

Relatório Anual

Programa de Qualificação Institucional **2019**



Relatório Anual Programa de Qualificação Institucional **2019**



2020. 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 eletrônica

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

DIRETORIA COLEGIADA DA ANS

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Diretoria de Gestão – DIGES

Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE

Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO

COORDENAÇÃO TÉCNICA

Andrea Carlesso Lozer -DIGES/GEQIN

EQUIPE TÉCNICA

Aline Gouvea Triunfo - GEQIN/CQINS

Bruno Catroli da Silva - GEQIN/CQINS

Leonardo Fernandes Ferreira – GEQIN/CQINS

PROJETO GRÁFICO

Gerência de Comunicação – GCOMS/SEGER/PRESI

FOTOGRAFIA (CAPA)

istock photos

Relatório Anual Programa de Qualificação Institucional **2019**



LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Resultados dos indicadores do Programa de Qualificação Institucional 2019

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUÇÃO | 6 |
| 2. METODOLOGIA | 7 |
| 2.1 CONSTRUÇÃO DOS INDICADORES | 7 |
| 2.2 COLETA DE DADOS | 7 |
| 2.3 CÁLCULO DO ÍNDICE | 7 |
| 2.4 MONITORAMENTO E ANÁLISE | 7 |
| 2.5 TRANSFORMAÇÃO DOS PROCESSOS | 8 |
| 3. RESULTADO DOS INDICADORES E DO ÍNDICE DE DESEMPENHO INSTITUCIONAL (IDI) | 9 |
| 3.1 ABSENTEÍSMO-DOENÇA | 10 |
| 3.2 PROPORÇÃO DE IMPLEMENTAÇÕES NOS PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO PRAZO | 12 |
| 3.3 DISPONIBILIDADE DOS SISTEMAS CRÍTICOS | 14 |
| 3.4 ECONOMICIDADE COM O PROCESSO ELETRÔNICO | 16 |
| 3.5 VARIAÇÃO NO CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA | 18 |
| 3.6 ÍNDICE DE GESTÃO DE PROCESSOS | 20 |
| 3.7 PROPORÇÃO DE VIAGENS URGENTES | 22 |
| 3.8 TEMPO MÉDIO DE CONTRATAÇÃO | 24 |
| 3.9 ÍNDICE DE ABRANGÊNCIA DO ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO DAS OPERADORAS | 26 |
| 3.10 PRODUTIVIDADE DO PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO | 28 |
| 3.11 TEMPO MÉDIO DE CANCELAMENTO A PEDIDO | 30 |
| 3.12 TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE DA NIP ASSISTENCIAL | 32 |
| 3.13 TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE DA NIP NÃO ASSISTENCIAL | 34 |
| 3.14 TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO DO PROCESSO SANCIONADOR | 36 |
| 3.15 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS EVENTOS REALIZADOS PELA ANS | 38 |
| 3.16 ÍNDICE DE GESTÃO DE RISCOS | 40 |
| 3.17 ÍNDICE DE PREVISIBILIDADE REGULATÓRIA | 42 |
| 3.18 ÍNDICE DE ENGAJAMENTO DA PÁGINA DA ANS NO FACEBOOK | 44 |
| 3.19 TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE DE ANORMALIDADES ADMINISTRATIVAS GRAVES DE NATUREZA ASSISTENCIAL | 48 |
| 3.20 PRODUTIVIDADE MENSAL NO RESSARCIMENTO AO SUS | 50 |
| 3.21 PERCENTUAL DE ANÁLISE INICIAL DAS DEMANDAS RELATIVAS À REGULAMENTAÇÃO DA LEI 13003-14 | 52 |

CAPÍTULO 01

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;
- b) tornar-se uma ferramenta não só de monitoramento e avaliação, mas de transformação e melhoria dos processos de trabalho; e
- c) alinhar os indicadores aos objetivos estratégicos da ANS, de modo que cada objetivo tenha pelo menos um indicador que avalie seu alcance.

O conjunto de ações de reformulação pode ser resumido em 7 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.
- 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 foram construídos a partir do novo Mapa Estratégico da Agência.
- VI. Em fevereiro de 2020, foi publicada a Resolução Administrativa (RA) nº 69, que disciplina a nova metodologia do Programa.
- VII. A partir de 2020, o Programa passará a cumprir a nova norma, sendo estas as principais novidades:
 - a) Passará a funcionar em ciclos de quatro anos, compatível com o período do Plano Estratégico (definido na Lei nº 13.848, de 26 de junho de 2019, que extinguiu o Contrato de Gestão e definiu instrumentos obrigatórios e específicos para as Agências Reguladoras), o que dá mais estabilidade aos indicadores;
 - b) indicadores desenvolvidos para avaliar o alcance dos objetivos definidos no Mapa Estratégico da ANS;
 - c) existência de critérios objetivos para definição de metas;
 - d) obrigatoriedade de agir para transformar os processos cujos indicadores não atinjam sua meta;
 - e) divulgação instantânea dos resultados no Painel de Indicadores logo após a coleta dos dados.

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

CAPÍTULO 02

METODOLOGIA

2.1 CONSTRUÇÃO DOS INDICADORES

Considerando a transição para a nova metodologia definida na RA nº 69, que foi inicialmente proposta em 2018 e rediscutida ao longo de 2019, foi definido que a cesta de indicadores para o ano de 2019 seria a mesma de 2018, com eventuais mudanças pontuais. Este processo ocorreu ao longo do segundo semestre de 2018 e contou com as seguintes etapas:

- I. reunião com as áreas técnicas da ANS;
- II. avaliação de pertinência de manter os indicadores em 2019;
- III. repactuação das metas para 2019 dos indicadores que permaneceram; e
- IV. Construção de ficha técnica de eventuais novos indicadores

O resultado foi o seguinte:

- I. Foram mantidos 20 indicadores da grade de 2018;
- II. Foi excluído um indicador: PERCENTUAL DE ANÁLISE DOS PROCESSOS DE ALTERAÇÃO DE REDE ASSISTENCIAL por se tratar de um processo de trabalho que já havia alcançado seu objetivo e atingido 100% do seu resultado (eliminação do passivo) antes do final do ano de 2018 devido à implantação de um sistema eletrônico de solicitação de alteração de rede hospitalar; e
- III. Foi substituído um indicador: PROPORÇÃO DE CANCELAMENTO DE BILHETES AÉREOS por PROPORÇÃO DE VIAGENS URGENTES. Foi entendido que o cancelamento de bilhetes aéreos era causado quase que exclusivamente por fatores que independem do planejamento dos servidores e que não havia muito espaço para melhora nos resultados; ao passo que o percentual de viagens urgentes foi diagnosticado como um problema mais grave e que estava dentro da governabilidade da Agência agir para reduzir o percentual.

Dessa forma, em 2019, foram monitorados 21 indicadores e suas respectivas fichas técnicas foram aprovadas na 498^a Reunião da Diretoria Colegiada.

2.2. 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.

2.3. 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 21 indicadores.

2.4. 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:

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

2.5. TRANSFORMAÇÃO DOS PROCESSOS

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

Em 2019 iniciou-se esta nova etapa do Programa e entende-se por transformação do processo de trabalho as alterações necessárias a fim de alcançar os objetivos institucionais, que podem ser desde a implementação de melhorias incrementais até uma mudança de paradigma.

Todos os indicadores que não alcançaram sua meta em 2019 obrigatoriamente deverão passar pela transformação de processos em 2020.

CAPÍTULO 03

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

Os resultados alcançados são apresentados a seguir com uma breve análise dos indicadores do Programa de Qualificação da Institucional relativos ao ano de 2019, que abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

O Quadro 1, a seguir, apresenta resumidamente o resultado dos indicadores e o Índice de Desempenho Institucional da ANS para 2019:

QUADRO 1: RESULTADOS DOS INDICADORES DO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO INSTITUCIONAL 2019

| INDICADOR | META | RESULTADO | PONTUAÇÃO |
|---|---------------------------|--------------------------|--------------|
| 1. ABSENTEÍSMO-DOENÇA | ≤ 3% | 2,36% | 1,00 |
| 2. PROPORÇÃO DE IMPLEMENTAÇÕES NOS PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO PRAZO | ≥ 98% | 98,74% | 1,00 |
| 3. DISPONIBILIDADE DOS SISTEMAS CRÍTICOS | ≥ 98% | 99,85% | 1,00 |
| 4. ECONOMICIDADE COM O PROCESSO ELETRÔNICO | REDUÇÃO DE, PELO MENOS 5% | REDUÇÃO DE 15,04% | 1,00 |
| 5. VARIAÇÃO NO CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA | REDUÇÃO DE, PELO MENOS 5% | AUMENTO DE 12,83% | 0,00 |
| 6. ÍNDICE DE GESTÃO DE PROCESSOS | 100% | 106,82% | 1,00 |
| 7. PROPORÇÃO DE VIAGENS URGENTES | ≤ 20% | 27,39% | 0,85 |
| 8. TEMPO MÉDIO DE CONTRATAÇÃO | ≤ 180 DIAS | 208,72 DIAS | 0,84 |
| 9. ÍNDICE DE ABRANGÊNCIA DO ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO DAS OPERADORAS | ≥ 75% | 92,17% | 1,00 |
| 10. PRODUTIVIDADE DO PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO | ≥ 12 NOTAS POR SERVIDOR | 14,62 NOTAS POR SERVIDOR | 1,00 |
| 11. TEMPO MÉDIO DE CANCELAMENTO A PEDIDO | ≤ 75 DIAS | 69,38 DIAS | 1,00 |
| 12. TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE DA NIP ASSISTENCIAL | ≤ 30 DIAS | 12,40 DIAS | 1,00 |
| 13. TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE DA NIP NÃO ASSISTENCIAL | ≤ 30 DIAS | 9,88 DIAS | 1,00 |
| 14. TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO DO PROCESSO SANCIONADOR | ≤ 720 DIAS | 393,62 DIAS | 1,00 |
| 15. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS EVENTOS REALIZADOS PELA ANS | ≥ 8,5 | 8,49 | 1,00 |
| 16. ÍNDICE DE GESTÃO DE RISCOS | ≥ 100% | 106,67% | 1,00 |
| 17. ÍNDICE DE PREVISIBILIDADE REGULATÓRIA | ≥ 85% | 100,00% | 1,00 |
| 18. ÍNDICE DE ENGAJAMENTO DA PÁGINA DA ANS NO FACEBOOK | ≥ 5% | 3,31% | 0,66 |
| 19. TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE DE ANORMALIDADES ADMINISTRATIVAS GRAVES DE NATUREZA ASSISTENCIAL | ≤ 30 DIAS | 22,65 DIAS | 1,00 |
| 20. PRODUTIVIDADE MENSAL NO RESSARCIMENTO AO SUS | ≥ 60 ATENDIMENTOS/DIA | 62,09 ATENDIMENTOS/DIA | 1,00 |
| 21. PERCENTUAL DE ANÁLISE INICIAL DAS DEMANDAS RELATIVAS À REGULAMENTAÇÃO DA LEI 13003-14 | ≥ 75% | 84,51% | 1,00 |
| IDI 2019 | | | 0,921 |

Fonte: (ANS, 2019)

3.1 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

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

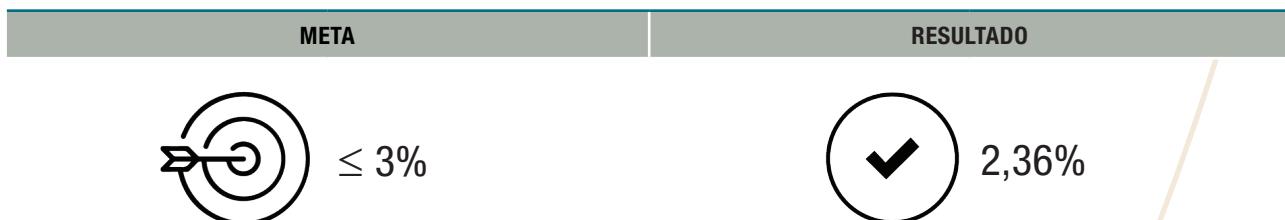


TABELA COM OS RESULTADOS

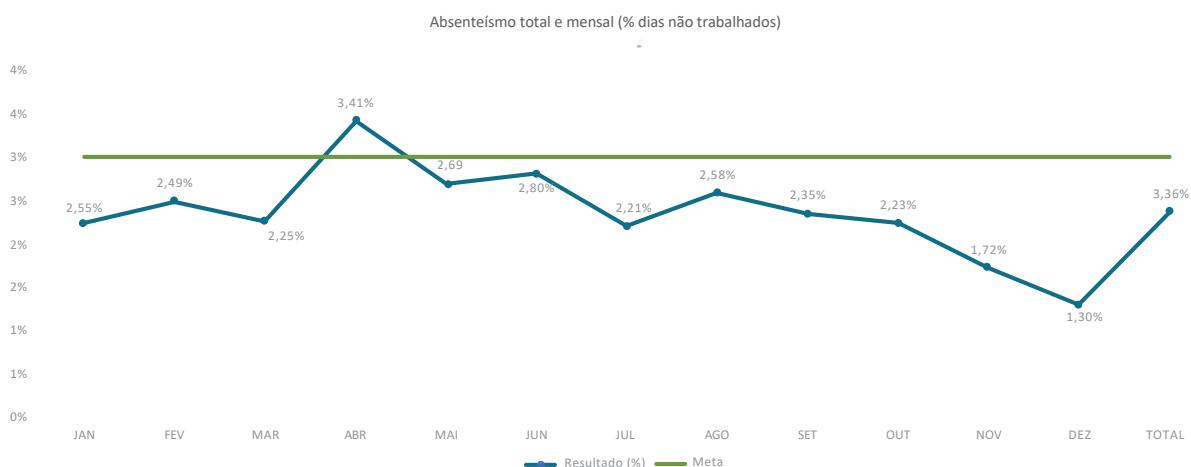
| SÉRIE HISTÓRICA | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| Total de dias não trabalhados | 525 | 538 | 536 | 786 | 640 | 645 | 521 | 607 | 536 | 523 | 390 | 303 | 6.550 |
| Nº dias no mês | 31 | 28 | 31 | 30 | 31 | 30 | 31 | 31 | 30 | 31 | 30 | 31 | 365 |
| Total de Servidores | 754 | 773 | 769 | 768 | 767 | 767 | 761 | 760 | 760 | 755 | 756 | 753 | |
| Total de dias (nº de dias x nº de servidores) | 23.374 | 21.644 | 23.839 | 23.040 | 23.777 | 23.010 | 23.591 | 23.560 | 22.800 | 23.405 | 22.680 | 23.343 | 278.063 |
| Resultado (%) | 2,25% | 2,49% | 2,25% | 3,41% | 2,69% | 2,80% | 2,21% | 2,58% | 2,35% | 2,23% | 1,72% | 1,30% | 2,36% |
| Meta | 3,00% | 3,00% | 3,00% | 3,00% | 3,00% | 3,00% | 3,00% | 3,00% | 3,00% | 3,00% | 3,00% | 3,00% | 3,00% |
| Pontuação | | | | | | | | | | | | | 1,00 |

ANÁLISE DE DESEMPENHO

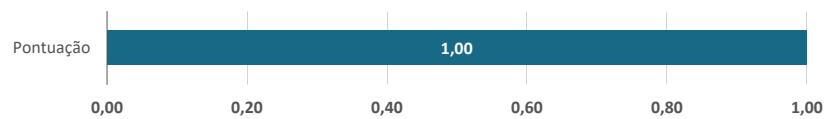
A ausência de trabalhadores afeta diretamente os resultados da instituição, podendo comprometer a qualidade dos trabalhos, custos e prazos das entregas, obrigando assim aos gestores a reestruturar processos, cargo e atividades. Por esse motivo e com o objetivo de obter insumo para ações de promoção de saúde do trabalhador, a ANS está monitorando, desde 2018, o índice de absentismo-doença.

O resultado, ao longo dos dois anos, tem se mostrado bastante favorável. Em 2020, este indicador não constará na grade do Programa porque já possui certa estabilidade em seus resultados e devido ao fato de o Programa passar a avaliar os objetivos estratégicos.

GRÁFICO



PONTUAÇÃO



3.2 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

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

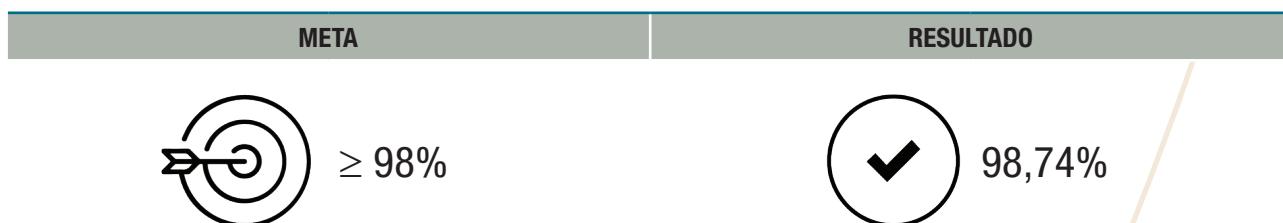


TABELA COM OS RESULTADOS

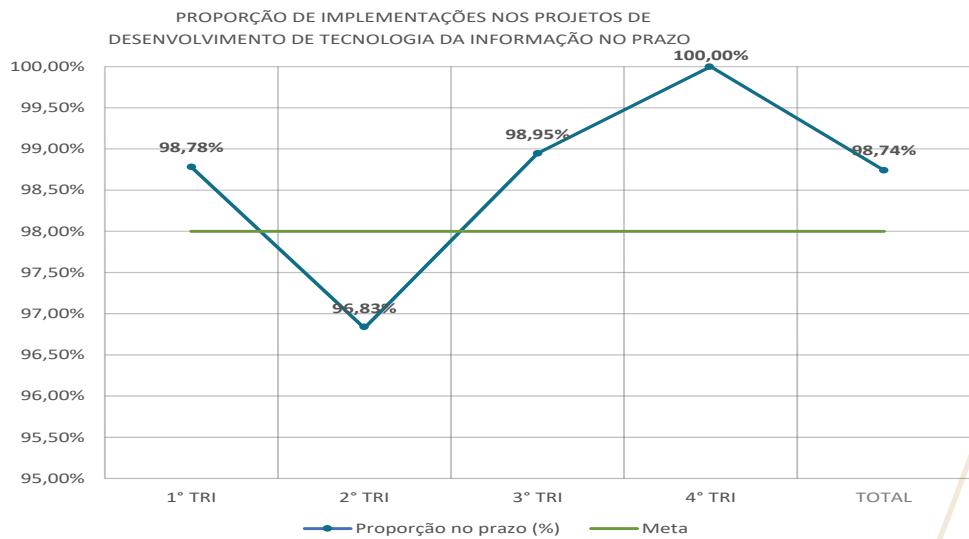
| SÉRIE HISTÓRICA | 1º TRI | 2º TRI | 3º TRI | 4º TRI | TOTAL |
|---|--------|--------|--------|---------|--------|
| Nº de HISTÓRIAS entregues dentro do prazo acordado e aceitas (SPRINT) | 162 | 122 | 94 | 171 | 549 |
| Total de HISTÓRIAS planejadas | 164 | 126 | 95 | 175 | 556 |
| Proporção no prazo (%) | 98,78% | 96,83% | 98,95% | 100,00% | 98,74% |
| Meta | 98,00% | 98,00% | 98,00% | 98,00% | 98,00% |
| Pontuação | | | | | 1,00 |

ANÁLISE DE DESEMPENHO

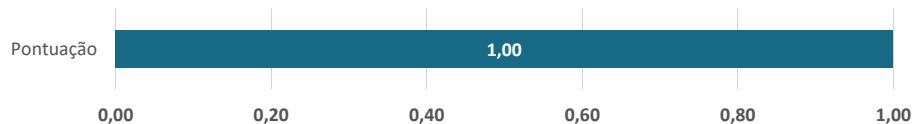
“Histórias” são pequenas entregas de projetos de desenvolvimento de tecnologia da informação realizadas a cada 15 dias. No geral, em 2019 as implementações dos projetos de desenvolvimento de TI tiveram comportamento acima da meta prevista de 98%. O indicador superou em três trimestres essa meta, indicando que os projetos de tecnologia da informação têm tido suas “histórias” entregues, quase na totalidade, dentro do prazo.

No ciclo 2020/2023, este indicador continuará na grade do Programa, apesar de sua estabilidade, devido à criticidade do tema em questão e porque avalia um dos objetivos definidos no Mapa Estratégico da ANS.

GRÁFICO



PONTUAÇÃO



3.3 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

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

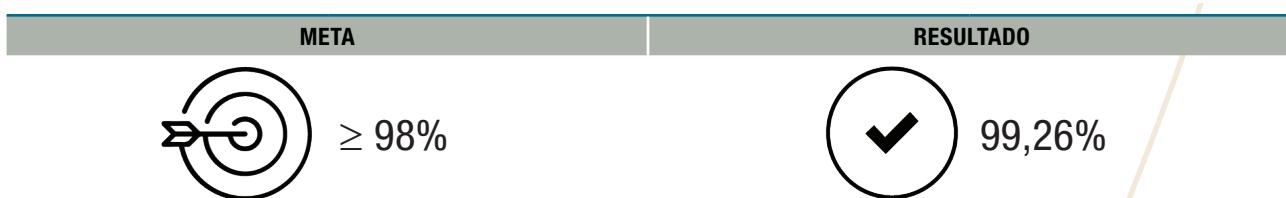


TABELA COM OS RESULTADOS

| SISTEMA CRÍTICO | | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL |
|-----------------|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| TOTAL | Tempo de disponibilidade dos sistemas críticos (em minutos) | 802.768 | 724.563 | 803.043 | 777.177 | 801.135 | 777.141 | 801.247 | 803.356 | 775.940 | 803.017 | 776.544 | 801.304 | 9.446.235 |
| | 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 (%) | 99,91% | 99,84% | 99,82% | 99,95% | 99,70% | 99,94% | 99,72% | 99,98% | 99,79% | 99,94% | 99,86% | 99,72% | 99,85% |
| 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% |
| 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 2019, o indicador apresentou resultado superior ao da média estipulada, totalizando média geral de 99,85% de disponibilidade.

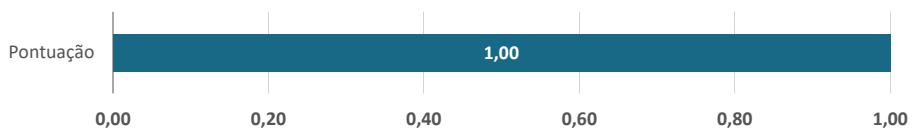
Em 2020, este indicador não constará na grade do Programa porque já possui estabilidade e atingiu resultado próximo a 100%.

GRÁFICO

DISPONIBILIDADE DOS SISTEMAS CRÍTICOS



PONTUAÇÃO



3.4 ECONOMICIDADE COM O PROCESSO ELETRÔNICO

OBJETIVO

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

FÓRMULA

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

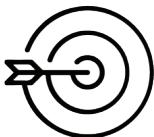
| META | RESULTADO |
|---|--|
|  Redução de, no mínimo, 5% dos gastos envolvidos |  Redução de 15,04% |

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 | -20,39% | 2,43% | -19,72% | -9,16% | -21,64% | -12,16% | 9,51% | -11,54% | 2,18% | -3,76% | -16,56% | -20,42% | -7,11% |
| IMPRESSÃO E CÓPIAS Economicidade de impressão e reprografia | -8,39% | -9,14% | -8,75% | -7,09% | -7,30% | -7,47% | -5,37% | -4,37% | -5,76% | -3,69% | -1,39% | -2,32% | -5,97% |
| GUARDA DOCUMENTAL Economicidade de guarda documental | -44,59% | -53,21% | -27,23% | 19,84% | 41,57% | -70,01% | -58,48% | -19,53% | -29,98% | -23,58% | -3,34% | 12,58% | -31,01% |
| Resultado (% - variação do gasto em relação a 2018) | -16,83% | -19,30% | -18,78% | -8,79% | -1,79% | -31,89% | -19,18% | -13,64% | -12,30% | -11,37% | -11,61% | -8,97% | -5,044% |
| 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 Sistema Eletrônico de Informações (SEI) 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. Além do SEI, o uso de outras soluções, como o Programa de Transmissão de Arquivos (PTA), vem colaborando com a redução dos gastos com serviços postais, impressões e guarda documental.

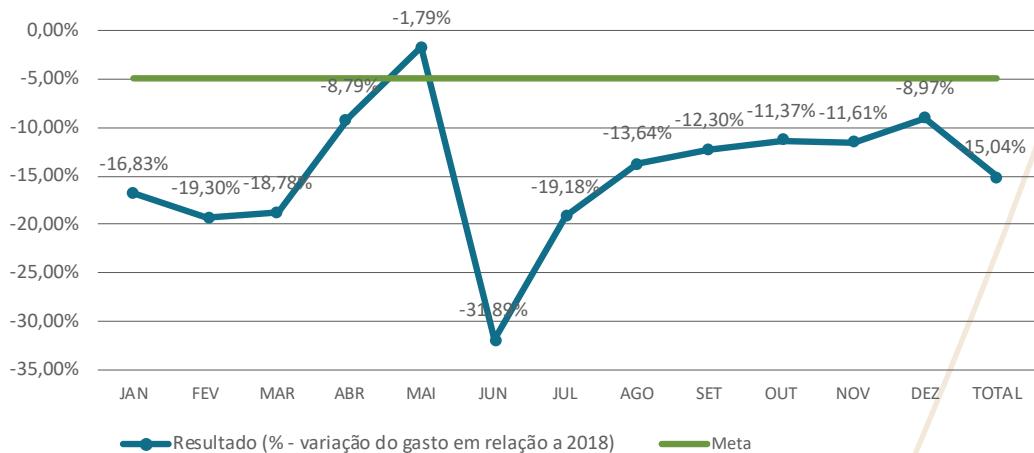
O custo com a Guarda Documental foi o que apresentou o melhor resultado de 2019 em relação a 2018, cuja redução foi de 31,01%, entretanto ele possui grande variabilidade mensal devido não só à flutuação da demanda, mas principalmente por questões contratuais ao longo dos últimos anos. Este foi o único item que está com resultado melhor que na comparação 2017/2018, quando sua redução anual foi de 3,24%.

A redução com os serviços postais foi de 7,12%. Na comparação 2017/2018, a redução de serviços postais havia sido de 57,08%. Entretanto já era esperado que na comparação 2018/2019 a redução fosse inferior, pois o impacto maior dos sistemas já implantado já havia ocorrido. Ainda assim, o resultado atual é muito positivo, pois mostrou que havia espaço para redução. O próximo grande impacto deve ser somente após a externalização do processo eletrônico. A redução com os serviços de impressão e reprografia foi de 5,97%. Foi satisfatório e superior à comparação 2017/2018, quando havia tido uma redução de 4,83%.

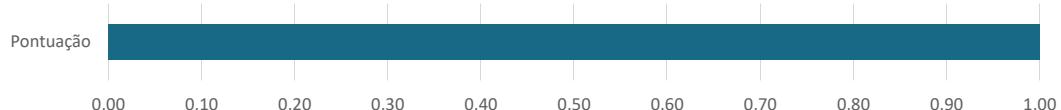
O resultado total do indicador foi de uma redução bem superior em relação à meta devido às grandes variações da guarda documental. No geral, foi uma redução importante para garantir a eficiência do gasto público. Em 2020, este indicador não fará parte da grade do Programa, pois como o Programa passará a avaliar os objetivos estratégicos, foi entendido que seria mais estratégico construir um indicador que avaliasse o grau de implementação da comunicação eletrônica entre a ANS e a sociedade.

GRÁFICO

ECONOMICIDADE COM O PROCESSO ELETRÔNICO



PONTUAÇÃO



3.5 VARIAÇÃO NO GASTO COM ENERGIA ELÉTRICA

OBJETIVO

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

FÓRMULA

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

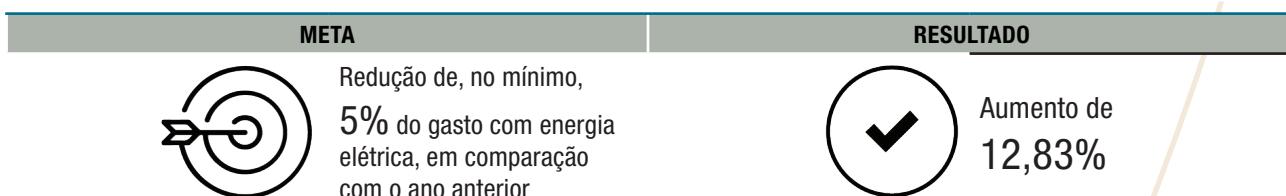


TABELA COM OS RESULTADOS

| SÉRIE HISTÓRICA | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| Kwh consumido em 2018 | 221.767 | 204.944 | 239.078 | 218.828 | 196.305 | 177.740 | 176.423 | 191.588 | 169.120 | 206.987 | 185.529 | 222.620 | 2.410.929 |
| 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 | |
| Kwh consumido por m² em 2018 | 15,54 | 14,36 | 16,76 | 15,34 | 13,76 | 12,46 | 12,36 | 13,43 | 11,85 | 14,51 | 13,00 | 15,60 | 168,96 |
| Kwh consumido em 2019 | 245.035 | 233.309 | 209.600 | 165.360 | 219.560 | 213.720 | 176.760 | 192.921 | 193.120 | 192.120 | 201.720 | 203.240 | 2.449.465 |
| m² ocupado da ANS em 2019 | 14.048 | 14.048 | 12.588 | 12.588 | 12.588 | 12.588 | 12.588 | 12.588 | 12.588 | 12.588 | 12.588 | 12.588 | |
| Kwh consumido por m² em 2019 | 17,44 | 16,61 | 16,65 | 13,14 | 13,14 | 16,98 | 14,28 | 15,33 | 15,34 | 15,26 | 16,03 | 16,15 | 190,65 |
| Resultado (% - Variação no Gasto em relação a 2018) | 12,23% | 15,64% | -0,62% | -14,34% | -14,34% | 36,31% | 15,50% | 14,15% | 29,45% | 5,22% | 23,25% | 3,49% | 12,83% |
| 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 | | | | | | | | | | | | | 0,00 |

ANÁLISE DE DESEMPENHO

O indicador apresentou variações significativas nos gastos com energia ao longo do ano, o que acabou comprometendo seu resultado final, havendo aumento no consumo anual de energia elétrica. 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.

Em 2019 não foi possível atingir a meta estabelecida, mas espera-se que com a aquisição definitiva do Edifício Barão de Mauá pela ANS, haverá maior autonomia para implementação das medidas que levem a melhoria do indicador e consequente geração de economia de recursos.

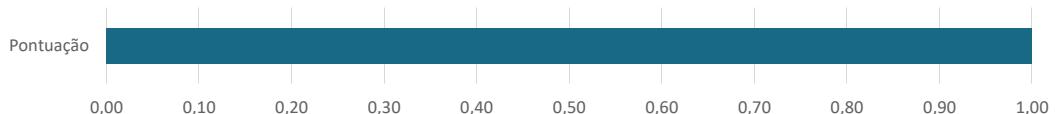
No ciclo 2020/2023, este indicador não constará na grade do Programa devido ao fato de o Programa passar a avaliar os objetivos estratégicos. Entretanto, considerando o art. 14 da Resolução Administrativa nº 69, de 05 de fevereiro de 2020, que determina que “sempre que um indicador não atingir a meta previamente definida no período avaliativo, deve ser realizada análise para identificação e implementação de transformação nos processos de trabalho relacionados”, o tema “consumo de energia elétrica” deverá ser trabalhado no Laboratório de Inovação da ANS, a fim de buscar soluções inovadoras para a redução do consumo de energia na Agência, mantendo o acompanhamento desse indicador, ainda que ele não faça mais parte da grade oficial do Programa.

GRÁFICO

Variação no Consumo de Energia Elétrica



PONTUAÇÃO



3.6 ÍNDICE DE GESTÃO DE PROCESSOS

OBJETIVO

Avaliar a capacidade de disseminar o mapeamento e o redesenho de processos de trabalho na ANS.

FÓRMULA

$$\frac{\text{Total de processos mapeados ou redesenhadados}}{\text{Total de processos planejados}} \times 100$$

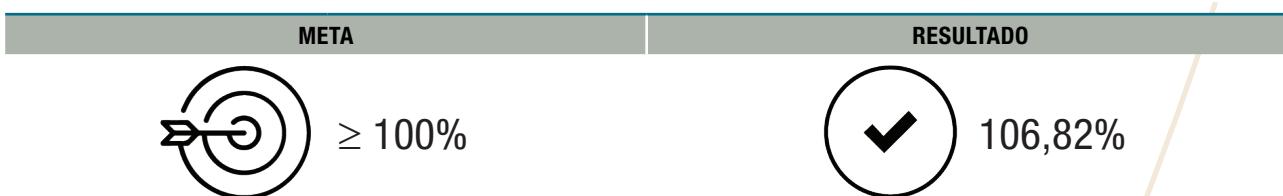


TABELA COM OS RESULTADOS

| SÉRIE HISTÓRICA | 1º TRI | 2º TRI | 3º TRI | 4º TRI | TOTAL |
|---|--------|--------|--------|---------|---------|
| Total de Processos mapeados ou redesenhadados | = | 14 | 10 | 14 | 38 |
| Total de processos planejados | | | | | 44 |
| Índice de Gestão de Processos (% acumulado) | | | | | 86,36% |
| Meta | 25,00% | 50,00% | 75,00% | 100,00% | 100,00% |
| Pontuação | | | | | 0,73 |

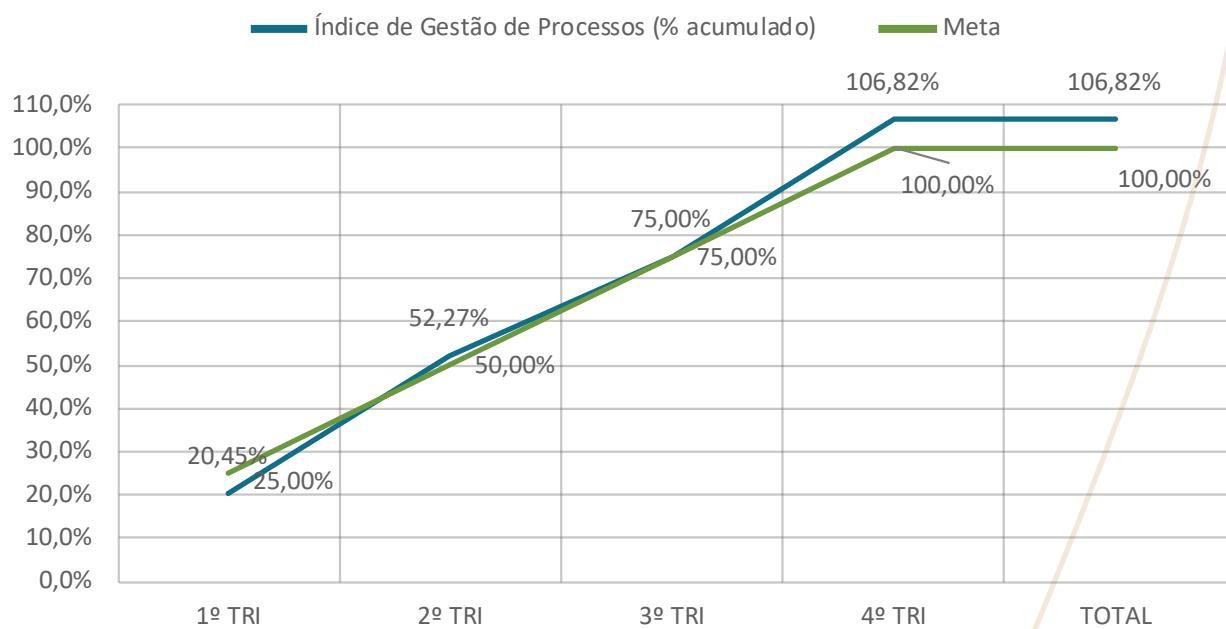
ANÁLISE DE DESEMPENHO

De 2018 para 2019, o número de processos planejados subiu de 36 para 44. Ainda assim, o resultado de 2019 superou sua meta em 6,82%, mostrando-se bem positivo.

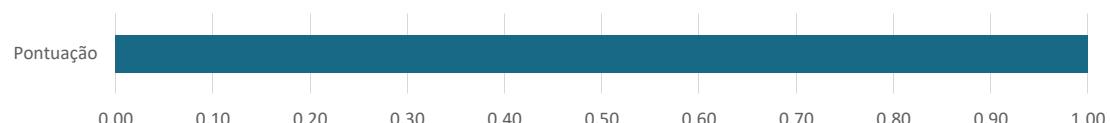
No ciclo 2020/2023, o indicador permanecerá na grade do Programa, mas sofrerá alterações na sua fórmula, deixando de ser um indicador de esforço, que avalia a capacidade de execução do mapeamento dos processos planejados, e passando a ser um indicador de resultado, que mede o percentual de processos de trabalho da ANS mapeados, avaliando a capacidade de atingir o objetivo institucional de que o mapeamento de processos seja uma realidade em toda a Agência.

GRÁFICO

Índice de Gestão de Processos



PONTUAÇÃO



3.7 PROPORÇÃO DE VIAGENS URGENTES

OBJETIVO

Acompanhar o percentual de viagens urgentes ao longo do ano.

FÓRMULA

$$\frac{\text{Quantidade de viagens urgentes}}{\text{Quantidade de viagens}} \times 100$$

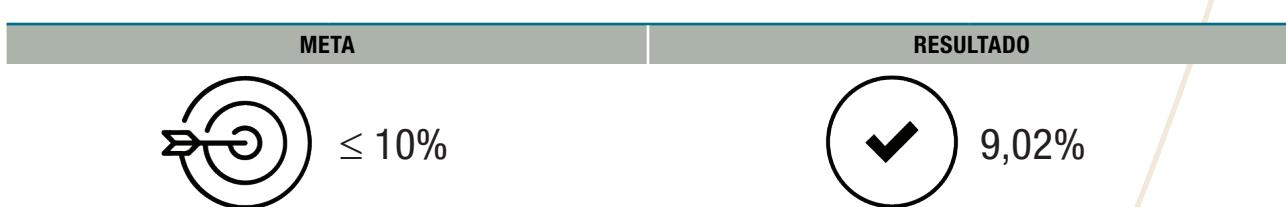


TABELA COM OS RESULTADOS

| SÉRIE HISTÓRICA | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Quantidade de viagens urgentes | 9 | 28 | 30 | 23 | 54 | 75 | 16 | 49 | 33 | 36 | 38 | 19 | 410 |
| Quantidade de viagens | 40 | 98 | 155 | 79 | 135 | 165 | 84 | 167 | 167 | 166 | 128 | 113 | 1.497 |
| Proporção de viagens urgentes (%) | 22,50% | 28,57% | 19,35% | 29,11% | 40,00% | 45,45% | 19,05% | 29,34% | 19,76% | 21,69% | 29,69% | 16,81% | 27,39% |
| Meta | 20,00% | 20,00% | 20,00% | 20,00% | 20,00% | 20,00% | 20,00% | 20,00% | 20,00% | 20,00% | 20,00% | 20,00% | 20,00% |
| Pontuação | | | | | | | | | | | | | 0,85 |

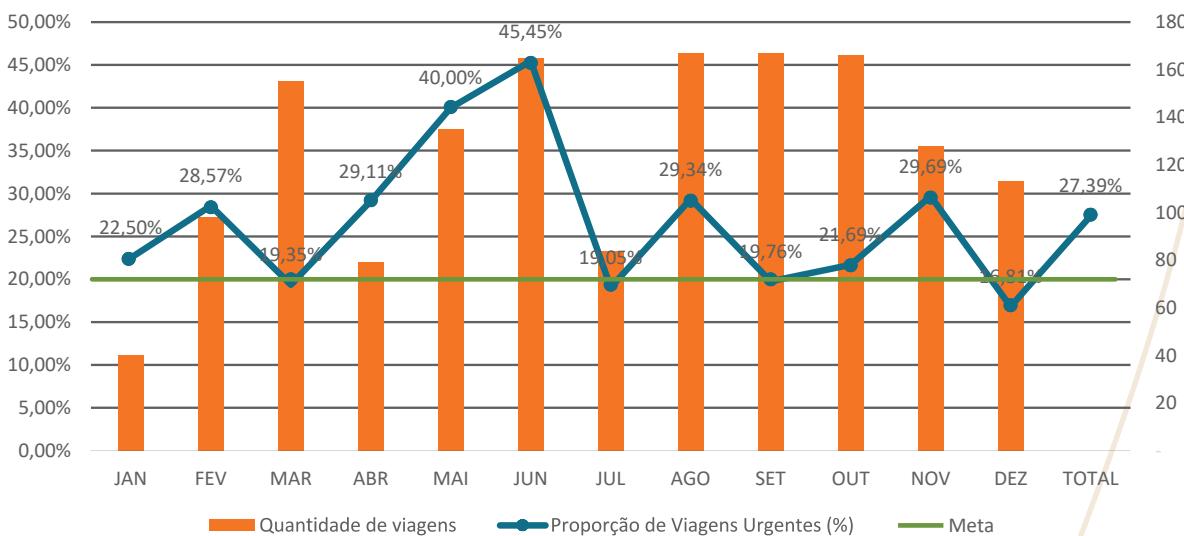
ANÁLISE DE DESEMPENHO

Este indicador foi instituído em 2019 com a finalidade de monitorar o controle e a redução de passagens aéreas compradas com antecedência inferior a dez dias da data de embarque, o que, em geral, causa o aumento dos custos com passagens.

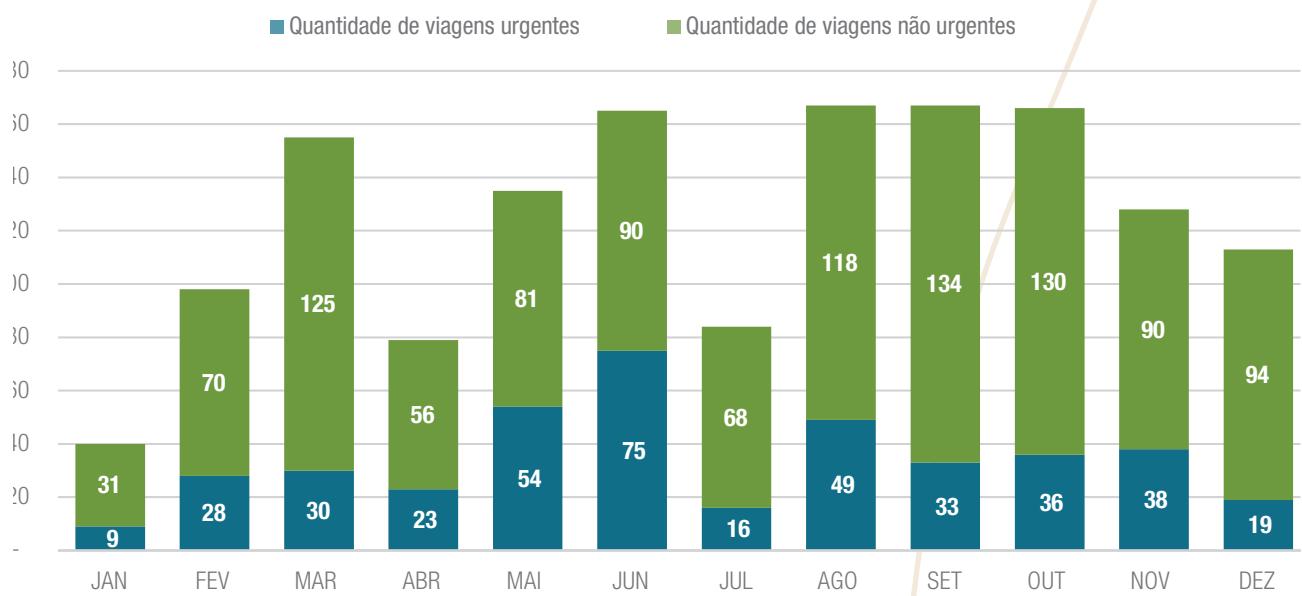
No 2º semestre, houve uma redução significativa, entretanto o resultado final de 27,39% ficou acima dos 20% estipulado na meta, mostrando a necessidade de se fazer um trabalho de conscientização com os servidores de modo a alterar este panorama.

No ciclo 2020/2023, este indicador não constará na grade do Programa devido ao fato de o Programa passar a avaliar os objetivos estratégicos. Entretanto, considerando o art. 14 da Resolução Administrativa nº 69, de 05 de fevereiro de 2020, que determina que “sempre que um indicador não atingir a meta previamente definida no período avaliativo, deve ser realizada análise para identificação e implementação de transformação nos processos de trabalho relacionados”, o tema “viagens urgentes” deverá ser trabalhado no Laboratório de Inovação da ANS, a fim de buscar soluções inovadoras para a redução do gasto com viagens urgentes Agência, mantendo o acompanhamento desse indicador, ainda que ele não faça mais parte da grade oficial do Programa.

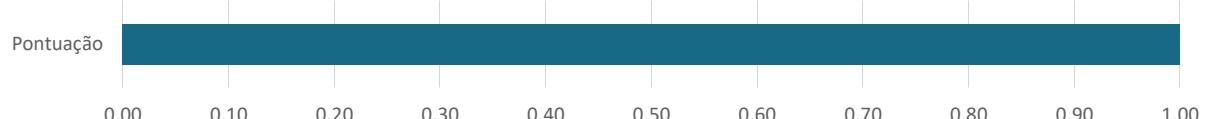
GRÁFICO



Quantidade de viagens urgentes e não urgentes



PONTUAÇÃO



3.8 TEMPO MÉDIO DE CONTRATAÇÃO

OBJETIVO

Monitorar o tempo médio de contratação.

FÓRMULA

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

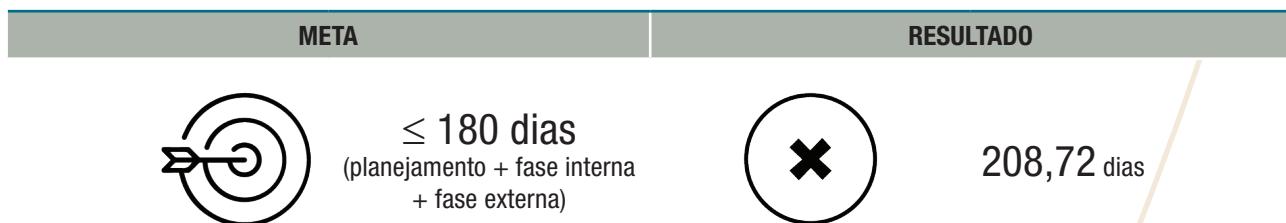


TABELA COM OS RESULTADOS

| SÉRIE HISTÓRICA | 1º TRI | | | 2º TRI | | | 3º TRI | | | 4º TRI | | | TOTAL |
|---|----------------------|--------------|--------------|----------------------|--------------|--------------|----------------------|--------------|--------------|----------------------|--------------|--------------|--------|
| | Fase de Planejamento | Fase Interna | Fase Externa | Fase de Planejamento | Fase Interna | Fase Externa | Fase de Planejamento | Fase Interna | Fase Externa | Fase de Planejamento | Fase Interna | Fase Externa | |
| Total de dias | 572,00 | 399,00 | 206,00 | 639,00 | 286,00 | 142,00 | 142,00 | 334,00 | 312,00 | 337,00 | 280,00 | 93,00 | 3.757 |
| Total de Processos de contratação concluídos no período | 5 | | | 5 | | | 5 | | | 3 | | | 18 |
| Tempo Médio de Contratação | 114,40 | 79,80 | 41,20 | 127,80 | 57,20 | 28,40 | 66,80 | 62,40 | 31,40 | 112,33 | 93,33 | 31,00 | 208,72 |
| Meta | | | | | | | | | | | | | 180 |
| Pontuação | | | | | | | | | | | | | 0,84 |

ANÁLISE DE DESEMPENHO

Desde 2018, este indicador permite enxergar o processo de contratação por pregão separadamente em fases. Entretanto, em 2018, o resultado do indicador incluía somente a soma das fases de planejamento e interna. Em 2019, ele passou a contabilizar a fase externa e manteve a meta de 180 dias.

Em teoria, a fase de planejamento deveria durar até 60 dias e as fases interna e externa somadas até 120 dias. Os resultados do indicador, ao longo do ano, mostraram que em geral as fases interna e externa têm conseguido se manter dentro dos 120 dias (exceto no último trimestre). A fase de planejamento, entretanto, vem superando os 60 dias previstos.

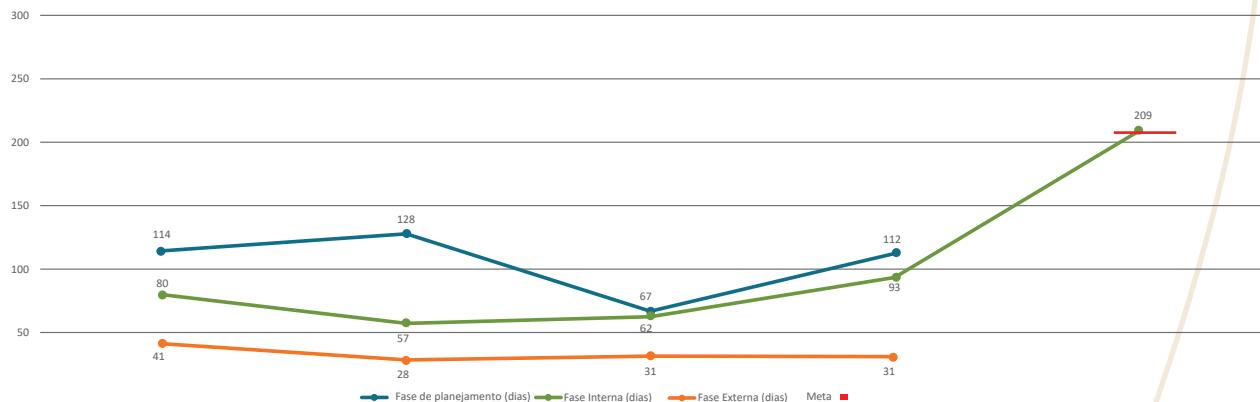
Apesar do indicador não ter atingido a meta em 2019, é possível destacar a evolução em relação ao resultado de 2018, que foi de 251,77 dias considerando somente as fases de planejamento e interna. Caso considerássemos as três fases, o tempo médio seria de 267,38 dias, o que significa que o tempo médio de 2019 (208,72 dias) foi quase 22% menor que o de 2018. Dessa forma, conclui-se que os dados apontam melhoria nos resultados de 2019 em relação a 2018, apesar da meta ainda não ter sido alcançada.

Em fevereiro de 2019, esse tema foi trabalhado no Laboratório de Inovação da ANS a fim de encontrar soluções inovadoras para reduzir esse tempo, gerando dois projetos que traziam várias ações importantes para atingir esse objetivo.

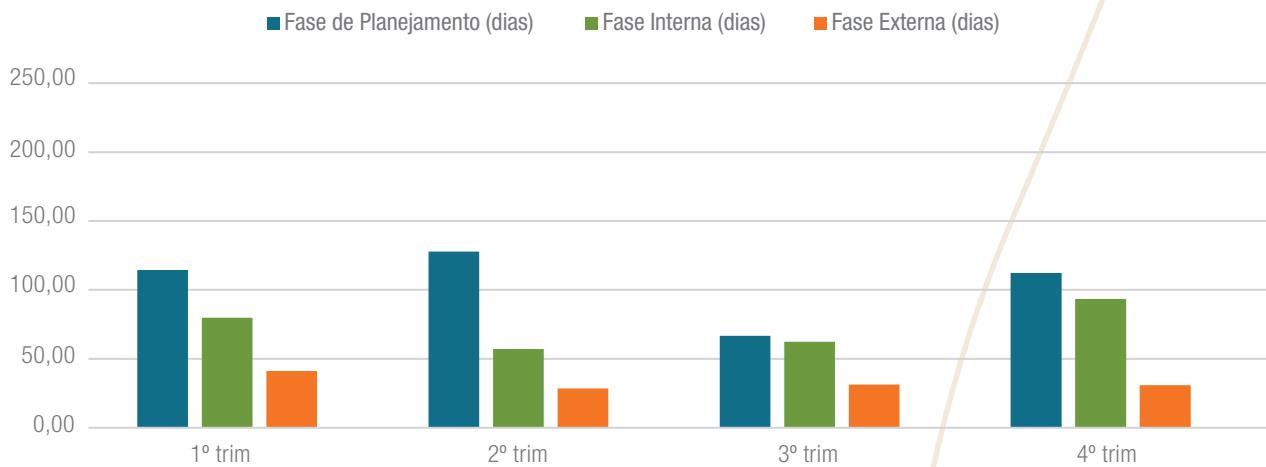
No ciclo 2020/2023, este indicador permanecerá na grade do Programa e a meta será mantida. Será acompanhado os efeitos das ações de inovação no desempenho desse indicador.

GRÁFICO

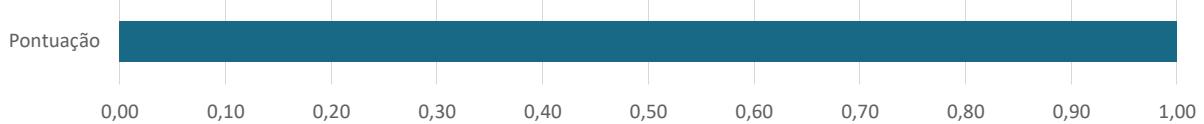
Tempo de contratação



Tempo médio por fase (dias)



PONTUAÇÃO



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

OBJETIVO

Ampliar a abrangência do acompanhamento econômico-financeiro das OPS.

FÓRMULA

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

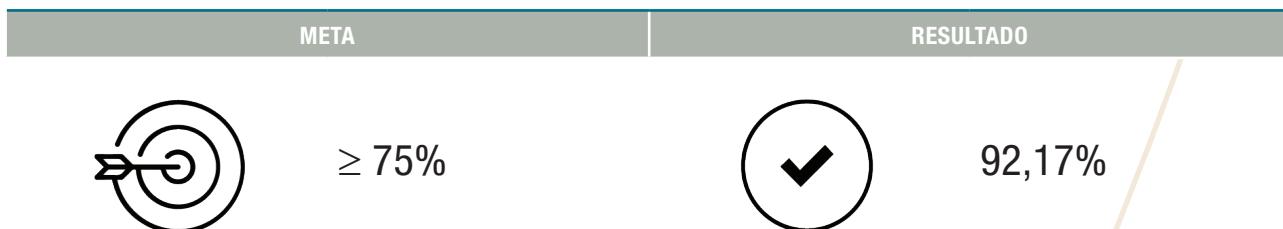


TABELA COM OS RESULTADOS

| SÉRIE HISTÓRICA | 1º TRI | 2º TRI | 3º TRI | 4º TRI | TOTAL |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| Qtde de vínculos de beneficiários de OPS analisadas | 49.198.654 | 56.348.286 | 56.874.698 | 57.283.761 | 57.283.761 |
| Qtde de vínculos de beneficiários de OPS ativas | 61.718.068 | 62.698.923 | 62.031.737 | 62.152.834 | 62.152.834 |
| Resultado (% acumulado) | 79,72% | 89,87% | 91,69% | 92,17% | 92,17% |
| Meta | 75,00% | 75,00% | 75,00% | 75,00% | 75,00% |
| Pontuação | | | | | 1,00 |

ANÁLISE DE DESEMPENHO

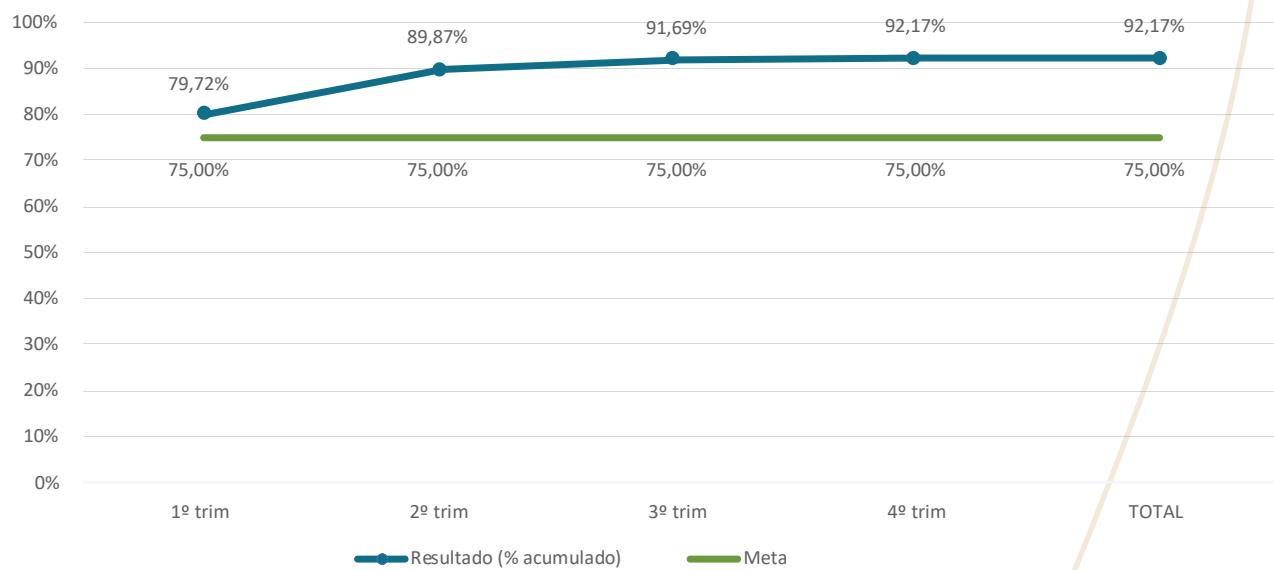
Este indicador apresenta meta bianual acumulativa de 75% (37,5% para cada ano).

Pode-se observar que o indicador alcançou sua meta já no 1º trimestre de 2019 em função da concentração de análises em operadoras de grande porte com volume muito elevado de beneficiários.

No ciclo 2020/2023, esse indicador permanecerá na grade, porém com apuração de 24 meses móveis. E sua meta foi repactuado para um nível compatível com os resultados atuais.

GRÁFICO

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



PONTUAÇÃO



3.10 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

$$\frac{\text{Total de NTAEF e Notas de TCS elaborados}}{\sum \text{Números de servidores que realizam análise no processo de acompanhamento econômico-financeiro por trimestre}}$$

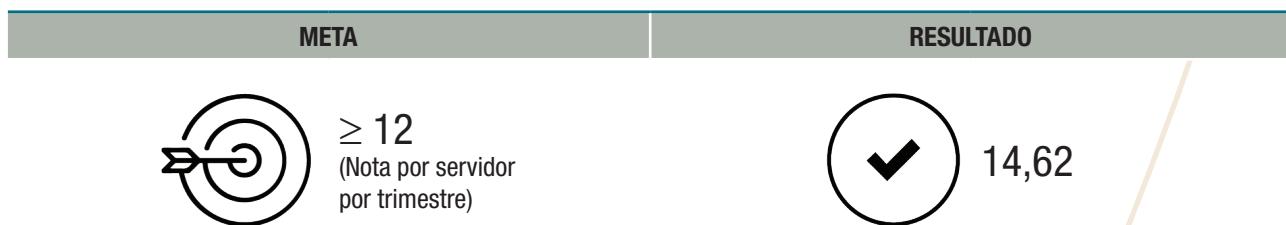


TABELA COM OS RESULTADOS

| SÉRIE HISTÓRICA | 1º TRI | 2º TRI | 3º TRI | 4º TRI | TOTAL |
|--|--------|--------|--------|--------|-------|
| Nº de NTAEF elaboradas + Notas de TCS elaboradas | 117 | 153 | 122 | 92 | 484 |
| Nº de servidores que realizam análise no processo de acompanhamento econômico-financeiro | 8,5 | 9,4 | 8,1 | 7 | 33,1 |
| Resultado (Notas por servidor) | 13,76 | 16,28 | 15,06 | 12,96 | 14,62 |
| Meta | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 |
| Pontuação | | | | | 1,00 |

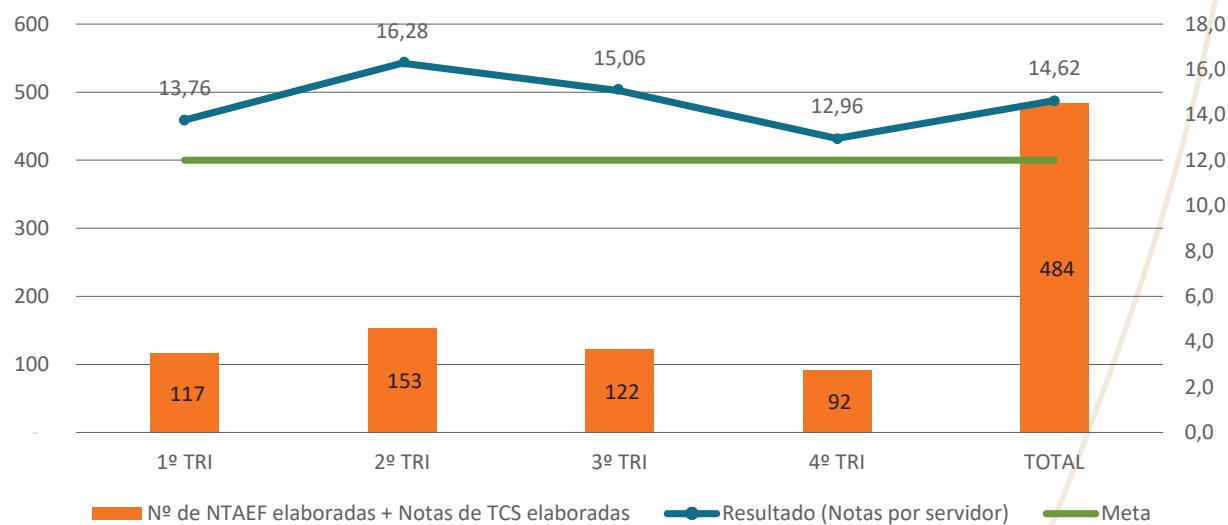
ANÁLISE DE DESEMPENHO

Apesar da oscilação trimestral, o indicador evidenciou uma produtividade média satisfatória em relação à meta estabelecida, ficando acima da expectativa em todos os trimestres e finalizando o consolidado do ano em 14,62 notas por servidor.

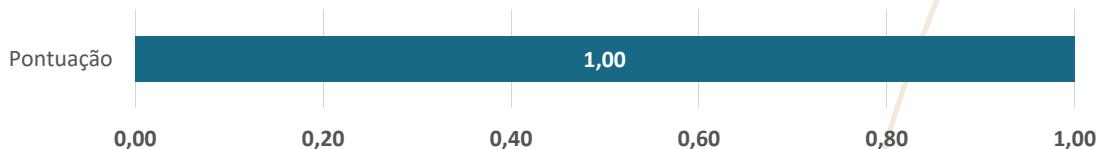
No ciclo 2020/2023, este indicador não constará na grade do Programa porque já possui certa estabilidade em seus resultados e devido ao fato de o Programa passar a avaliar os objetivos estratégicos, reduzindo o número de indicadores de esforço.

GRÁFICO

PRODUTIVIDADE TRIMESTRAL DO PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO FINANCEIRO



PONTUAÇÃO



3.11 TEMPO MÉDIO DO CANCELAMENTO A PEDIDO

OBJETIVO

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

FÓRMULA

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

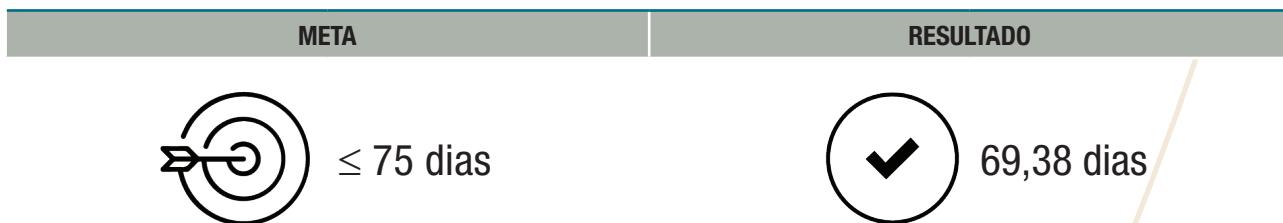


TABELA COM OS RESULTADOS

| 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 | 35 | 268 | 780 | 374 | 1457 |
| Total de operadoras cujos registros foram cancelados a pedido no período | 1 | 6 | 8 | 6 | 21 |
| Resultado (dias) | 35,00 | 44,67 | 97,50 | 62,33 | 69,38 |
| Meta (dias) | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 |
| Pontuação | | | | | 1,00 |

ANÁLISE DE DESEMPENHO

Este indicador alcançou a meta, apesar do resultado desfavorável no 3º trimestre. Em comparação com a meta anual estabelecida de 75 dias e com o resultado de 2018, que foi de 70,4 dias, o resultado em 2019 ainda conseguiu ficar abaixo: 69,38 dias.

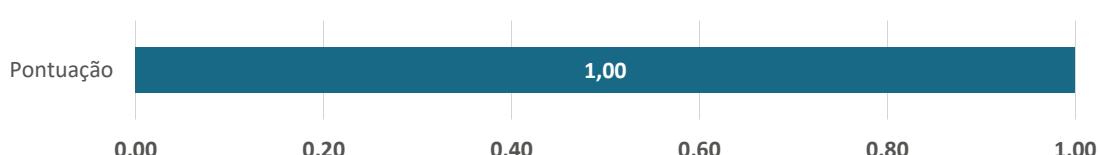
Em 2020, este indicador não constará na grade do Programa porque já possui certa estabilidade em seus resultados. O impacto dos problemas pontuais ocorridos no segundo semestre reforçou que o tempo médio de cancelamento a pedido já é bem baixo e que, mesmo com contratemplos pontuais, consegue se manter, na média, dentro da meta.

GRÁFICO

TEMPO MÉDIO DO CANCELAMENTO A PEDIDO



PONTUAÇÃO



3.12 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

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

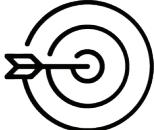
| META | RESULTADO |
|---|---|
|  ≤ 30 dias |  12,40 dias |
| | |

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) | 41.776 | 36.553 | 63.520 | 45.057 | 186.907 |
| Total de demandas classificadas | 3.533 | 3.680 | 3.987 | 3.868 | 15.068 |
| Resultado (dias) | 11,82 | 9,93 | 15,93 | 11,65 | 12,40 |
| Meta | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Pontuação | | | | | 1,00 |

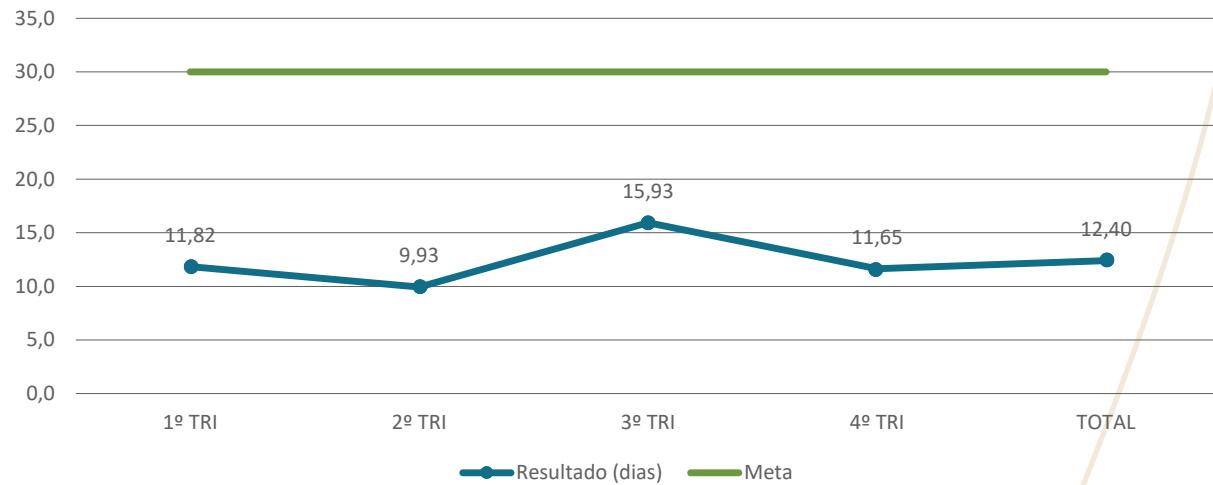
ANÁLISE DE DESEMPENHO

O resultado final do indicador foi satisfatório. O Tempo Médio de Análise Fiscalizatória da NIP Assistencial teve uma meta de 30 dias por demanda e obteve desempenho favorável, chegando à média de 12,40 dias ao final do período.

No ciclo 2020/2023, este indicador não constará na grade do Programa porque já possui certa estabilidade em seus resultados.

GRÁFICO

TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE FISCALIZATÓRIA DA NIP ASSISTENCIAL



PONTUAÇÃO



3.13 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

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

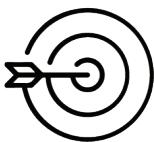
| META | RESULTADO |
|---|--|
|  ≤ 30 dias |  9,88 dias |

TABELA COM OS RESULTADOS

| SÉRIE HISTÓRICA | 1º TRI | 2º TRI | 3º TRI | 4º TRI | TOTAL |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| $\sum (\text{Data de Classificação da NIP} - \text{Data inicial de disponibilização da demanda para o analista})$ | 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 |

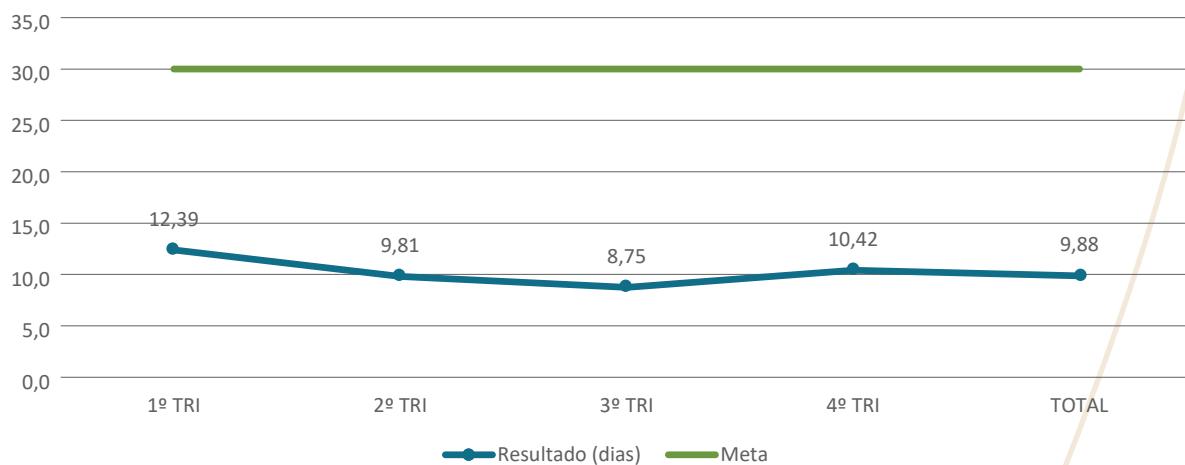
ANÁLISE DE DESEMPENHO

O tempo médio da NIP não assistencial, em 2019, foi de 9,88 dias e, em 2018, foi de 8,33 dias. Apesar da ligeira alta, ambos resultados superaram, com folga, a meta estipulada de 30 dias.

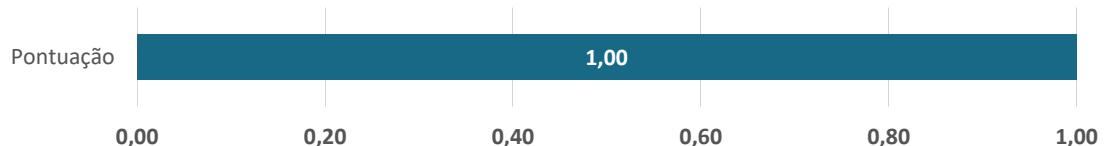
No ciclo 2020/2023, este indicador não constará na grade do Programa, pois já possui certa estabilidade em seus resultados.

GRÁFICO

TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE FISCALIZATÓRIA DA NIP NÃO ASSISTENCIAL



PONTUAÇÃO



3.14 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

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

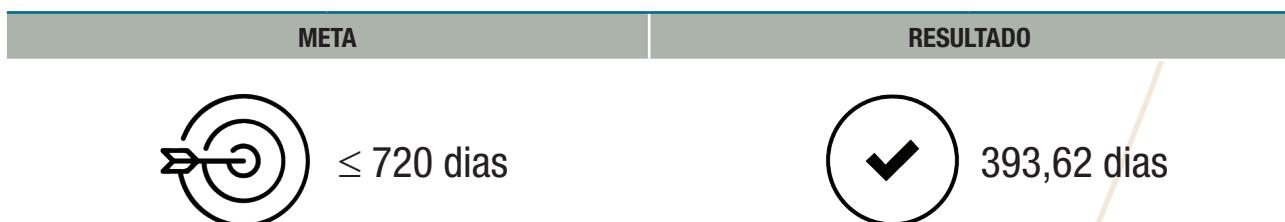


TABELA COM OS RESULTADOS

| SÉRIE HISTÓRICA | 1º TRI | 2º TRI | 3º TRI | 4º TRI | TOTAL |
|--|---------|---------|-----------|-----------|-----------|
| Σ (Data de finalização do processo - Data de aguardando análise de denúncia) | 650.076 | 893.206 | 1.440.483 | 1.231.108 | 4.214.873 |
| Total de processos finalizados | 1.994 | 2.432 | 3.259 | 3.023 | 10.708 |
| Resultado (dias) | 326,02 | 367,27 | 442,00 | 407,25 | 393,62 |
| Meta | 720 | 720 | 720 | 720 | 720 |
| Pontuação | | | | | 1,0 |

ANÁLISE DE DESEMPENHO

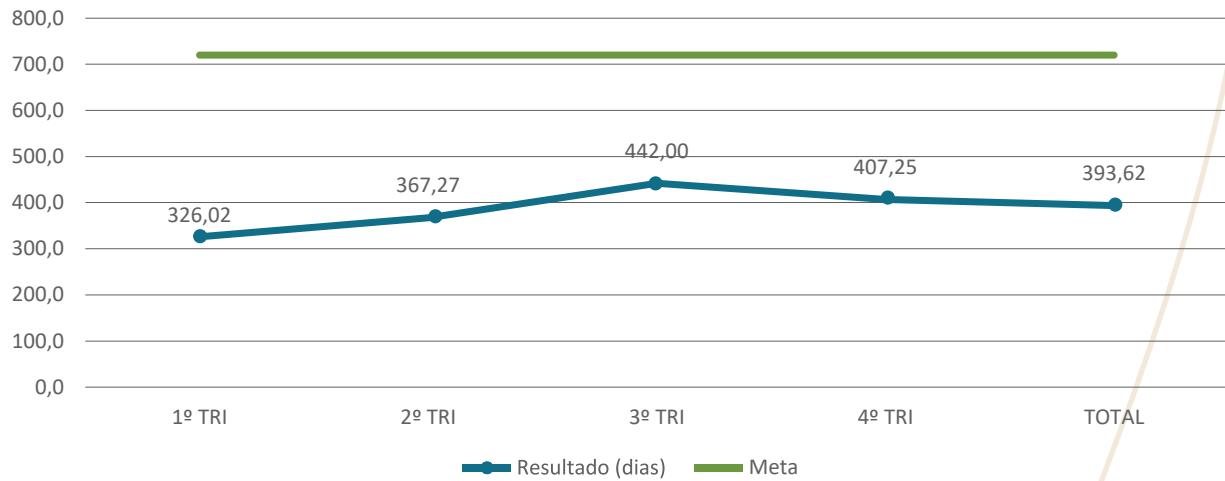
O indicador visa acompanhar o tempo médio de tramitação do Processo Sancionador da ANS. Sua meta era de 720 dias e o resultado alcançado no ano foi de 393,62 dias.

Este indicador permanecerá no Programa no ciclo 2020/2023 e sua meta foi mantida para 2020 com previsão de reduções a partir de 2021.

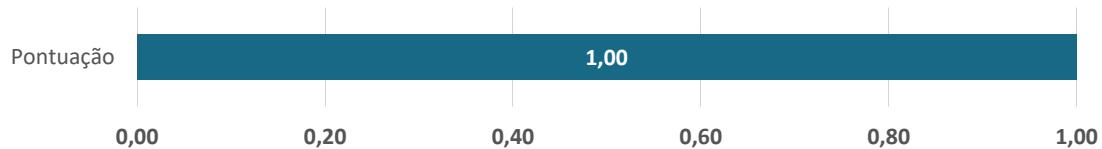
^{<?>} A partir do 3º trimestre, passou-se a utilizar a data de apuração como data inicial devido a mudança no fluxo do processo. Essa mudança, entretanto, não configura alteração da sua finalidade, que é a aferição do tempo entre a instauração do processo administrativo sancionador e a sua finalização.

GRÁFICO

TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO DO PROCESSO SANCIONADOR



PONTUAÇÃO



3.15 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS EVENTOS REALIZADOS PELA ANS

OBJETIVO

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

FÓRMULA

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

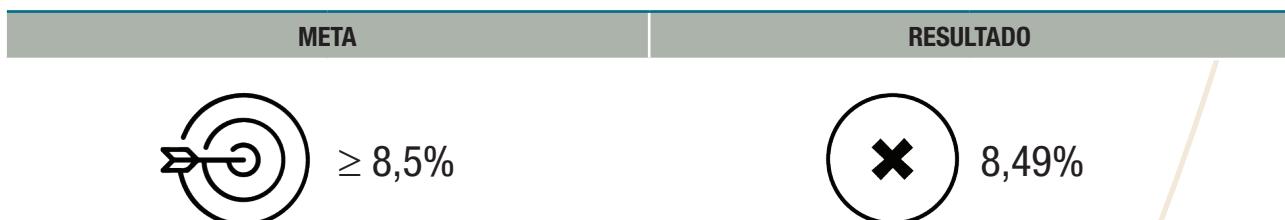


TABELA COM OS RESULTADOS

| SÉRIE HISTÓRICA | 1º TRI | 2º TRI | 3º TRI | 4º TRI | TOTAL |
|--|--------|--------|--------|--------|-------|
| Índice de satisfação com a estrutura do evento | 8,46 | 9,01 | 8,74 | 8,46 | 8,67 |
| Índice de satisfação com o conteúdo do evento | 8,35 | 8,33 | 8,35 | 8,18 | 8,30 |
| Resultado (média) | 8,41 | 8,67 | 8,55 | 8,32 | 8,49 |
| Meta | 8,50 | 8,50 | 8,50 | 8,50 | 8,50 |
| Pontuação | | | | | 1,0 |

ANÁLISE DE DESEMPENHO

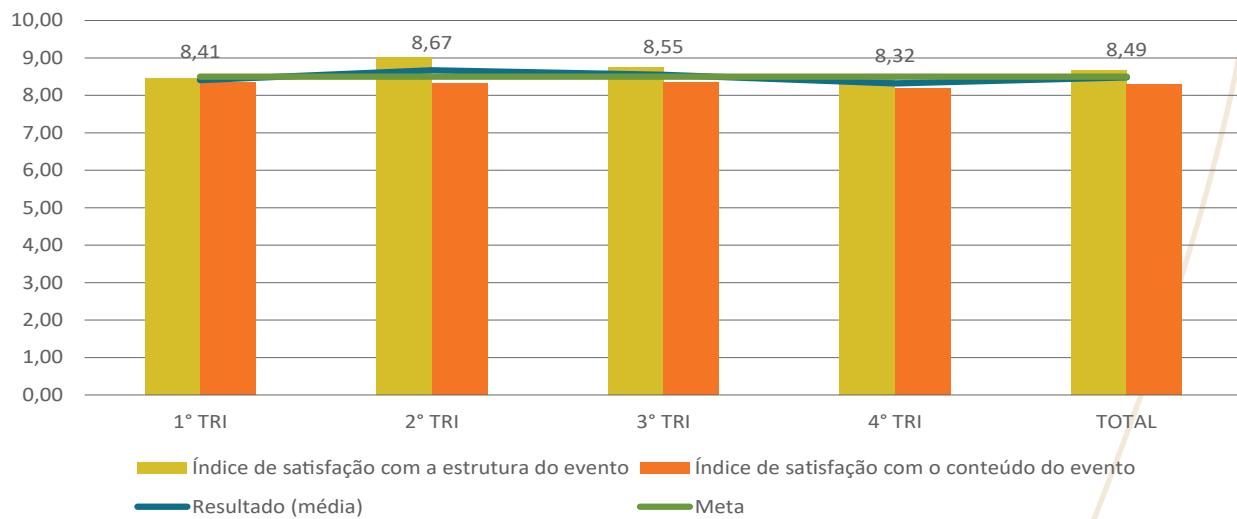
O indicador verifica a percepção dos participantes de eventos realizados pela ANS a respeito tanto da estrutura e quanto do conteúdo do evento.

O indicador manteve uma estabilidade ao longo de 2019, praticamente atingido a meta, e superou o resultado de 2018 (7,84).

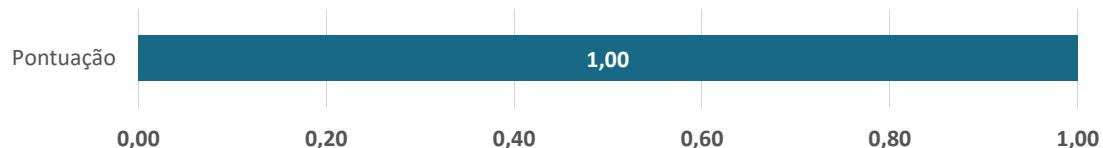
Para o ciclo 2020/2023, o indicador permanecerá na grade do Programa, porém foi entendido que, para efeito de comparação com a meta, será analisado somente a satisfação com o conteúdo.

GRÁFICO

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS EVENTOS REALIZADOS PELA ANS



PONTUAÇÃO



3.16 ÍNDICE DE GESTÃO DE RISCOS

OBJETIVO

Acompanhar a implementação da gestão de riscos na ANS.

FÓRMULA

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

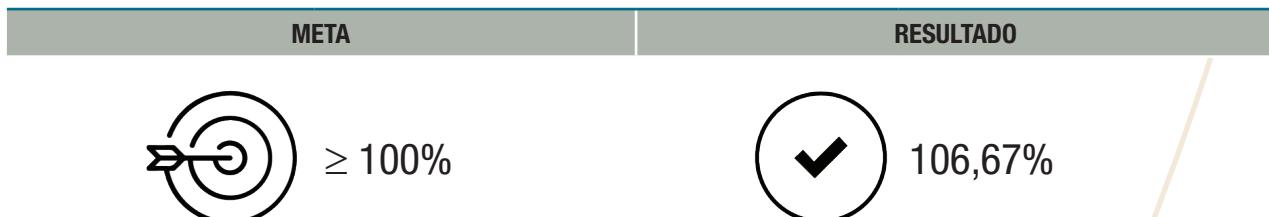


TABELA COM OS RESULTADOS

| SÉRIE HISTÓRICA | 1º TRI | 2º TRI | 3º TRI | 4º TRI | TOTAL |
|---|---------------|--------|---------|---------|---------|
| Total de processos/projetos com análise de riscos realizada | 4 | 8 | 4 | 0 | 16 |
| Total de processos/projetos com análise de riscos Planejada | | | | | 15 |
| Índice de Gestão de Riscos (acumulado) | 26,67% | 80,00% | 106,67% | 106,67% | 106,67% |
| Meta | 25,00% | 50,00% | 75,00% | 100,00% | 100,00% |
| Pontuação | | | | | 1,00 |

ANÁLISE DE DESEMPENHO

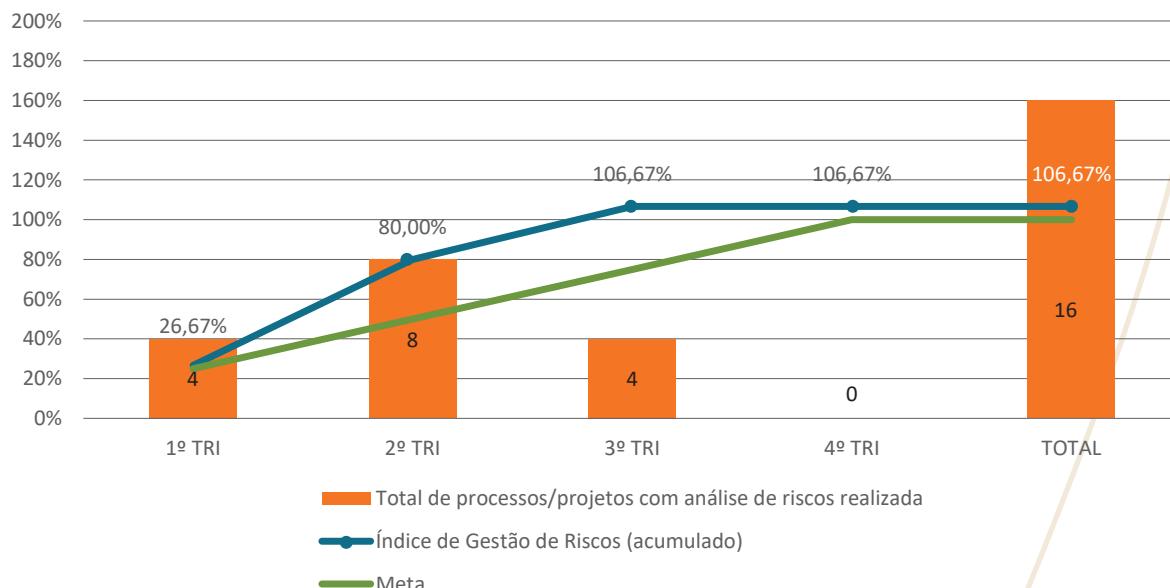
A Gestão de Riscos é um importante instrumento que proporciona à instituição agir antecipadamente a fim de evitar a concretização e reduzir o impacto dos riscos identificados.

Em 2019, a meta subiu para 15 e o resultado superou a meta no 3º trimestre.

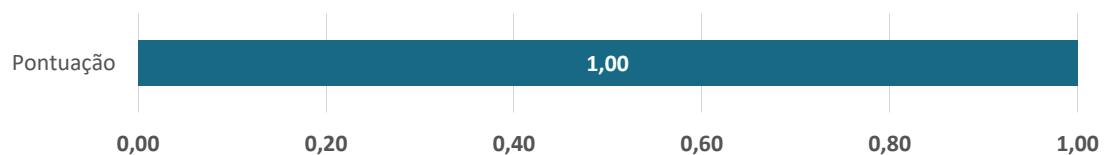
No ciclo 2020/2023, o indicador permanecerá na grade do Programa, mas sofrerá alterações na sua fórmula, deixando de ser um indicador de esforço, que avalia a capacidade de execução das atividades planejadas, e passando a ser um indicador de resultado, que mede o percentual de processos de trabalho da ANS com análise de riscos realizada, avaliando a capacidade de atingir o objetivo institucional de que a gestão de riscos seja uma realidade em toda a Agência.

GRÁFICO

Índice de Gestão de Riscos



PONTUAÇÃO



3.17 ÍNDICE DE PREVISIBILIDADE REGULATÓRIA

OBJETIVO

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

FÓRMULA

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

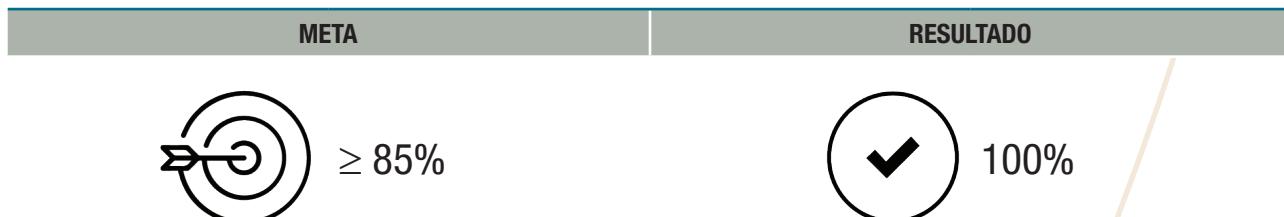


TABELA COM OS RESULTADOS

| SÉRIE HISTÓRICA | 1º TRI | 2º TRI | 3º TRI | 4º TRI | TOTAL |
|---|--------|---------|--------|--------|---------|
| Número de atos normativos publicados, previstos no planejamento regulatório | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Número total de atos normativos publicados | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Resultado (%) | | 100,00% | | | 100,00% |
| Meta | 85% | 85% | 85% | 85% | 85% |
| Pontuação | | | | | 1,00 |

ANÁLISE DE DESEMPENHO

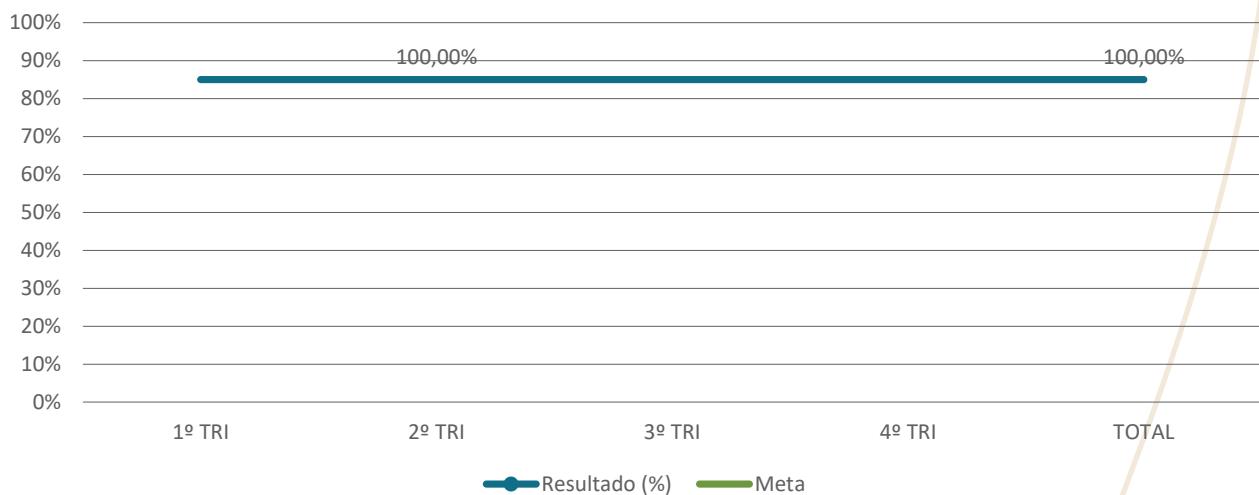
Este indicador mede quantas resoluções normativas, dentre as publicadas, estavam previstas.

A Agenda Regulatória da ANS para o triênio 2019 - 2021 foi publicada em julho de 2019 e o resultado cumpriu o previsto na meta, ou seja, os 2 atos publicados estavam previstos na Agenda Regulatória.

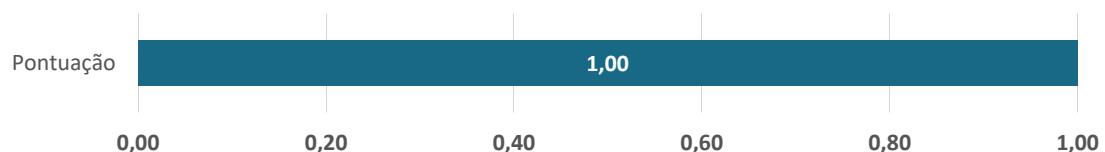
Apesar de o baixo número de normativos publicados dificultar a análise do indicador, ele permanecerá no ciclo 2020/2023 por tratar de um requisito relevante para a regulação, uma vez que é recomendável que a publicação de normativos seja precedida de planejamento regulatório e realização de Análise de Impacto Regulatório (AIR), gerando previsibilidade e segurança ao setor regulado.

GRÁFICO

ÍNDICE DE PREVISIBILIDADE REGULATÓRIA



PONTUAÇÃO



3.18 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

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

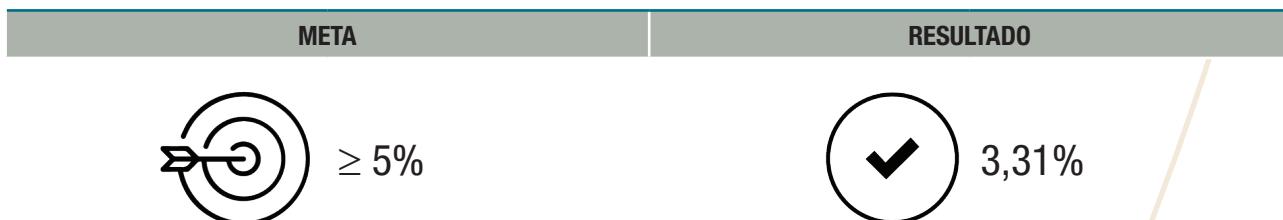


TABELA COM OS RESULTADOS

| SÉRIE HISTÓRICA | 1º TRI | 2º TRI | 3º TRI | 4º TRI | TOTAL |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|
| Nº de curtidas + comentários + compartilhamentos no Facebook | 9141 | 4438 | 1880 | 1883 | 17342 |
| Total de pessoas que viram as postagens da ANS no Facebook | 180061 | 116018 | 144917 | 82420 | 523416 |
| Índice de Engajamento | 5,08% | 3,83% | 1,30% | 2,28% | 3,31% |
| Meta | 5,00% | 5,00% | 5,00% | 5,00% | 5,00% |
| Pontuação | | | | | 1,00 |

ANÁLISE DE DESEMPENHO

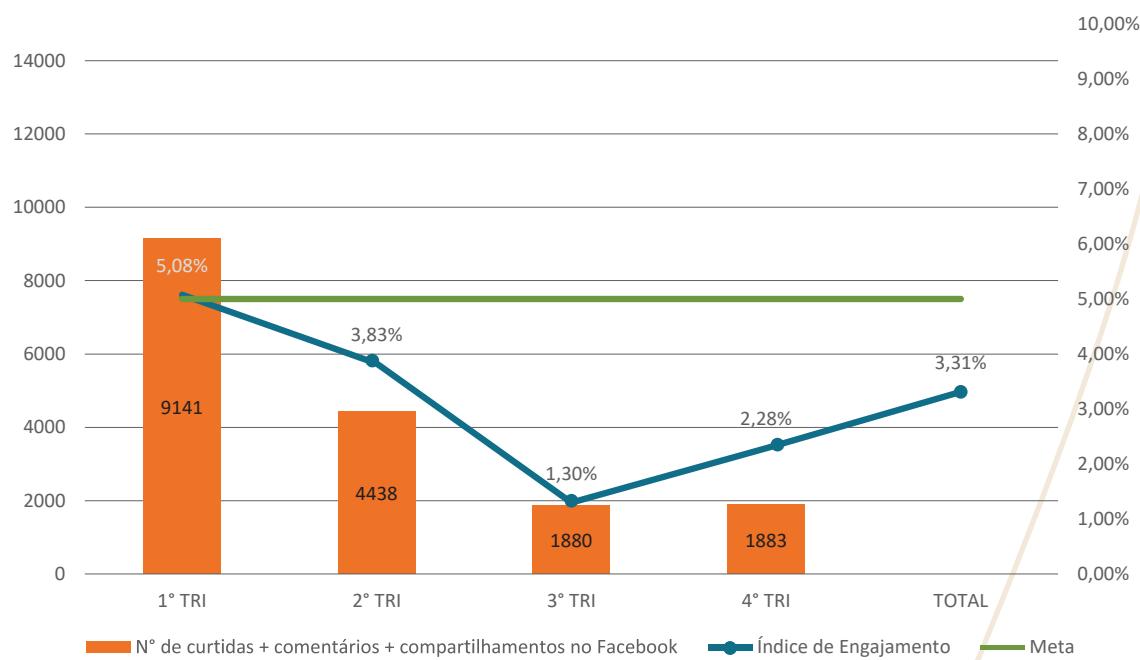
As redes sociais são fundamentais para que os atores da saúde suplementar conheçam cada vez mais os trabalhos desenvolvidos pela ANS e o mercado de saúde suplementar.

Este indicador de engajamento da página da ANS no Facebook apresentou resultados abaixo da meta em três trimestres de 2019, pois a alteração no algoritmo do Facebook fez com que postagens sem monetização fossem preteridas em relação àquelas pagas.

Considerando as alterações constantes do algoritmo do Facebook e a falta de governabilidade da ANS, decidiu-se que esse indicador não permanecerá no ciclo 2020/2023. Considerando o art. 14 da Resolução Administrativa nº 69, de 05 de fevereiro de 2020, que determina que “sempre que um indicador não atingir a meta previamente definida no período avaliativo, deve ser realizada análise para identificação e implementação de transformação nos processos de trabalho relacionados”, o tema “alcance e engajamento das redes sociais da ANS” deverá ser trabalhado no Laboratório de Inovação da ANS, ainda que o resultado atual abaixo da meta seja justificável.

GRÁFICO

ÍNDICE DE ENGAJAMENTO DA PÁGINA DA ANS NO FACEBOOK



PONTUAÇÃO



3.19 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

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

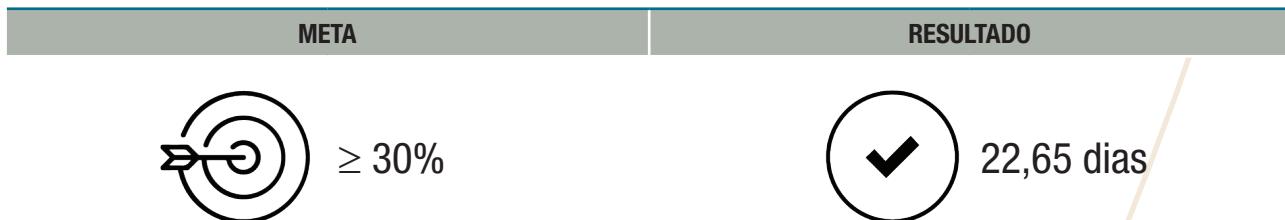


TABELA COM OS RESULTADOS

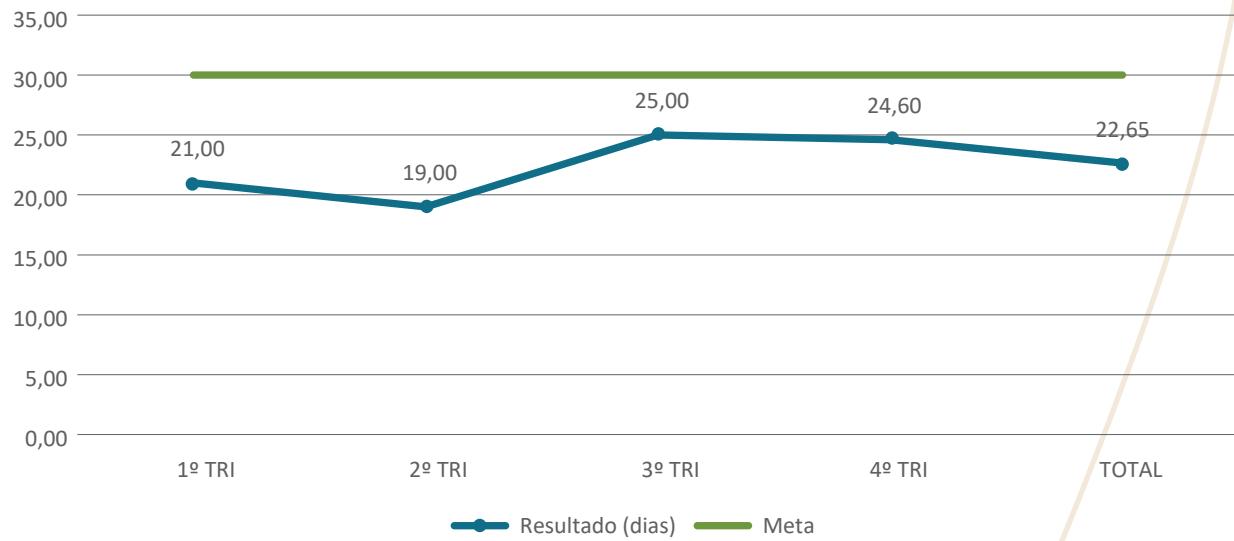
| SÉRIE HISTÓRICA | 1º TRI | 2º TRI | 3º TRI | 4º TRI | TOTAL |
|---|--------|--------|--------|--------|-------|
| Somatório do número de dias de análise de cada processo | 42 | 95 | 125 | 123 | 385 |
| Número de análises | 2 | 5 | 5 | 5 | 17 |
| Resultado (dias) | 21,00 | 19,00 | 25,00 | 24,60 | 22,65 |
| Meta | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Total | | | | | 1,00 |

ANÁLISE DE DESEMPENHO

Este indicador, em 2018, apresentou um resultado satisfatório e muito abaixo da meta, o que levou à redução desta de 90 para 30 dias. Em 2019, o resultado continuou satisfatório, pois apresentou um tempo médio ainda menor: 22,65 dias. No ciclo 2020/2023, este indicador não constará na grade do Programa porque já possui certa estabilidade em seus resultados e devido ao fato de o Programa passar a avaliar os objetivos estratégicos, reduzindo o número de indicadores de esforço.

GRÁFICO

TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE DE ANORMALIDADES ADMINISTRATIVAS GRAVES DE NATUREZA ASSISTENCIAL



PONTUAÇÃO



3.20 PRODUTIVIDADE DIÁRIA NO RESSARCIMENTO AO SUS

OBJETIVO

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

FÓRMULA

$$\frac{\text{Total de atendimentos analisados}}{\sum \text{número de dias trabalhados por servidor}}$$

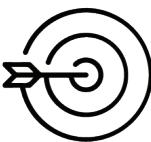
| META | RESULTADO |
|---|---|
|  ≥ 60 atendimentos por dia e por servidor |  62,09 atendimentos por dia e por servidor |

TABELA COM OS RESULTADOS

| SÉRIE HISTÓRICA | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| Total de atendimentos analisados | 75.896 | 80.081 | 75.984 | 77.694 | 89.790 | 59.052 | 75.320 | 78.010 | 73.250 | 79.485 | 64.938 | 45.042 | 874.542 |
| Σ nº de dias efetivamente trabalhados por colaborador | 1.045 | 1.154 | 1.082 | 1.376 | 1.415 | 1.098 | 1.290 | 1.275 | 1.300 | 1.298 | 1.031 | 720 | 14.084 |
| Produtividade diária por colaborador | 72,63 | 69,39 | 70,23 | 56,46 | 63,46 | 53,78 | 58,39 | 61,18 | 56,35 | 61,24 | 62,99 | 62,56 | 62,09 |
| Meta | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| Pontuação | | | | | | | | | | | | | 1,00 |

ANÁLISE DE DESEMPENHO

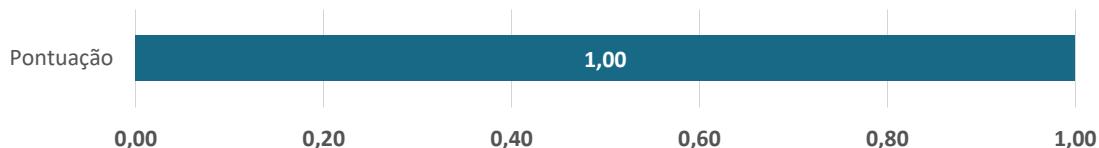
O indicador avalia a produtividade da equipe do ressarcimento ao sus nas análises de impugnações e recursos. Este indicador flutuou em torno da meta ao longo de 2019 (ficando abaixo dela em 4 meses), superando a meta no final do ciclo. No ciclo 2020/2023, este indicador não constará na grade do Programa porque já possui certa estabilidade em seus resultados e devido ao fato de o Programa passar a avaliar os objetivos estratégicos, reduzindo o número de indicadores de esforço. .

GRÁFICO

PRODUTIVIDADE DIÁRIA NO RESSARCIMENTO AO SUS



PONTUAÇÃO



3.21 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

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

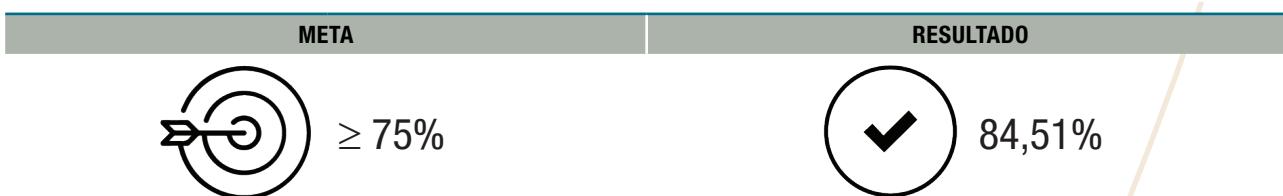


TABELA COM OS RESULTADOS

| SÉRIE HISTÓRICA | 1º TRI | 2º TRI | 3º TRI | 4º TRI | TOTAL |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| Somatório do número de dias de análise de cada processo | 48 | 125 | 238 | 540 | 540 |
| Número de análises | 53 | 146 | 261 | 639 | 639 |
| Resultado (dias) | 90,57% | 85,62% | 91,19% | 84,51% | 84,51% |
| Meta | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% |
| Pontuação | | | | | 1,00 |

ANÁLISE DE DESEMPENHO

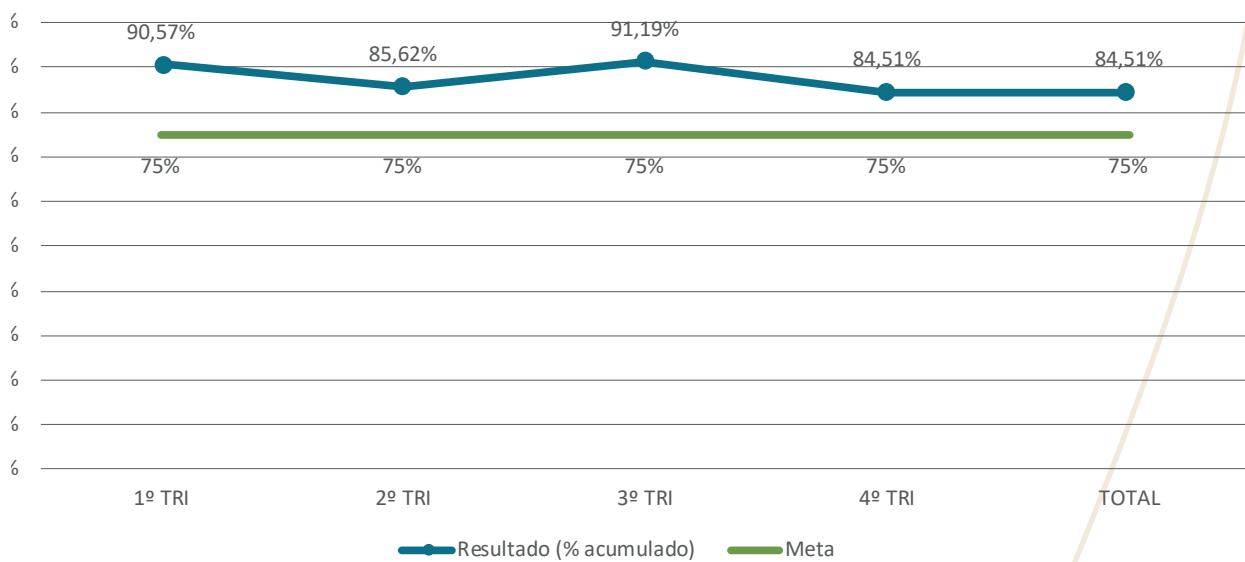
Este é um indicador de esforço criado para verificar a capacidade da equipe em responder às demandas relativas à regulamentação da Lei 13.003/2014.

A meta foi atingida e o resultado final (acumulado) do indicador foi de 84,51%, cerca de 10 pontos percentuais acima da meta pactuada.

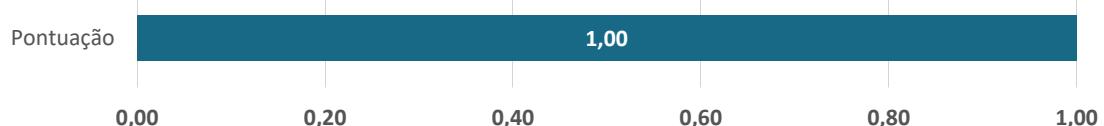
No ciclo 2020/2023, este indicador não constará na grade do Programa porque já possui certa estabilidade em seus resultados e devido ao fato de o Programa passar a avaliar os objetivos estratégicos, reduzindo o número de indicadores de esforço.

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:



0800 701 9656



Formulário
Eletrônico
www.ans.gov.br



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



Atendimento
exclusivo para
deficientes auditivos
0800 021 2105

[ans.reguladora](#)

[@ANS_reguladora](#)

[company/ans_reguladora](#)

[@ans.reguladora](#)

[ansreguladoraoficial](#)

