

# Relatório Anual

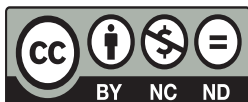
## Programa de Qualificação Institucional **2019**



# 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](http://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

# 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 contemple todo o ciclo PDCA (Plan-Do-Act-Check), viabilizando a melhoria contínua dos processos de trabalho da Agência.

# 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 498ª 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)

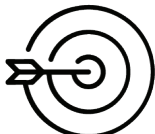

## 3.1 ABSENTEÍSMO-DOENÇA

### 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

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

META	RESULTADO
 ≤ 3%	 2,36%

### TABELA COM OS RESULTADOS

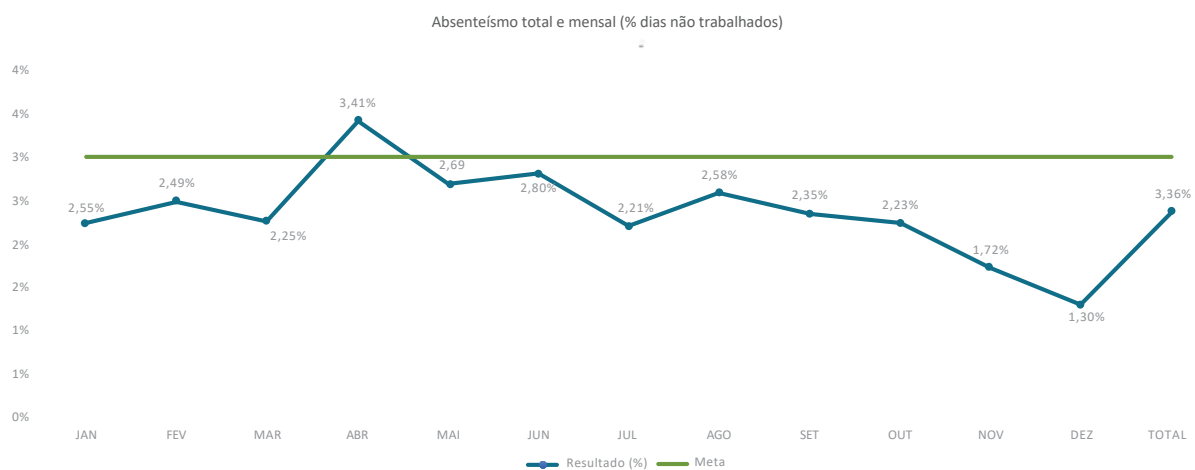
SÉRIE HISTÓRICA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Total de dias não trabalhados	525	538	536	786	640	645	521	607	536	523	390	303	6.550
Nº dias no mês	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365
Total de Servidores	754	773	769	768	767	767	761	760	760	755	756	753	
Total de dias (nº de dias 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

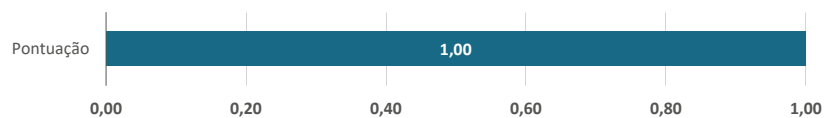
A ausência de trabalhadores afeta diretamente os resultados da instituição, podendo comprometer a qualidade dos trabalhos, custos e prazos das entregas, obrigando assim aos gestores a reestruturar processos, cargo e atividades. Por esse motivo e com o objetivo de obter insumo para ações de promoção de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



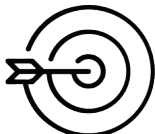

## 3.2 PROPORÇÃO DE IMPLEMENTAÇÕES NOS PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO PRAZO

### OBJETIVO

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

### FÓRMULA

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

META	RESULTADO
 ≥ 98%	 98,74%

### TABELA COM OS RESULTADOS

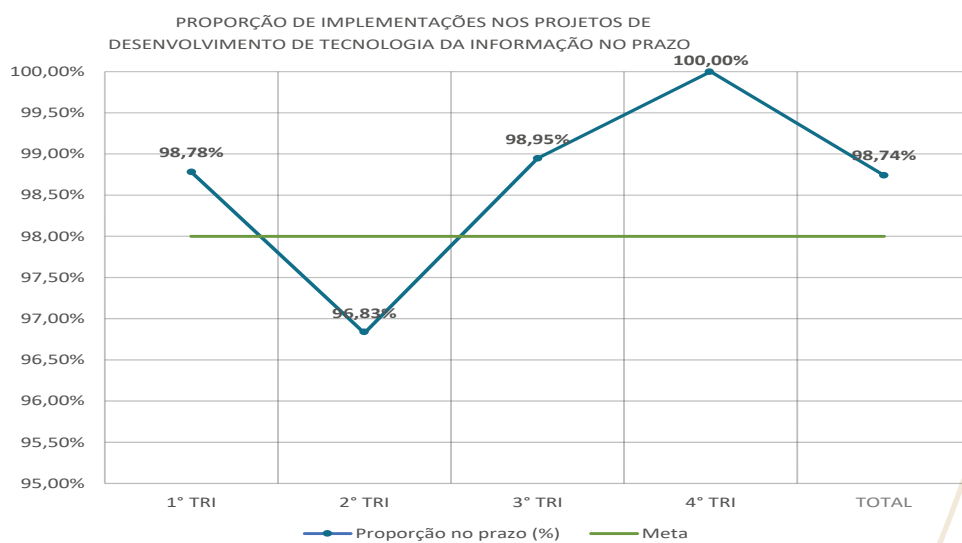
SÉRIE HISTÓRICA	1° TRI	2° TRI	3° TRI	4° TRI	TOTAL
N° de HISTÓRIAS entregues dentro do prazo acordado e aceitas (SPRINT)	162	122	94	171	549
Total de HISTÓRIAS planejadas	164	126	95	175	556
Proporção no prazo (%)	98,78%	96,83%	98,95%	100,00%	98,74%
Meta	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%
Pontuação				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

### ANÁLISE DE DESEMPENHO

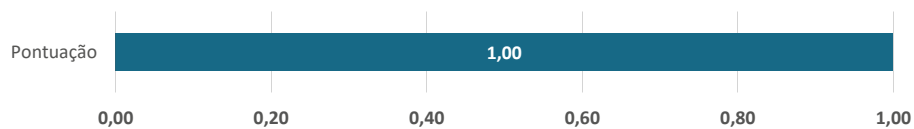
“Histórias” são pequenas entregas de projetos de desenvolvimento de tecnologia da informação realizadas a cada 15 dias. No geral, em 2019 as implementações dos projetos de desenvolvimento de TI tiveram comportamento acima da meta prevista de 98%. O indicador superou em três trimestres essa meta, indicando 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



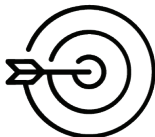

### 3.3 DISPONIBILIDADE DOS SISTEMAS CRÍTICOS

#### 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

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

META	RESULTADO
 $\geq 98\%$	 99,26%

#### 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

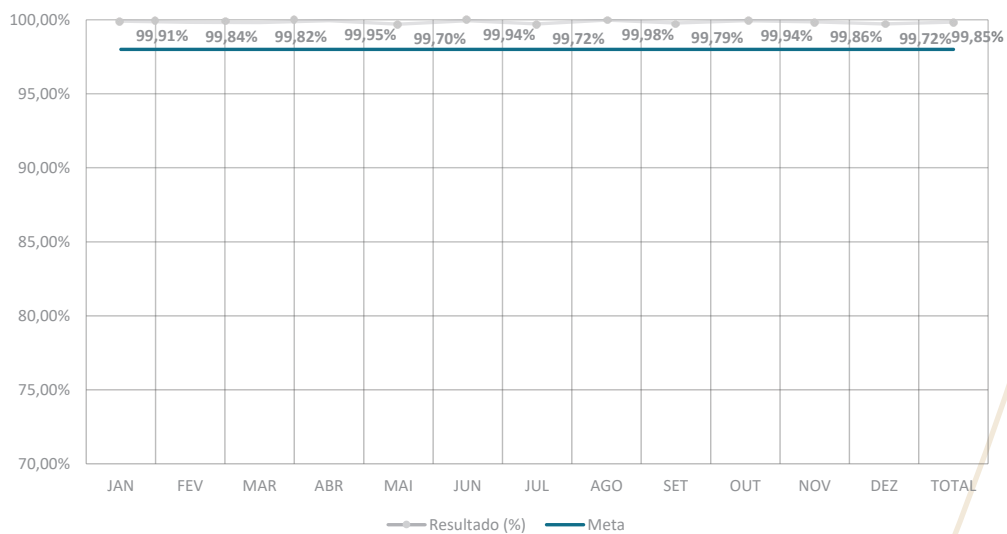
Sistemas considerados críticos, funcionando perfeitamente, contribuem para um aumento considerável na produtividade da Agência e na qualidade do serviço prestado.

Em 2019, o indicador apresentou resultado superior ao da média estipulada, totalizando média geral de 99,85% de disponibilidade.

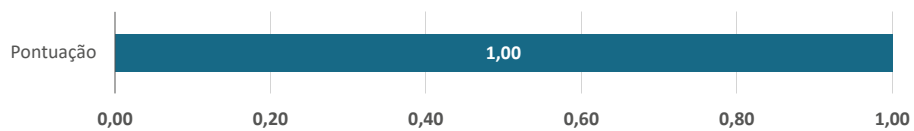
Em 2020, este indicador não constará na grade do Programa porque já possui estabilidade e atingiu resultado próximo a 100%.

## GRÁFICO

### DISPONIBILIDADE DOS SISTEMAS CRÍTICOS



## PONTUAÇÃO





## 3.4 ECONOMICIDADE COM O PROCESSO ELETRÔNICO

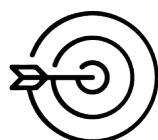
### OBJETIVO

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

### FÓRMULA

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

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
<b>SERVIÇOS POSTAIS</b> 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%
<b>IMPRESSÃO E CÓPIAS</b> 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%
<b>GUARDA DOCUMENTAL</b> 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.

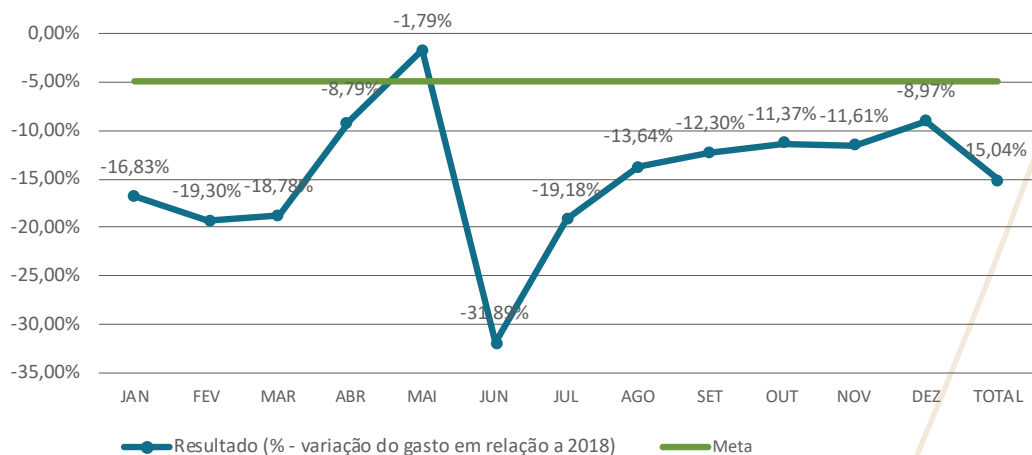
O custo com a Guarda Documental foi o que apresentou o melhor resultado de 2019 em relação a 2018, cuja redução foi de 31,01%, entretanto ele possui grande variabilidade mensal devido não só à flutuação da demanda, mas principalmente por questões contratuais ao longo dos últimos anos. Este foi o único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

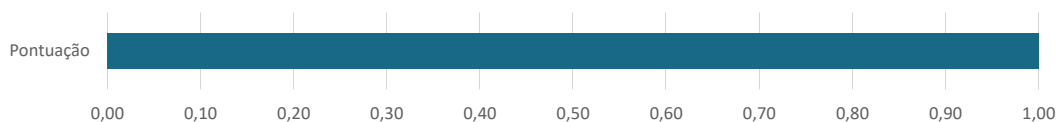
O resultado total do indicador foi de uma redução bem superior em relação à meta devido às grandes variações da guarda documental. No geral, foi uma redução importante para garantir a eficiência do gasto público. Em 2020, este indicador não fará parte da grade do Programa, pois como o Programa passará 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



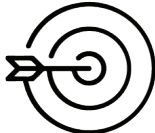

### 3.5 VARIAÇÃO NO GASTO COM ENERGIA ELÉTRICA

#### OBJETIVO

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

#### FÓRMULA

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

META	RESULTADO
 Redução de, no mínimo, 5% do gasto com energia elétrica, em comparação com o ano anterior	 Aumento de 12,83%

#### TABELA COM OS RESULTADOS

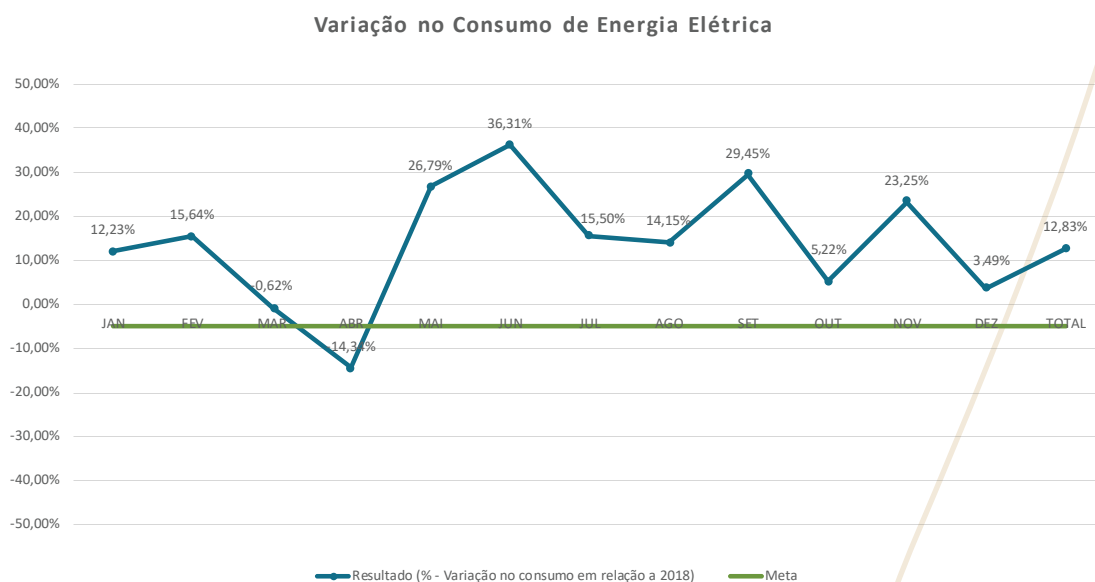
SÉRIE HISTÓRICA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Kwh consumido em 2018	221.767	204.944	239.078	218.828	196.305	177.740	176.423	191.588	169,120	206.987	185.529	222.620	2.410.929
m² ocupado da ANS em 2018	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	14.269	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

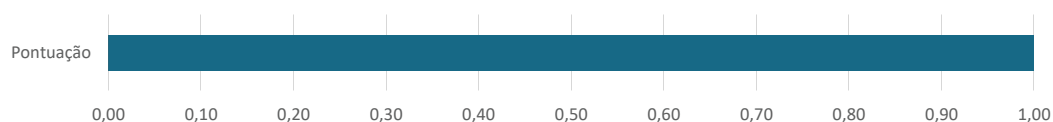
O indicador apresentou variações significativas nos gastos com energia ao longo do ano, o que acabou comprometendo seu resultado final, havendo aumento no consumo anual de energia elétrica. Como esse indicador é medido em Kwh/m², ele de fato consegue medir o esforço na redução do consumo de energia, 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



## PONTUAÇÃO



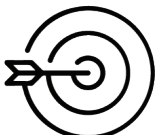

## 3.6 ÍNDICE DE GESTÃO DE PROCESSOS

### OBJETIVO

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

### FÓRMULA

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

META	RESULTADO
 $\geq 100\%$	 106,82%

### TABELA COM OS RESULTADOS

SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
Total de Processos mapeados ou redesenhados	=	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

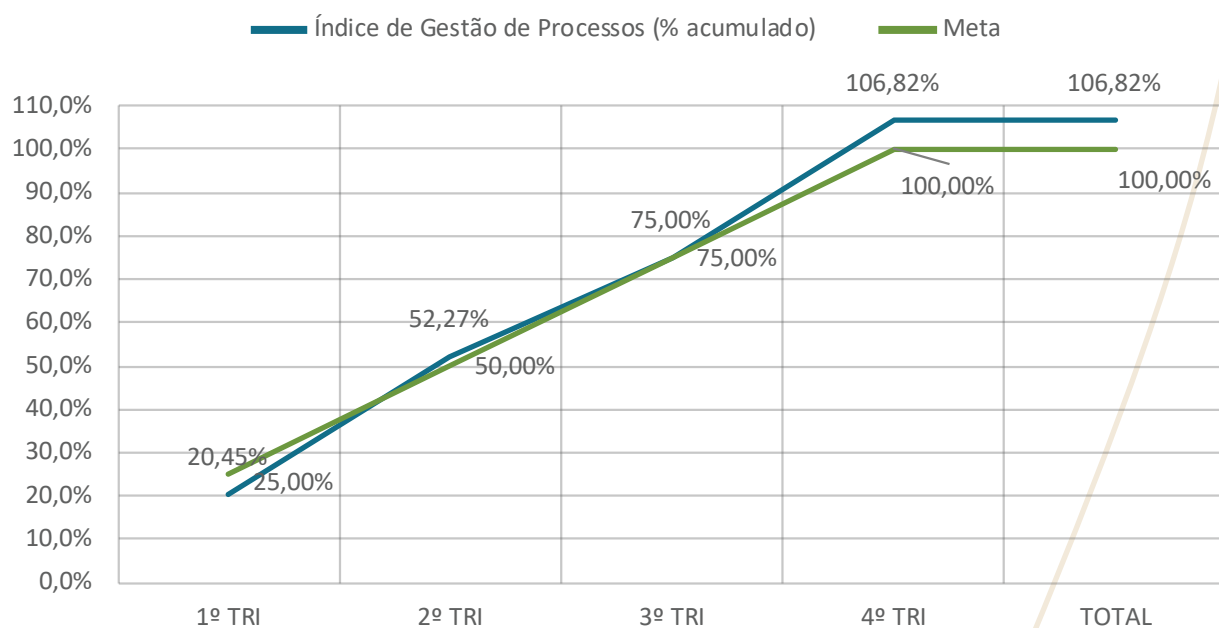
### ANÁLISE DE DESEMPENHO

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.

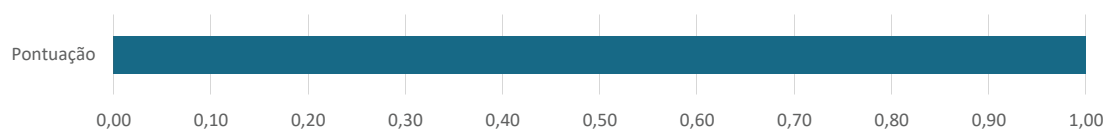
No ciclo 2020/2023, o indicador permanecerá na grade do Programa, mas sofrerá alterações na sua fórmula, deixando de ser um indicador de esforço, que avalia a capacidade de execução do mapeamento dos processos planejados, e passando a ser um indicador de resultado, que mede o percentual de processos 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



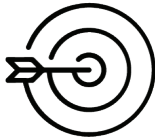

## 3.7 PROPORÇÃO DE VIAGENS URGENTES

### OBJETIVO

Acompanhar o percentual de viagens urgentes ao longo do ano.

### FÓRMULA

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

META	RESULTADO
 ≤ 10%	 9,02%

### 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

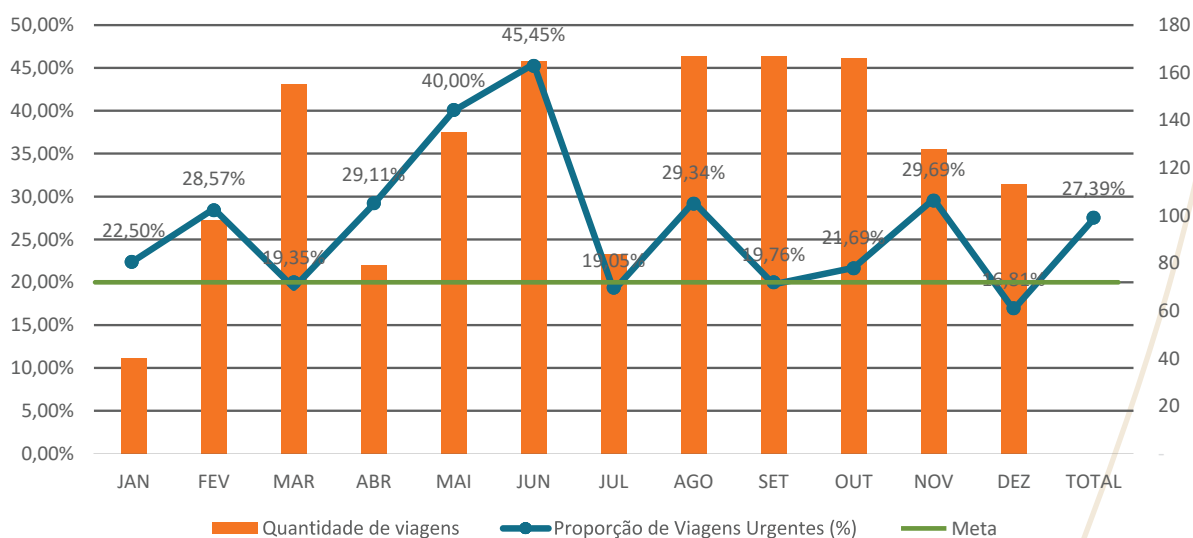
### ANÁLISE DE DESEMPENHO

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.

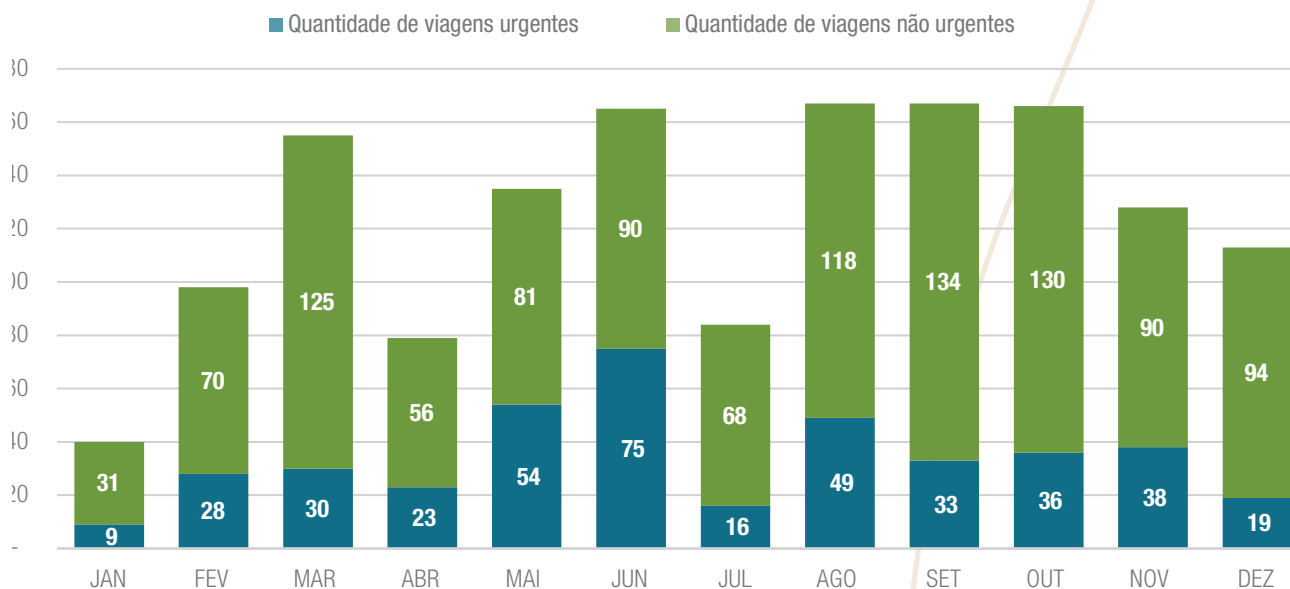
No 2º semestre, houve uma redução significativa, entretanto o resultado final de 27,39% ficou acima dos 20% estipulado na meta, mostrando a necessidade de se fazer um trabalho de conscientização com os servidores de modo a alterar este panorama.

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.

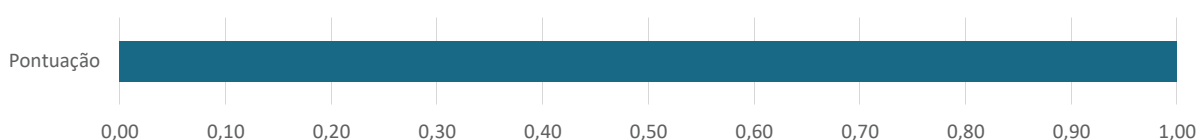
## GRÁFICO



## Quantidade de viagens urgentes e não urgentes



## PONTUAÇÃO





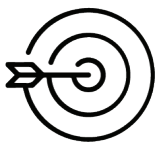
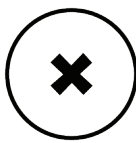
## 3.8 TEMPO MÉDIO DE CONTRATAÇÃO

### OBJETIVO

Monitorar o tempo médio de contratação.

### FÓRMULA

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

META	RESULTADO
 $\leq 180$ dias (planejamento + fase interna + fase externa)	 208,72 dias

### 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.

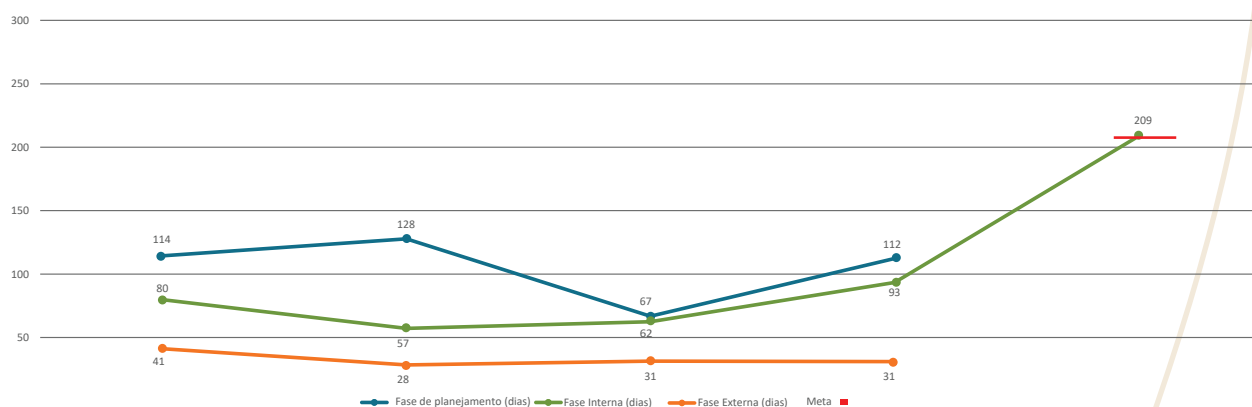
Em teoria, a fase de planejamento deveria durar até 60 dias e as fases interna e externa somadas até 120 dias. Os resultados do indicador, ao longo do ano, mostraram que em geral as fases interna e externa têm conseguido se manter dentro dos 120 dias (exceto no último trimestre). A fase de planejamento,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

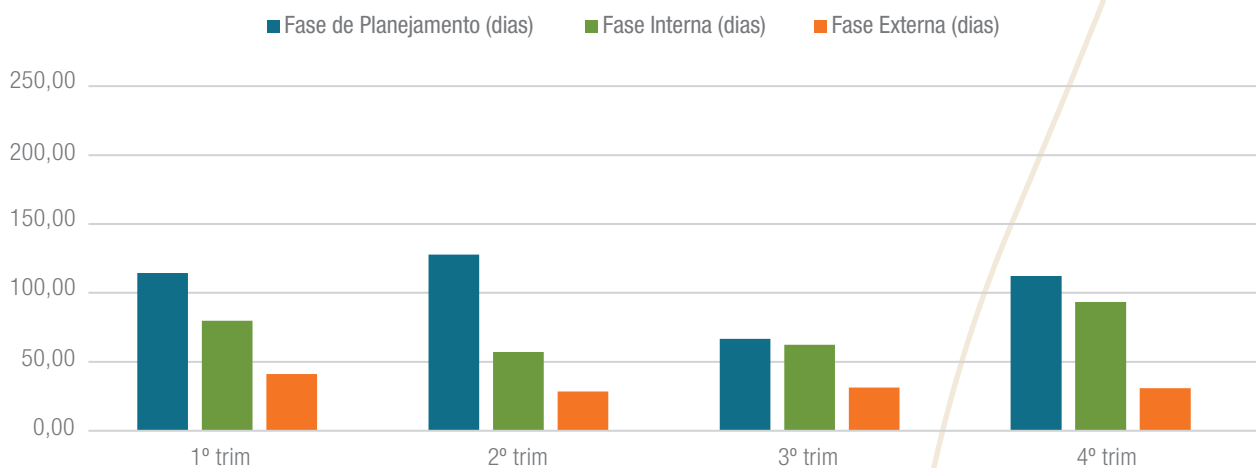
Em fevereiro de 2019, esse tema foi trabalhado no Laboratório de Inovação da ANS a fim de encontrar soluções inovadoras para reduzir esse tempo, gerando dois projetos que traziam várias ações importantes para atingir esse objetivo. No ciclo 2020/2023, este indicador permanecerá na grade do Programa e a meta será mantida. Será acompanhado os efeitos das ações de inovação no desempenho desse indicador.

## GRÁFICO

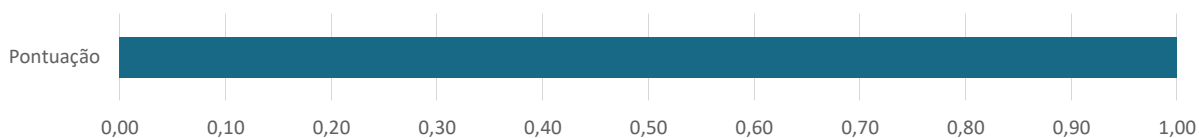
Tempo de contratação



## Tempo médio por fase (dias)



## PONTUAÇÃO



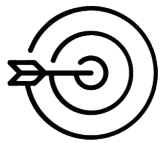

### 3.9 ÍNDICE DE ABRANGÊNCIA DO ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO DAS OPERADORAS POR BENEFICIÁRIOS

#### OBJETIVO

Ampliar a abrangência do acompanhamento econômico-financeiro das OPS.

#### FÓRMULA

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

META	RESULTADO
 $\geq 75\%$	 92,17%

#### TABELA COM OS RESULTADOS

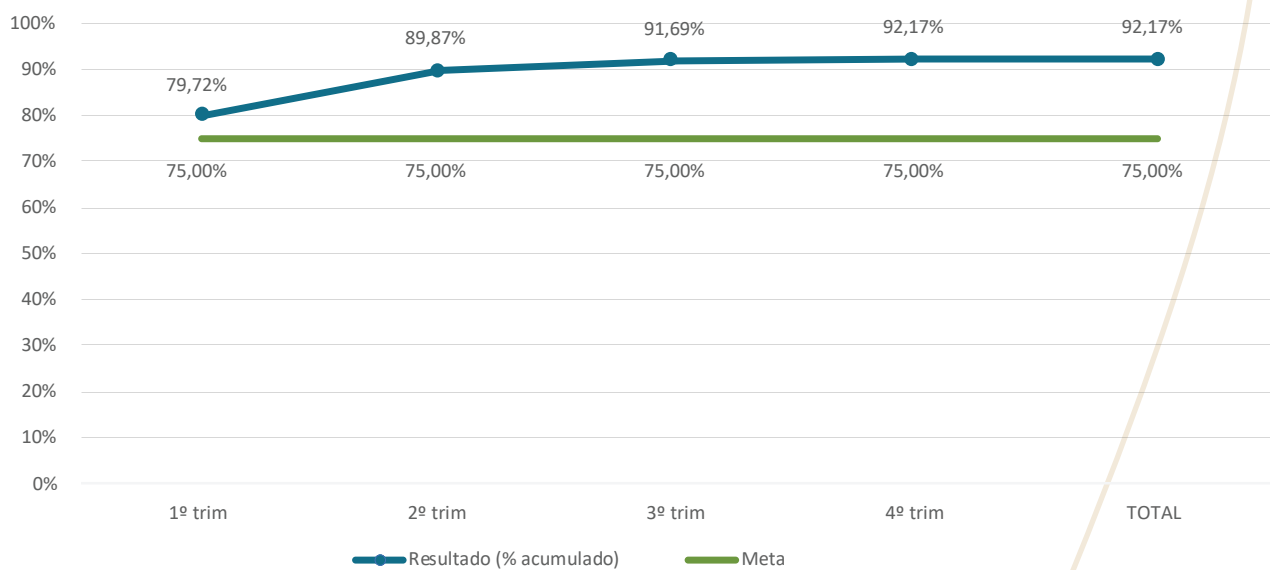
SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
Qtde de vínculos de beneficiários de OPS analisadas	49.198.654	56.348.286	56.874.698	57.283.761	57.283.761
Qtde de vínculos de beneficiários de OPS ativas	61.718.068	62.698.923	62.031.737	62.152.834	62.152.834
Resultado (% acumulado)	79,72%	89,87%	91,69%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

#### ANÁLISE DE DESEMPENHO

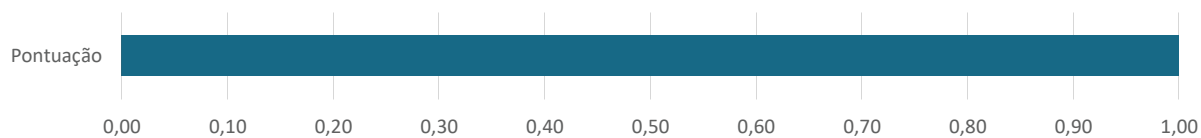
Este indicador apresenta meta bianual acumulativa de 75% (37,5% para cada ano). Pode-se observar que o indicador alcançou sua meta já no 1º trimestre de 2019 em função da concentração de análises em operadoras de grande porte com volume muito elevado de beneficiários. No ciclo 2020/2023, esse indicador 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



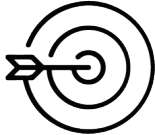

### 3.10 PRODUTIVIDADE TRIMESTRAL DO PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO-FINANCEIRO

#### OBJETIVO

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

#### FÓRMULA

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

META	RESULTADO
 $\geq 12$ (Nota por servidor por trimestre)	 14,62

#### TABELA COM OS RESULTADOS

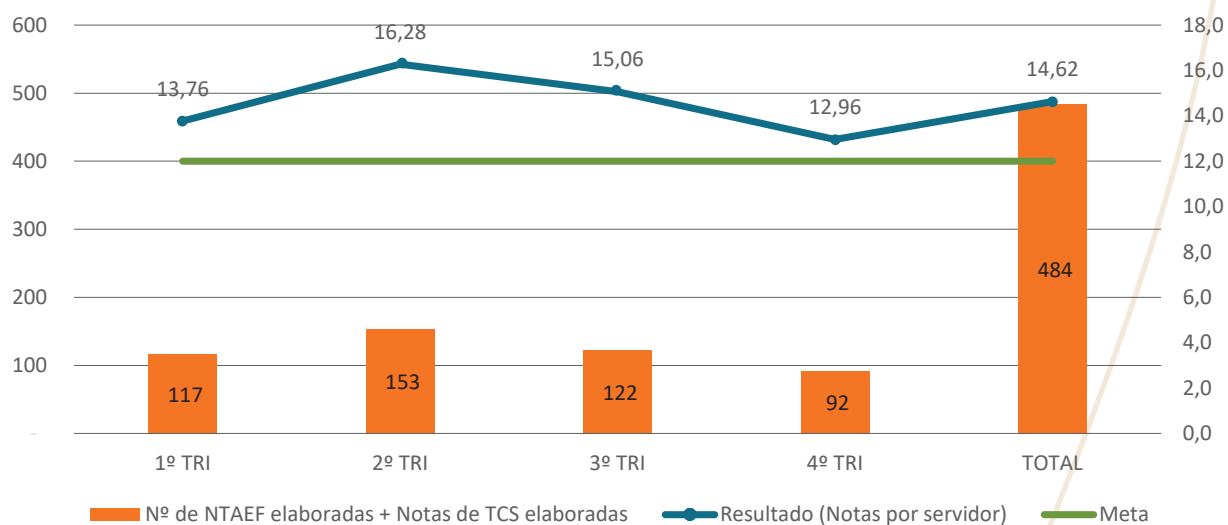
SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
Nº de NTAEF elaboradas + Notas de TCS elaboradas	117	153	122	92	484
Nº de servidores que realizam análise no processo de acompanhamento econômico- financeiro	8,5	9,4	8,1	7	33,1
Resultado (Notas por servidor)	13,76	16,28	15,06	12,96	14,62
Meta	12,00	12,00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

#### ANÁLISE DE DESEMPENHO

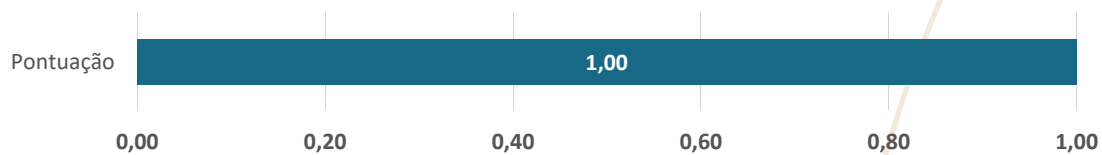
Apesar da oscilação trimestral, o indicador evidenciou uma produtividade média satisfatória em relação à meta estabelecida, ficando acima da expectativa em todos os trimestres e finalizando o consolidado do ano em 14,62 notas por servidor. No ciclo 2020/2023, este indicador não constará na grade do Programa 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



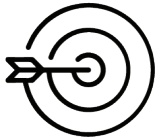

## 3.11 TEMPO MÉDIO DO CANCELAMENTO A PEDIDO

### OBJETIVO

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

### FÓRMULA

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

META	RESULTADO
 ≤ 75 dias	 69,38 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	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

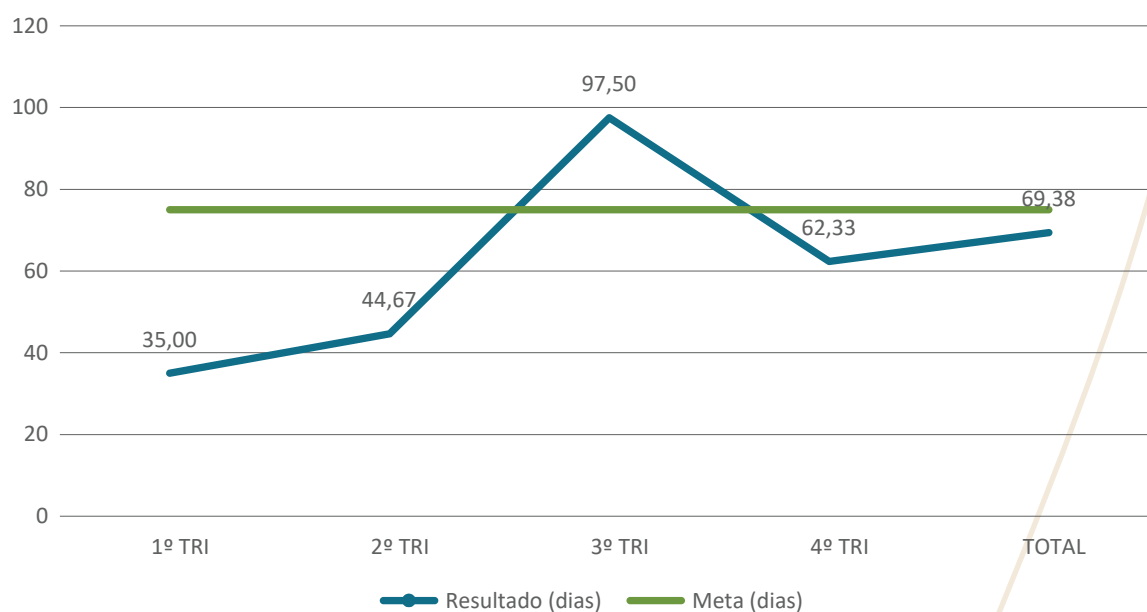
### ANÁLISE DE DESEMPENHO

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.

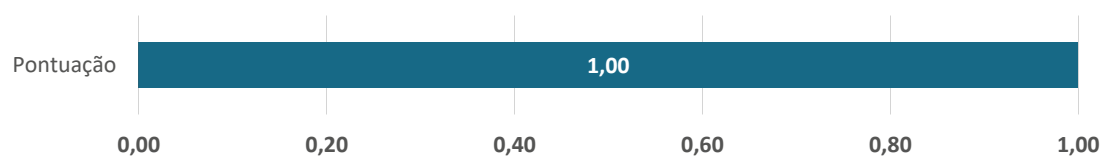
Em 2020, este indicador não constará na grade do Programa porque já possui certa estabilidade em seus resultados. O impacto dos problemas pontuais ocorridos no segundo semestre reforçou que o tempo médio de cancelamento a pedido já é bem baixo e que, mesmo com contratempos pontuais, consegue se manter,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

## GRÁFICO

### TEMPO MÉDIO DO CANCELAMENTO A PEDIDO



## PONTUAÇÃO





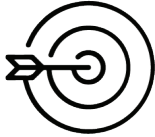

### 3.12 TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE FISCALIZATÓRIA DA NIP ASSISTENCIAL

#### 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
$\sum$ (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

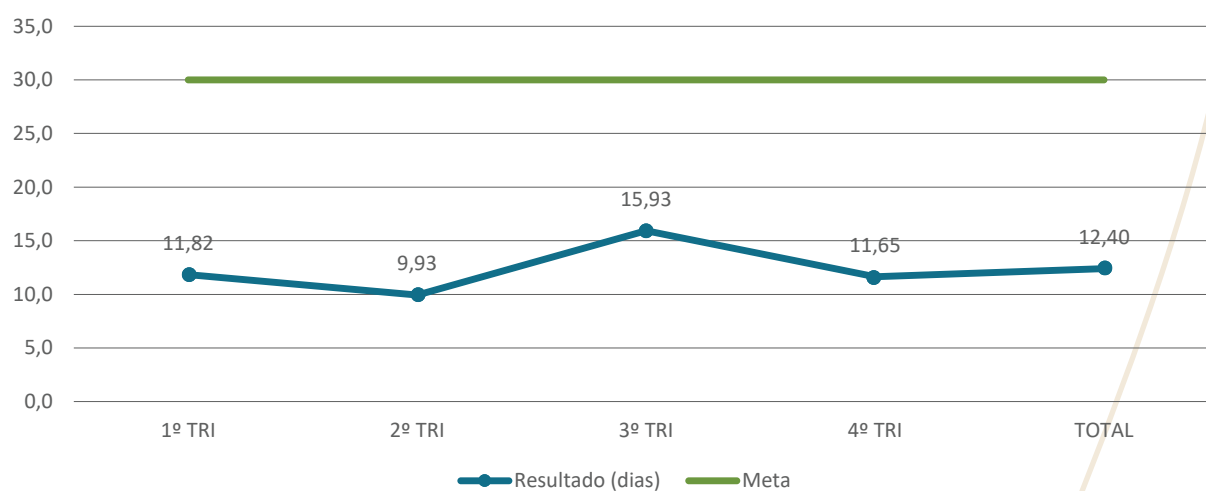
#### ANÁLISE DE DESEMPENHO

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.

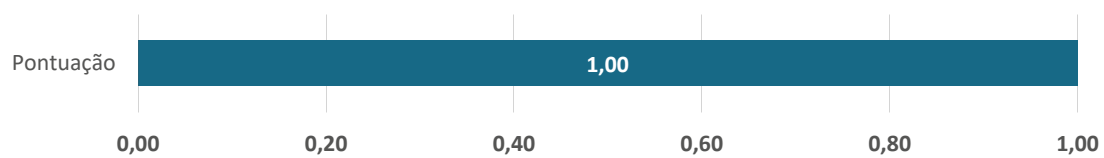
No ciclo 2020/2023, este indicador não constará na grade do Programa porque já possui certa estabilidade em seus resultados.

## GRÁFICO

### TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE FISCALIZATÓRIA DA NIP ASSISTENCIAL



## PONTUAÇÃO



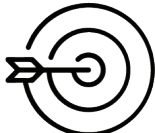

### 3.13 TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE FISCALIZATÓRIA DA NIP NÃO ASSISTENCIAL

#### 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
$\sum$ (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

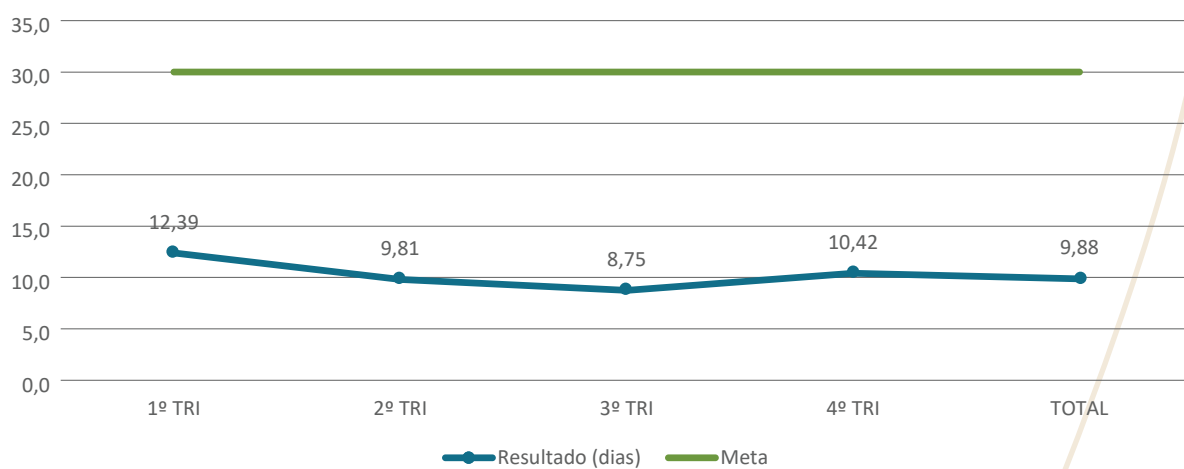
#### ANÁLISE DE DESEMPENHO

O 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.

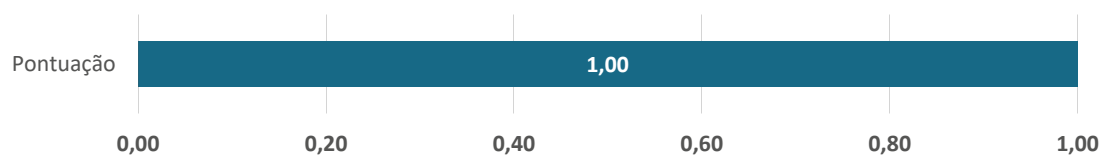
No ciclo 2020/2023, este indicador não constará na grade do Programa, pois já possui certa estabilidade em seus resultados.

## GRÁFICO

### TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE FISCALIZATÓRIA DA NIP NÃO ASSISTENCIAL



## PONTUAÇÃO



### 3.14 TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO DO PROCESSO SANCIONADOR

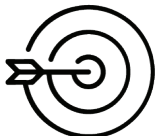

#### OBJETIVO

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

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

META	RESULTADO
 ≤ 720 dias	 393,62 dias

#### TABELA COM OS RESULTADOS

SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
$\sum$ (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

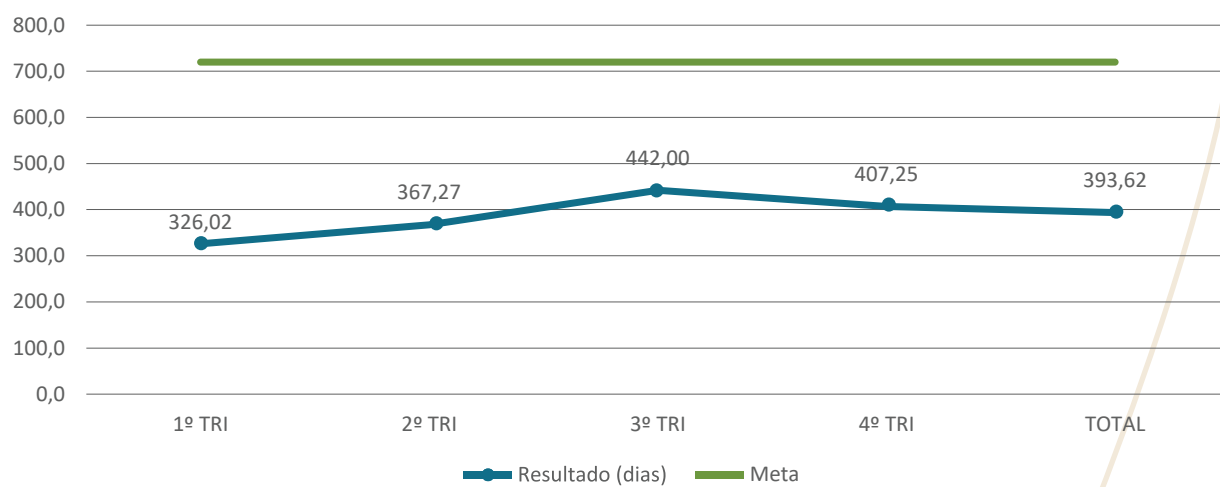
O indicador visa acompanhar o tempo médio de tramitação do Processo Sancionador da ANS. Sua meta era de 720 dias e o resultado alcançado no ano foi de 393,62 dias.

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

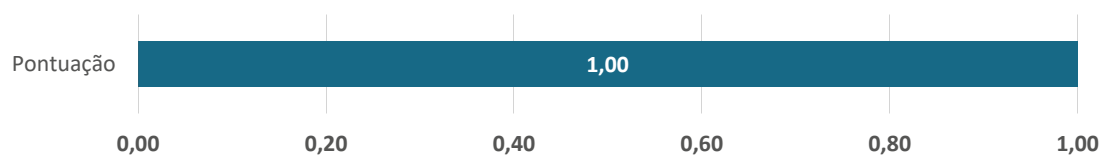
<?> A partir do 3º trimestre, passou-se a utilizar a data de apuração como data inicial devido a mudança no fluxo do processo. Essa mudança, entretanto, não configurou alteração da sua finalidade, que é a aferição do tempo entre a instauração do processo administrativo sancionador e a sua finalização.

## GRÁFICO

### TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO DO PROCESSO SANCIONADOR



## PONTUAÇÃO



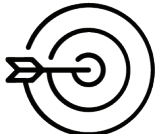
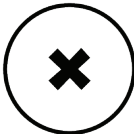
## 3.15 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS EVENTOS REALIZADOS PELA ANS

### OBJETIVO

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

### FÓRMULA

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

META	RESULTADO
 $\geq 8,5\%$	 8,49%

### 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

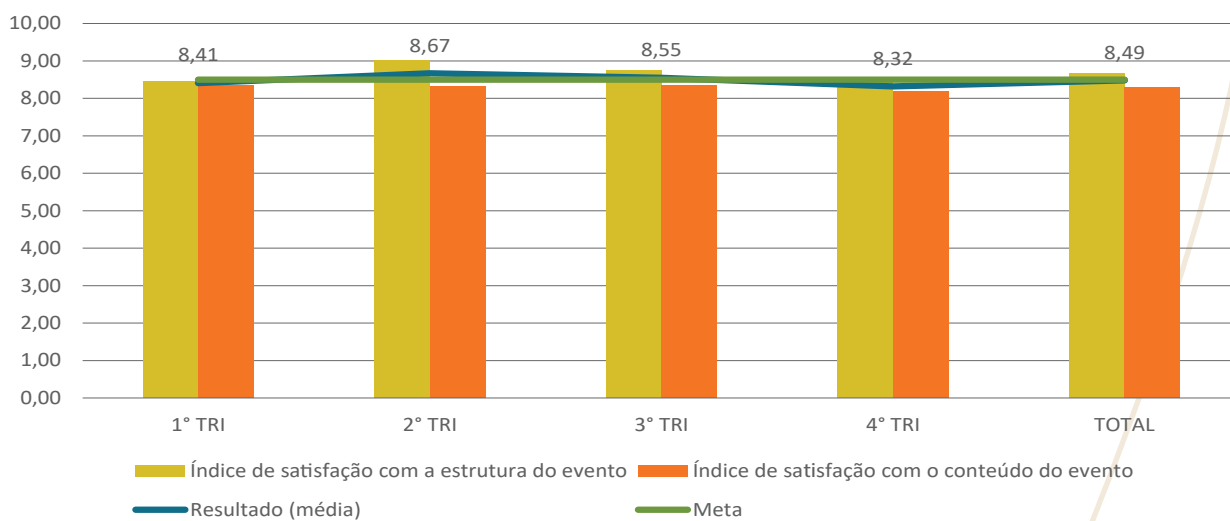
O indicador verifica a percepção dos participantes de eventos realizados pela ANS a respeito tanto da estrutura e quanto do conteúdo do evento.

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

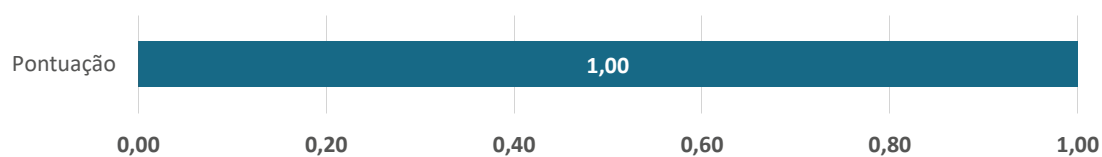
Para o ciclo 2020/2023, o indicador permanecerá na grade do Programa, porém foi entendido que, para efeito de comparação com a meta, será analisado somente a satisfação com o conteúdo.

## GRÁFICO

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM OS EVENTOS REALIZADOS PELA ANS



## PONTUAÇÃO





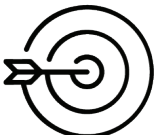

## 3.16 ÍNDICE DE GESTÃO DE RISCOS

### OBJETIVO

Acompanhar a implementação da gestão de riscos na ANS.

### FÓRMULA

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

META	RESULTADO
 $\geq 100\%$	 106,67%

### 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

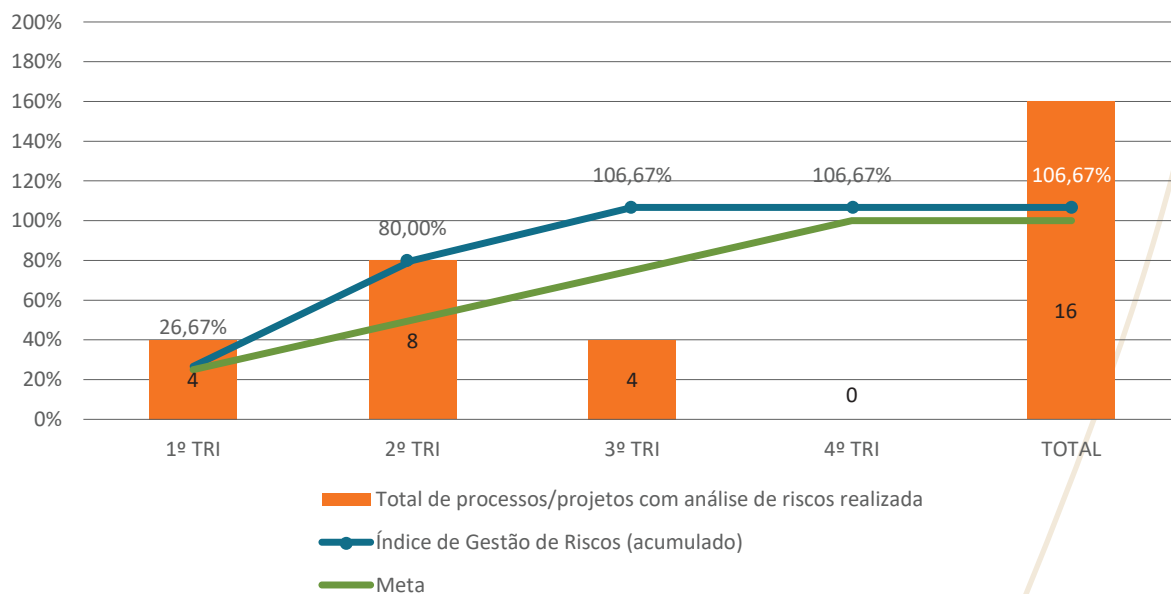
A Gestão de Riscos é um importante instrumento que proporciona à instituição agir antecipadamente a fim de evitar a concretização e reduzir o impacto dos riscos identificados.

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

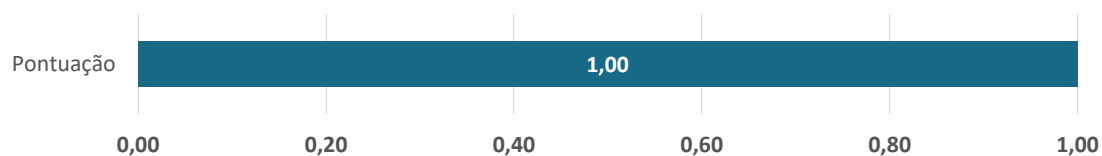
No ciclo 2020/2023, o indicador permanecerá na grade do Programa, mas sofrerá alterações na sua fórmula, deixando de ser um indicador de esforço, que avalia a capacidade de execução das atividades planejadas, e passando a ser um indicador de resultado, que mede o percentual de processos de trabalho da 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



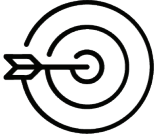

## 3.17 ÍNDICE DE PREVISIBILIDADE REGULATÓRIA

### OBJETIVO

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

### FÓRMULA

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

META	RESULTADO
 ≥ 85%	 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

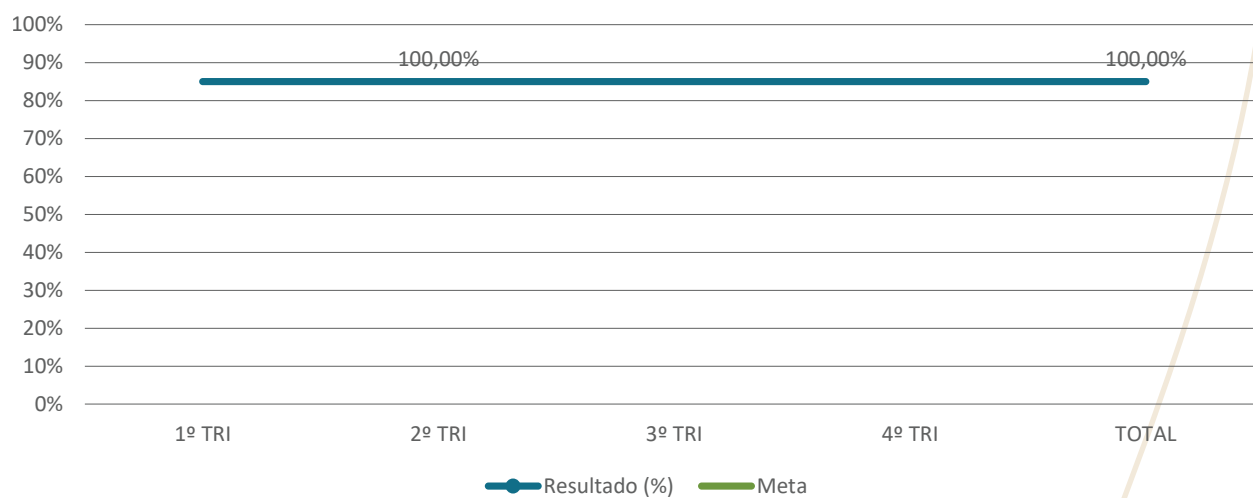
Este indicador mede quantas resoluções normativas, dentre as publicadas, estavam previstas.

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.

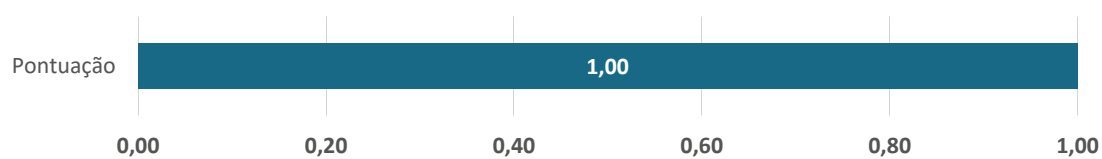
Apesar de o baixo número de normativos publicados dificultar a análise do indicador, ele permanecerá no ciclo 2020/2023 por tratar de um requisito relevante para a regulação, uma vez que é recomendável que a publicação de normativos seja precedida de planejamento regulatório e realização de Análise de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

## GRÁFICO

### ÍNDICE DE PREVISIBILIDADE REGULATÓRIA



## PONTUAÇÃO



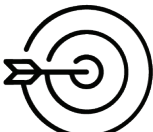

### 3.18 ÍNDICE DE ENGAJAMENTO DA PÁGINA DA ANS NO FACEBOOK

#### OBJETIVO

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

#### FÓRMULA

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

META	RESULTADO
 $\geq 5\%$	 3,31%

#### 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

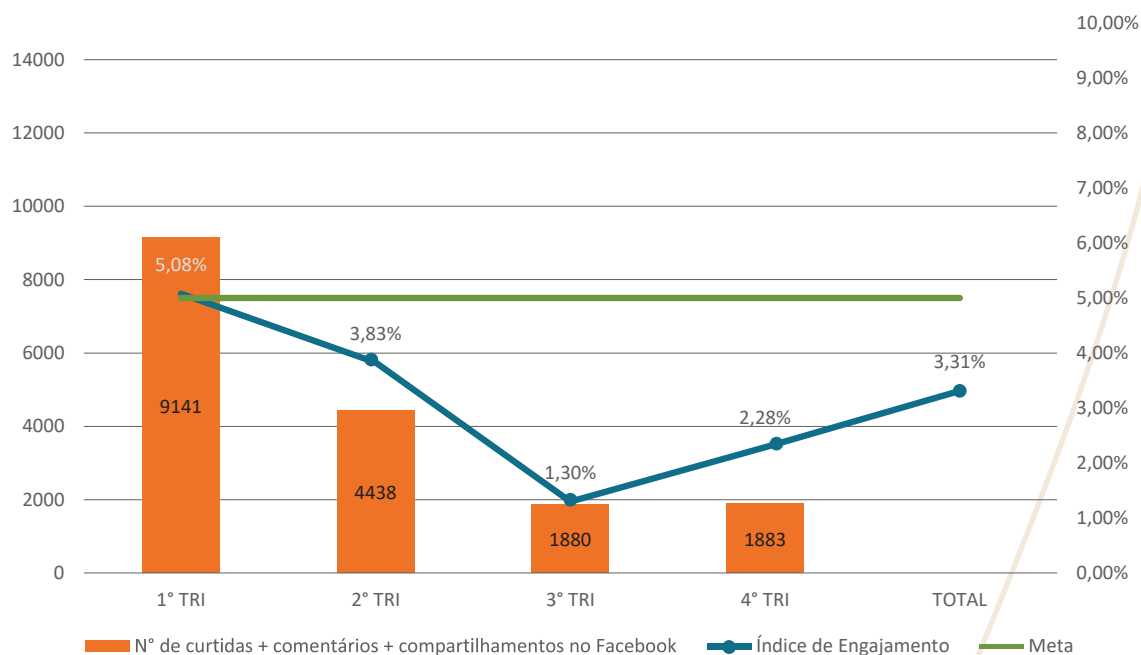
As redes sociais são fundamentais para que os atores da saúde suplementar conheçam cada vez mais os trabalhos desenvolvidos pela ANS e o mercado de saúde suplementar.

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.

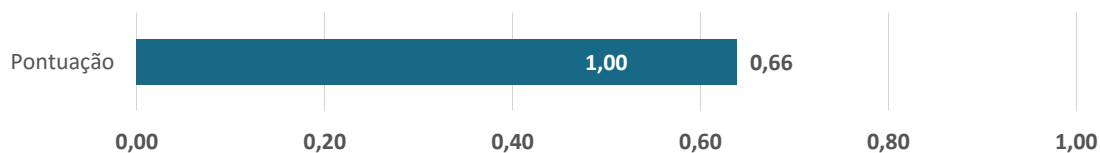
Considerando as alterações constantes do algoritmo do Facebook e a falta de governabilidade da ANS, decidiu-se que esse indicador não permanecerá no ciclo 2020/2023. Considerando o art. 14 da Resolução Administrativa nº 69, de 05 de fevereiro de 2020, que determina que “sempre que um indicador não atingir 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



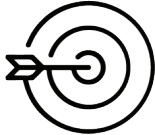

### 3.19 TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE DE ANORMALIDADES ADMINISTRATIVAS GRAVES DE NATUREZA ASSISTENCIAL

#### OBJETIVO

Medir o tempo de análise situacional de operadoras com indícios de anormalidades administrativas graves de natureza assistencial.

#### FÓRMULA

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

META	RESULTADO
 ≥ 30%	 22,65 dias

#### TABELA COM OS RESULTADOS

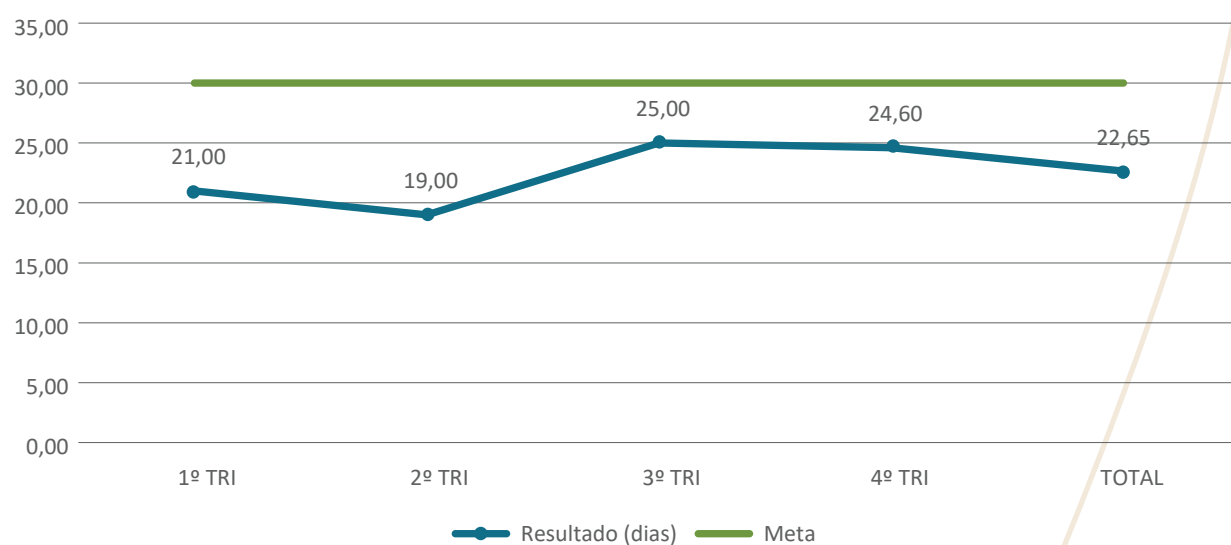
SÉRIE HISTÓRICA	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
Somatório do número de dias de análise de cada processo	42	95	125	123	385
Número de análises	2	5	5	5	17
Resultado (dias)	21,00	19,00	25,00	24,60	22,65
Meta	30	30	30	30	30
Total					1,00

#### ANÁLISE DE DESEMPENHO

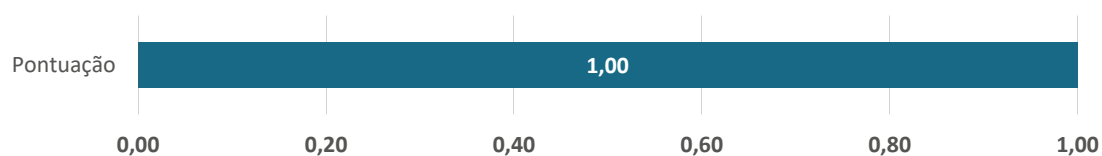
Este indicador, em 2018, apresentou um resultado satisfatório e muito abaixo da meta, o que levou à redução desta de 90 para 30 dias. Em 2019, o resultado continuou satisfatório, pois apresentou um tempo médio ainda menor: 22,65 dias. No ciclo 2020/2023, este indicador não constará na grade do Programa 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





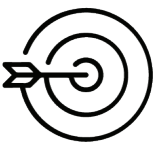

## 3.20 PRODUTIVIDADE DIÁRIA NO RESSARCIMENTO AO SUS

### 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
 $\geq 60$ 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
$\sum$ 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

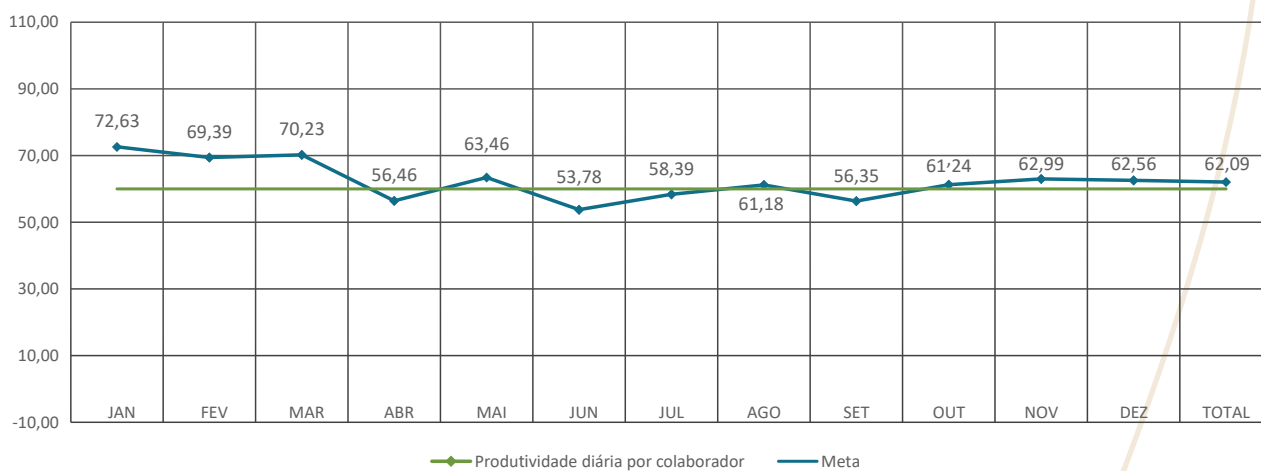
### ANÁLISE DE DESEMPENHO

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.

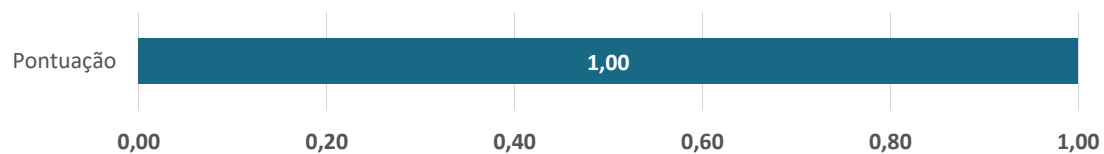
No ciclo 2020/2023, este indicador não constará na grade do Programa porque já possui certa estabilidade em seus resultados e devido ao fato de o Programa passar a avaliar os objetivos estratégicos, reduzindo o número de indicadores de esforço. .

## GRÁFICO

PRODUTIVIDADE DIÁRIA NO RESSARCIMENTO AO SUS



## PONTUAÇÃO



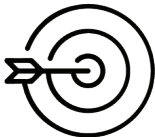

## 3.21 PERCENTUAL DE ANÁLISE INICIAL DAS DEMANDAS RELATIVAS À REGULAMENTAÇÃO DA LEI 13.003/2014

### OBJETIVO

Avaliar (anualmente) o percentual de demandas com resposta ou apuração inicial, relacionadas à regulamentação da Lei 13.003/2014.

### FÓRMULA

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

META	RESULTADO
 $\geq 75\%$	 84,51%

### 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

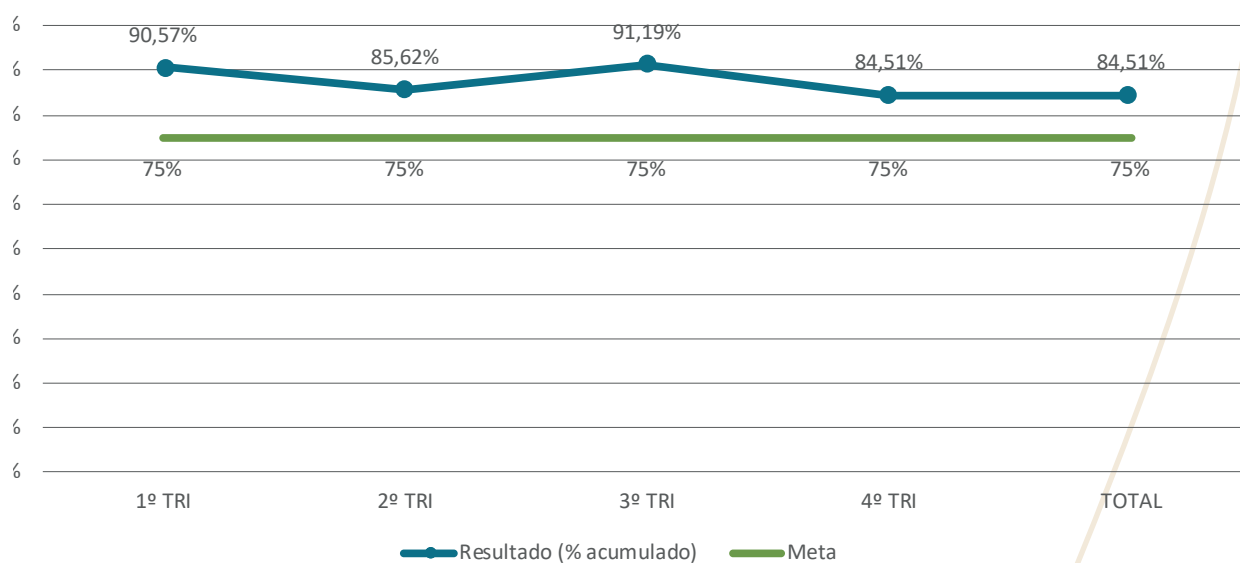
Este é um indicador de esforço criado para verificar a capacidade da equipe em responder às demandas relativas à regulamentação da Lei 13.003/2014.

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

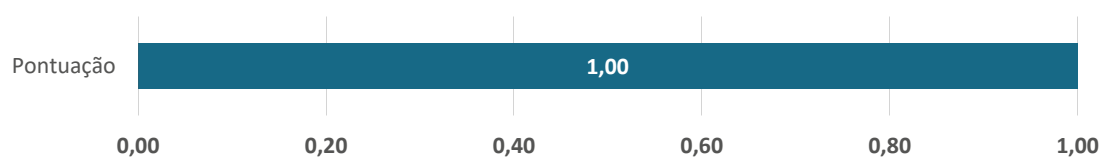
No ciclo 2020/2023, este indicador não constará na grade do Programa porque já possui certa estabilidade em seus resultados e devido ao fato de o Programa passar a avaliar os objetivos estratégicos, reduzindo o número de indicadores de esforço.

## 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](http://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](https://www.facebook.com/ans.reguladora)  [@ANS\\_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)  [company/ans\\_reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans_reguladora)  [@ans.reguladora](https://www.instagram.com/ans.reguladora)  [ansreguladoraoficial](https://www.youtube.com/ansreguladoraoficial)

