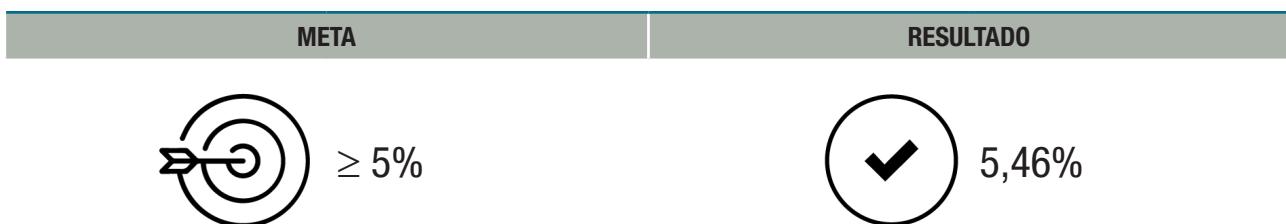


TABELA COM OS RESULTADOS

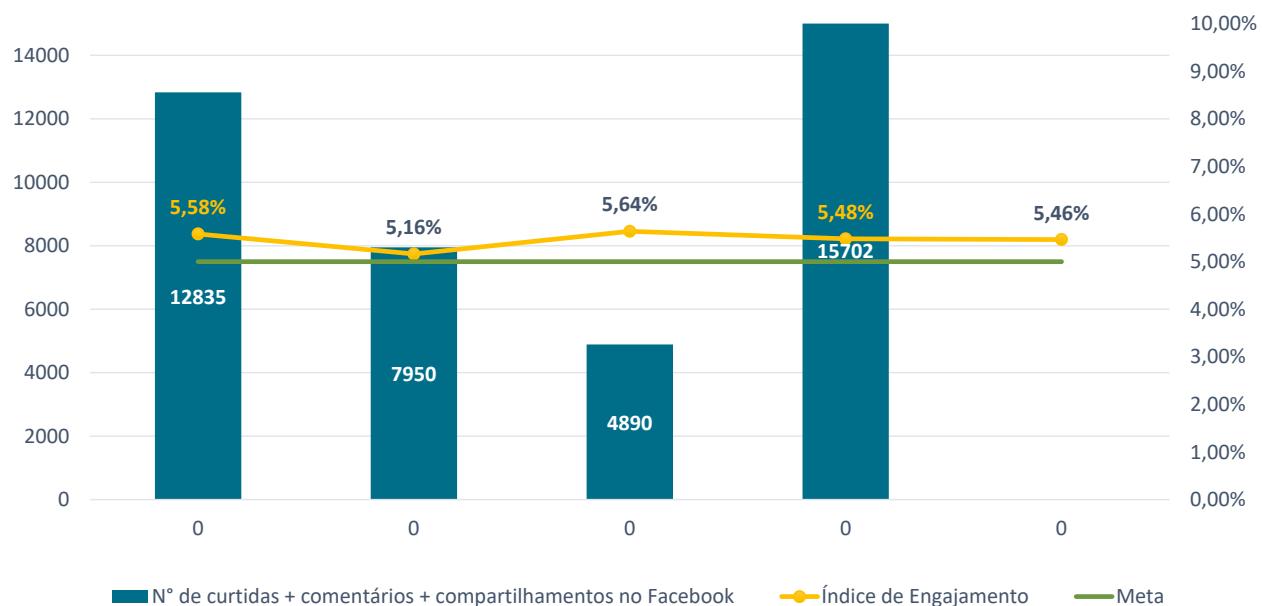
SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
Nº de curtidas + comentários + compartilhamentos no Facebook	12835	7950	4890	15702	41377
Total de pessoas que viram as postagens da ANS no Facebook	229960	154024	86752	286612	757348
Índice de Engajamento	5,58%	5,16%	5,64%	5,48%	5,46%
Meta	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%
Pontuação					1,00

ANÁLISE DE DESEMPENHO

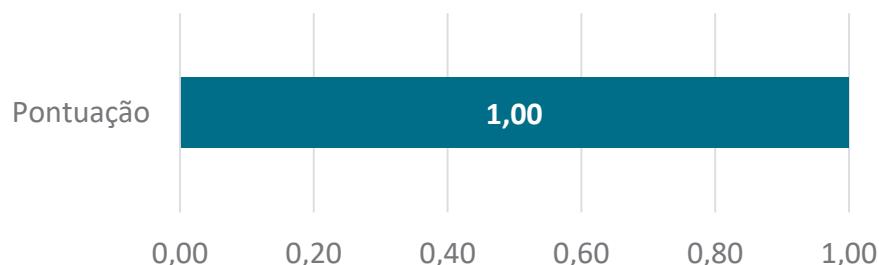
Este indicador de engajamento da página da ANS no Facebook apresentou resultados acima da meta em todos os trimestres do ano. Para 2019, foi mantido com a mesma meta.

GRÁFICO

ÍNDICE DE ENGAJAMENTO
DA PÁGINA DA ANS NO FACEBOOK



PONTUAÇÃO



19. 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.

FÓRMULA

$$\frac{\sum \text{Número de dias de análise de cada processo}}{(\text{Número de análises})}$$

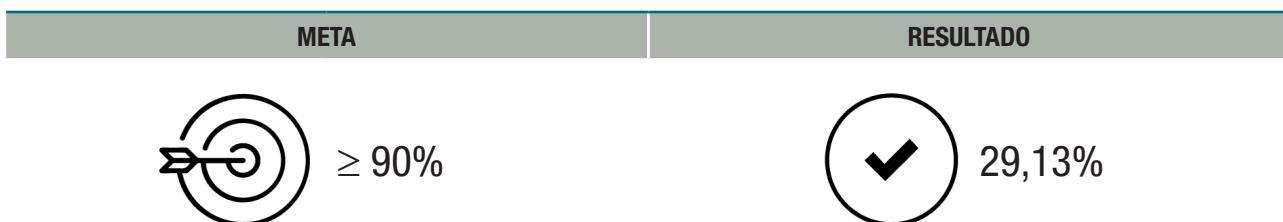


TABELA COM OS RESULTADOS

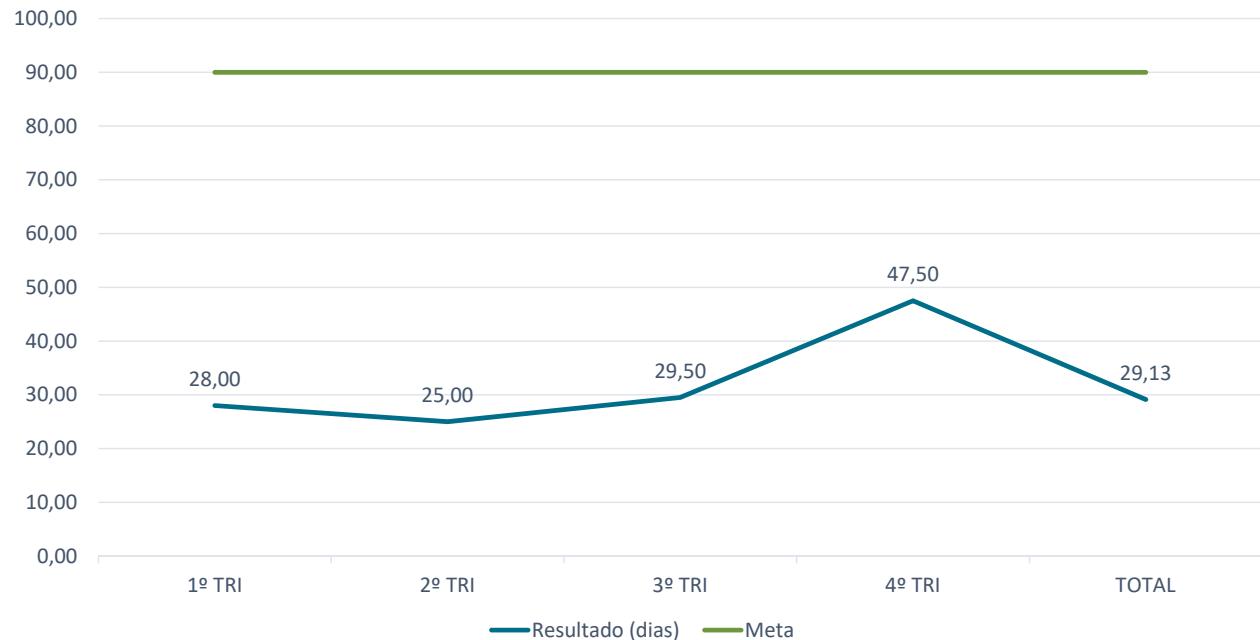
SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
Somatório do número de dias de análise de cada processo	252	175	177	95	699
Número de análises	9	7	6	2	24
Resultado (dias)	28,00	25,00	29,50	47,50	29,13
Meta	90	90	90	90	90
Pontuação					1,00

ANÁLISE DE DESEMPENHO

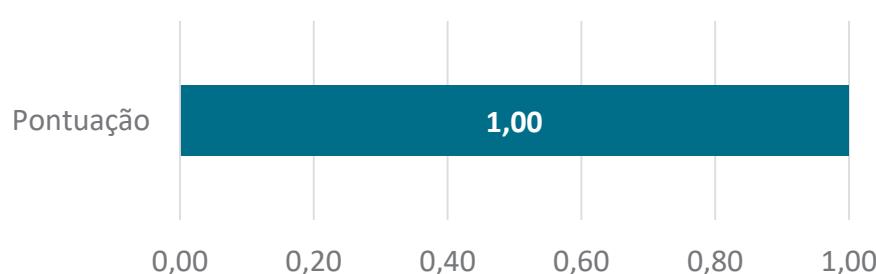
O indicador apresentou resultados satisfatórios em todos os trimestres do ano. Para 2019, a meta foi reduzida para 30 dias para torna-la mais desafiadora.

GRÁFICO

TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE DE ANORMALIDADES
ADMINISTRATIVAS GRAVES DE NATUREZA ASSISTENCIAL



PONTUAÇÃO



20. 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.

FÓRMULA

$$\frac{\text{Número de processos com análise concluída}}{\text{Total de processos disponíveis para análise no período}} \times 100$$

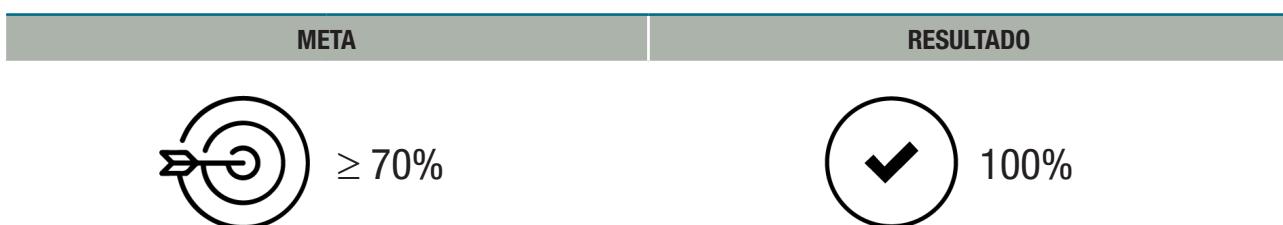


TABELA COM OS RESULTADOS

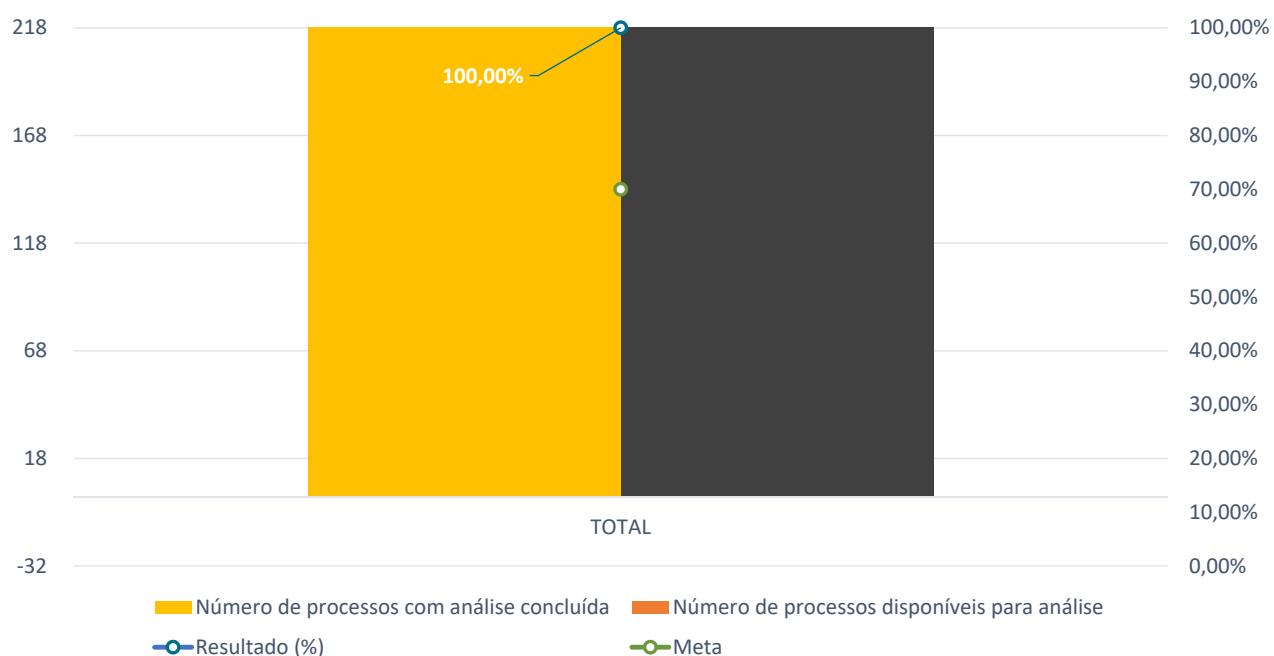
SÉRIE HISTÓRICA	TOTAL
Número de processos com análise concluída	218
Número de processos disponíveis para análise	218
Resultado (%)	100,00%
Meta	70,00%
Pontuação	1,00

ANÁLISE DE DESEMPENHO

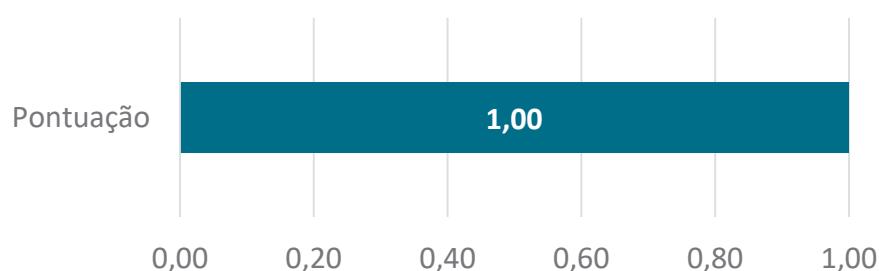
Esse indicador mediou o tratamento dado ao passivo de processos de alteração de rede assistencial. Ele alcançou 100% do seu resultado (eliminação do passivo) antes do final do ano graças à implantação do sistema eletrônico de solicitação de alteração de rede hospitalar, que automatizou o processo de trabalho e da adoção do Plano para Tratamento do Passivo. Dessa forma, considerando que cumpriu seu objetivo, ele não constará no Programa de Qualificação Institucional em 2019.

GRÁFICO

RESOLUTIVIDADE DE PROCESSOS DE ALTERAÇÃO DE REDE ASSISTENCIAL



PONTUAÇÃO



21. PRODUTIVIDADE DIÁRIA NO RESSARCIMENTO AO SUS

OBJETIVO

Acompanhar, mensalmente, a produtividade da equipe de análise de impugnações e de recursos.

FÓRMULA

$$\frac{\text{Total de atendimentos analisados}}{\sum \text{nº de dias trabalhados por servidor}}$$

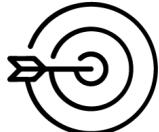
META	RESULTADO
 ≥ 60 atendimentos por dia e por servidor	 60 atendimentos por dia e por servidor

TABELA COM OS RESULTADOS

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
\sum 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	53,07	61,91	59,41	50,67	51,23	57,90	48,66	65,38	62,23	66,97	64,28	84,61	60,17
Meta	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Pontuação													1,00

ANÁLISE DE DESEMPENHO

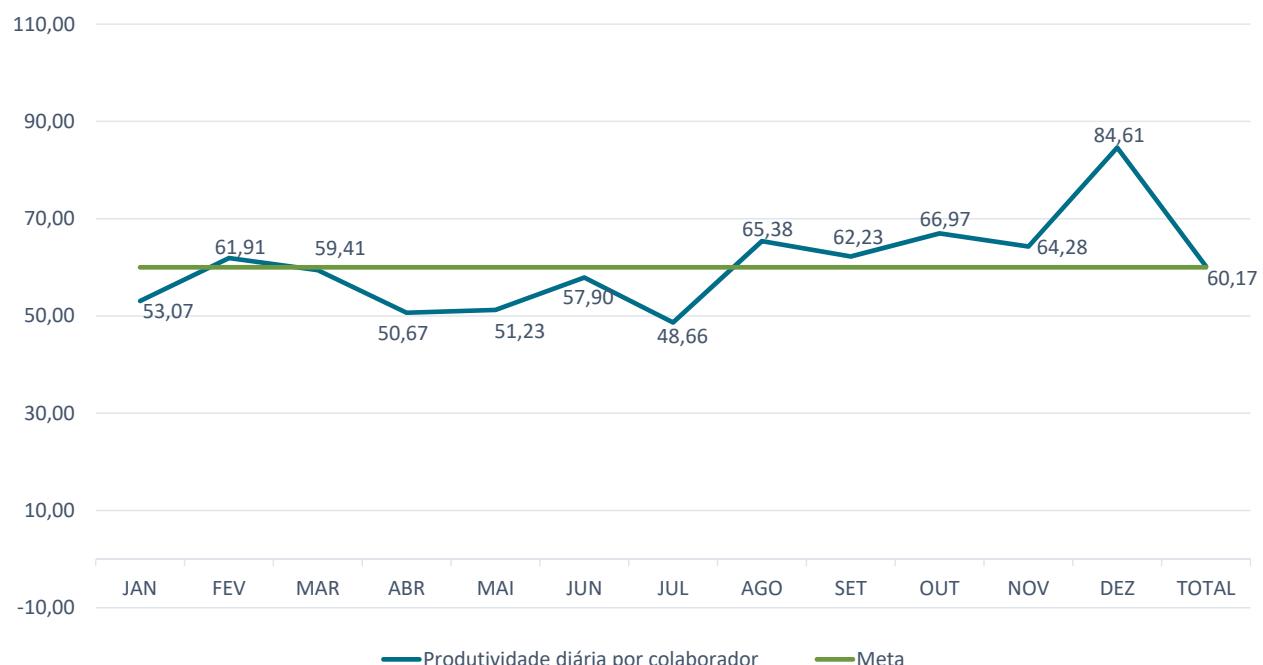
Este indicador flutuou em torno da meta ao longo de 2018 (abaixo dela entre março e julho e acima dela a partir de agosto), alcançando a meta exata no final do ano.

Os deferimentos sumários contribuíram para o resultado positivo do segundo semestre, possibilitando que o indicador alcançasse a meta anual.

Para 2019, a meta será mantida.

GRÁFICO

PRODUTIVIDADE DIÁRIA NO RESSARCIMENTO AO SUS



PONTUAÇÃO

Pontuação

1,00

0,00 0,20 0,40 0,60 0,80 1,00

22. 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.

FÓRMULA

$$\frac{\text{Número de demandas com análise preliminar no período}}{\text{Total de demandas recebidas no Período}} \times 100$$

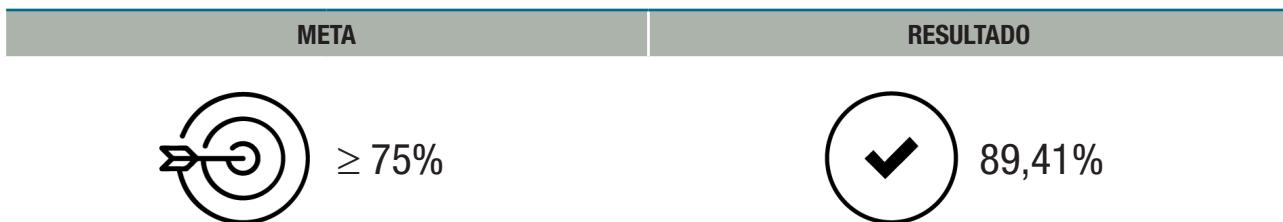


TABELA COM OS RESULTADOS

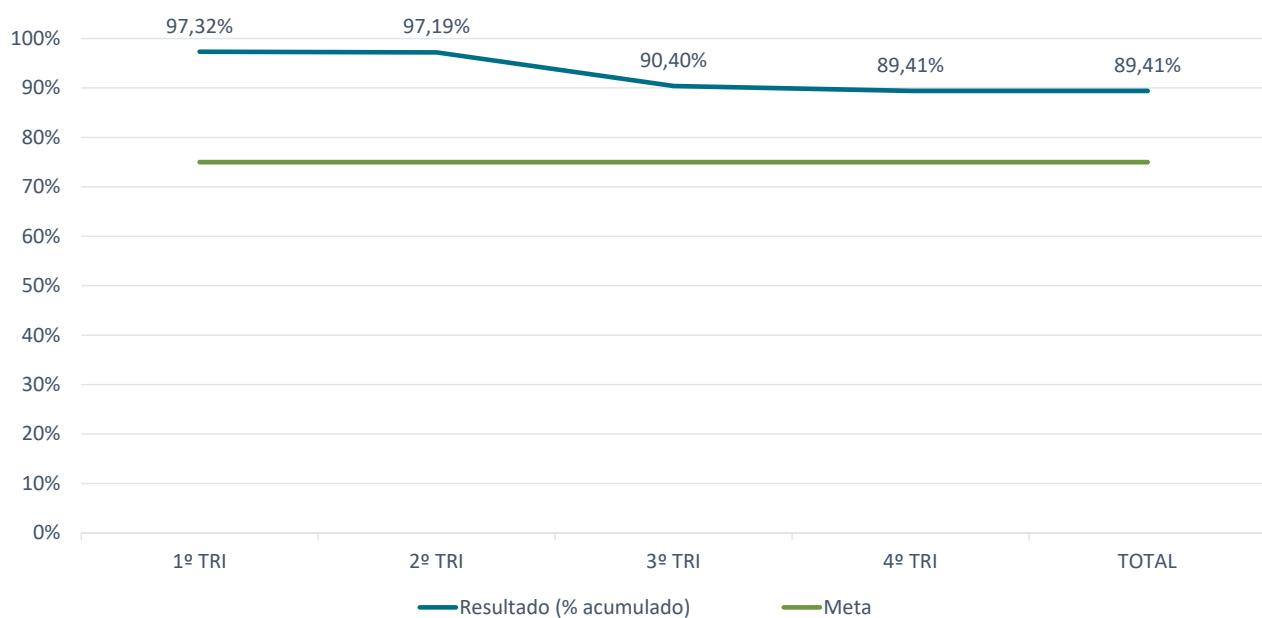
SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
Número de demandas com análise preliminar (acumulado)	109	173	226	346	346
Total de demandas recebidas (acumulado)	112	178	250	387	387
Resultado (%) acumulado)	97,32%	97,19%	90,40%	89,41%	89,41%
Meta	75%	75%	75%	75%	75%
Pontuação					1,00

ANÁLISE DE DESEMPENHO

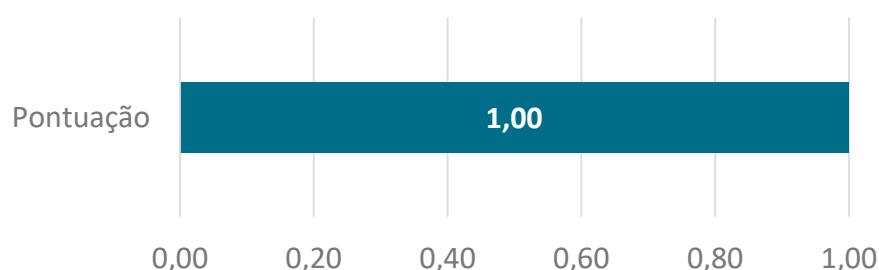
Este é um indicador de esforço criado para verificar a capacidade da equipe em responder às demandas relativas à regulamentação da Lei 13.003/2014. Apesar da redução da equipe de trabalho no segundo semestre, o resultado para o ano foi satisfatório. Para 2019, a meta será mantida.

GRÁFICO

PERCENTUAL DE ANÁLISE INICIAL DAS DEMANDAS
RELATIVAS À REGULAMENTAÇÃO DA LEI 13.003/2014



PONTUAÇÃO



**PARA MAIS INFORMAÇÕES E OUTROS ESCLARECIMENTOS, ENTRE EM CONTATO COM A ANS.
VEJA ABAIXO NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:**



Disque ANS
0800 701 9656



Central de
Atendimento
www.ans.gov.br



Atendimento pessoal
12 Núcleos da ANS.
Acesse o portal e
confira os endereços.



Atendimento
exclusivo para
deficientes auditivos
0800 021 2105



*Use a opção do código
para ir ao portal da ANS*



[ans.reguladora](#)



@ANS_reguladora



[ansreguladoraoficial](#)



[company/ans_reguladora](#)



Av. Augusto Severo, 84 - Glória , 20021-040 - Rio de Janeiro/RJ