

Nota Técnica n.º 7 /2016/COAI/GEIRS/DIDES/ANS

Rio de Janeiro, 31 de maio de 2016.

Processo: 33902.278651/2015-93

Assunto: Relatório de Produtividade do Projeto de Teletrabalho no Ressarcimento ao Sus -- Resultado trimestral alcançado – Março/Abril/Maio/2016 – Aperfeiçoamento da metodologia da análise - Impacto na Qualidade de Vida.

I. Introdução

1. A efetividade do Plano de Contingência garantiu as bases para a implementação da Experiência Projeto Piloto do Teletrabalho na Gerência de Integração de Ressarcimento ao SUS.
2. Na época, o plano de contingência teve como principal objetivo evitar a descontinuidade do processo de trabalho e minimizar o impacto na produção da GEIRS com a saída dos temporários, principalmente, em relação à análise de atendimentos identificados nos processos do ressarcimento ao SUS, tanto na Coordenação de Análise de Impugnação – COAI, quanto na Coordenação de Análise Preliminar de Recurso – COARE.
3. Porém, o uso da ferramenta de Protocolo Eletrônico do Ressarcimento ao SUS, o Persus, possibilitou o servidor a análise os processos do ressarcimento nos moldes do trabalho remoto, durante o plano de contingência.
4. Os resultados trazidos nesse período significou um aumento considerável de mais de 30% da produtividade do setor, o qual se manteve estável ou, ainda, com um ligeiro crescimento nos meses subsequentes ao do início do plano conforme registrado em Nota Técnica 05/2016/COAI/GEIRS/DIDES.
5. Observados o resultado efetivo do plano de contingência, associado às mudanças sistêmicas pelas quais o universo do trabalho vem passando em relação à modalidade do trabalho à distância, sendo este adotado por diversos órgãos¹, uma vez que esta modalidade de trabalho possui diversas vantagens do ponto de vista gerencial, sobretudo, no que diz respeito ao incremento da produtividade e qualidade de vida dos trabalhadores; somando-se também à questão ter sido este um pleito dos servidores da ANS através Ofício nº 02/2014,

¹ Cabe destacar também que alguns órgãos públicos já adotaram o modelo de trabalho à distância, dentre os quais o SERPRO, Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), Receita Federal¹, Tribunal de Contas da União e, mais recentemente, a Controladoria Geral da União – CGU.

formalizou-se, com a publicação da Portaria 02, em 26/02/2016, no Boletim de Serviço n.º **026/2016**, a implementação da Experiência Projeto Piloto do Teletrabalho na Gerência de Integração de Ressarcimento ao SUS.

6. Neste relatório apresentaremos não somente os resultados quantitativos de produtividade dos setores os quais já possuem servidores realizando teletrabalho, como também e não menos importante, relatos de melhorias de qualidade de vida, satisfação pessoal e bem estar proporcionado aos servidores que estão usufruindo tal experiência profissional.

7. É importante também registrar que o início das atividades na modalidade de trabalho remoto possibilitou uma nova reorganização no processo de trabalho relacionado às análises dos atendimentos identificados do ressarcimento ao SUS que veio corroborar com a celeridade das análises em si.

8. Portanto, passamos, assim, à produtividade quanto à análise dos dados dos processos de ressarcimento ao SUS extraídos dos sistemas do ressarcimento (SCI e SGR), às mudanças na metodologia de análise trazidas e possibilitadas pelo teletrabalho, como também aos relatos de melhorias da qualidade de vida dos servidores.

II. Do Processo de Ressarcimento ao SUS – Aperfeiçoamento da metodologia da análise

9. Sabe-se que o ressarcimento ao SUS foi instituído pelo Artigo 32 da Lei 9.656, de 03 de junho de 1998, que estabelece serem ressarcidos pelas operadoras de planos de saúde os serviços de atendimento à saúde, previstos nos contratos, prestados aos consumidores e seus dependentes em instituições públicas ou privadas, conveniadas ou contratadas, integrantes do Sistema Único de Saúde - SUS.

16. A operacionalização do processo de ressarcimento ao SUS utilizada atualmente compreende as seguintes fases:

- Batimento dos dados encaminhados pelo DATASUS para identificação dos beneficiários de planos de saúde;
- Notificação do ABI; abertura de prazo para impugnação;
- Caso haja impugnação, decisão de primeira instância;
- Abertura de prazo para recurso; caso haja recurso, decisão de segunda instância;
- Cobrança dos valores indeferidos ou não impugnados, depois de findo o prazo final de impugnação ou recurso, com a emissão da GRU.

10. Como se vê, a metodologia utilizada, prevista na Resolução Normativa nº 358, de 2014, contempla duas instâncias recursais, com análise individualizada de cada impugnação ou recurso relacionada a cada AIH ou cada APAC, ou seja, uma a uma.

11. Especificamente na GEIRS, o teletrabalho propiciou uma mudança e aperfeiçoamento na metodologia de análise das AIHs e APACs que resultou na qualificação das análises realizadas pelos servidores que laboram remotamente (análises de mérito), como também, permitiu a identificação, por estes, de análises padrões que podem ser incluídas no SCI de maneira mais sistemática, resultando em celeridade que reflete diretamente no aumento da produtividade do setor.

III. Da Produtividade dos Setores da GEIRS

12. As metas estabelecidas pela Gerência possuem o objetivo de aumentar o desempenho no serviço com o incremento de 30% da produtividade como também a elaboração de atividades de maior complexidade ou que exijam maior concentração para serem entregues no prazo estabelecido pelo gestor.

13. Após 03 (três) meses de experiência do projeto-piloto foi possível verificar que apesar da meta pactuada com os servidores em teletrabalho, devido à natureza mais flexível da rotina, motivação e satisfação do teletrabalhador, o aumento da produtividade dos setores fluíu naturalmente, ultrapassando o estabelecido numericamente, sendo perceptível inclusive a melhora na qualidade das atividades concluídas e/ou apresentadas que foram de altíssimo grau, superando assim, as perspectivas da gestão.

14. Cabe observar que a existência de uma relação de confiança e diálogo entre gestores e servidores foi fundamental e influenciou, com certeza, nos resultados positivos nesse período de três meses de experiência.

15. Além de análises de atendimentos identificados através dos registros de AIHs e APACs, foram também realizados na modalidade do teletrabalho atividades de elaboração de Notas Técnicas relacionadas à devolução de numerários, ao batimento, à revisão dos filtros do batimento, bem como estudos e pesquisas sobre os dados do análise como medida regulatória para redefinição e elaboração do Mapa do Ressarcimento. Todas essas outras atividades são decorrentes de trabalhos e serviços da CEAD – Coordenação de Estímulo à Adimplência e COTEC - Coordenadoria Tecnológica de Ressarcimento ao SUS.

16. Segue abaixo a apresentação dos gráficos da produtividade mensal/total da COAI, extraída do sistema SCI, relacionada às análises de primeira instância, tanto quanto em

relação aos números absolutos (gráfico 1), como em evolução percentual (gráfico 2) que possui o mês de fevereiro/2016 como referência, uma vez que o Projeto Piloto do Teletrabalho foi implementado e iniciado em março/2016.

Gráfico 1: Produtividade Total Mensal da COAI/GEIRS

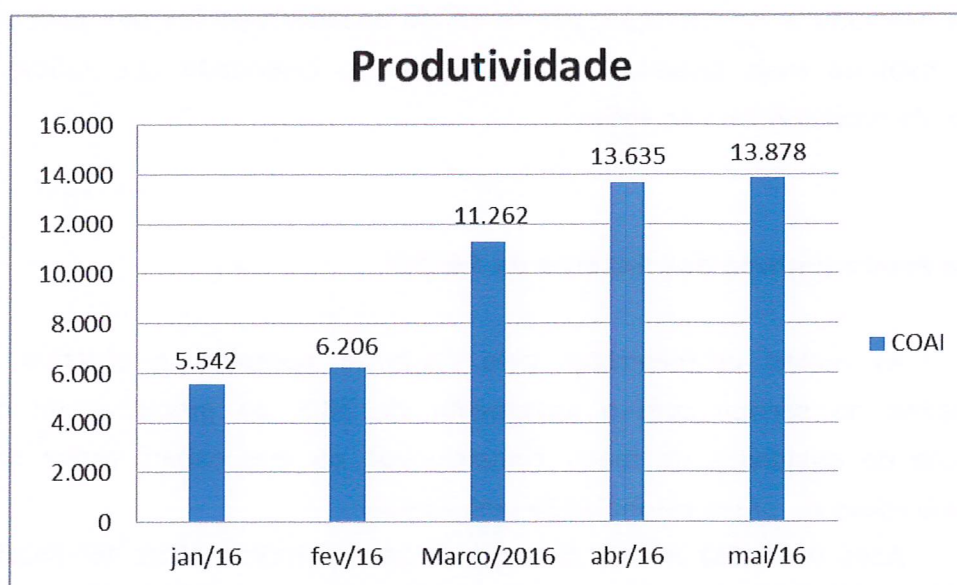


Gráfico 2: Evolução % da Produtividade em relação ao mês de fevereiro/2016

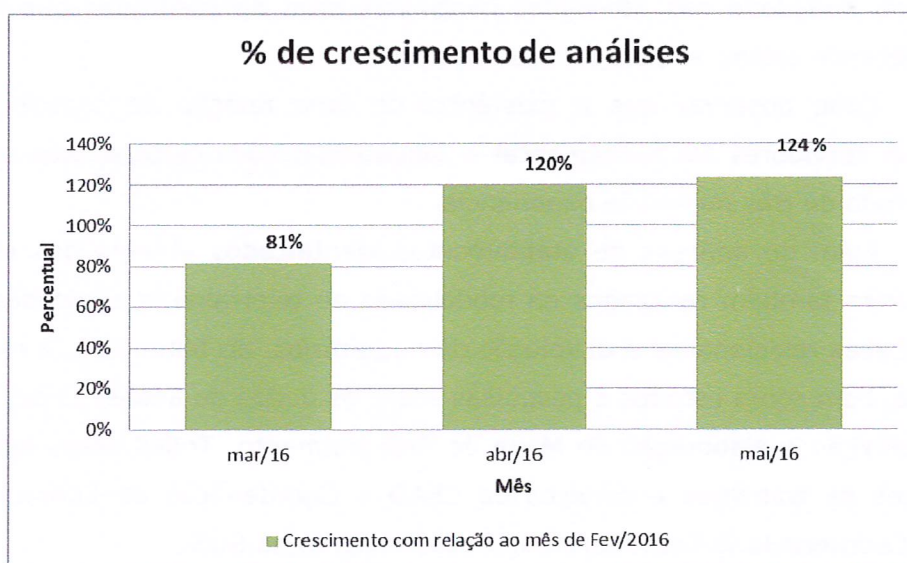


Gráfico 3: Evolução % da Produtividade em relação ao mês de fevereiro/2016

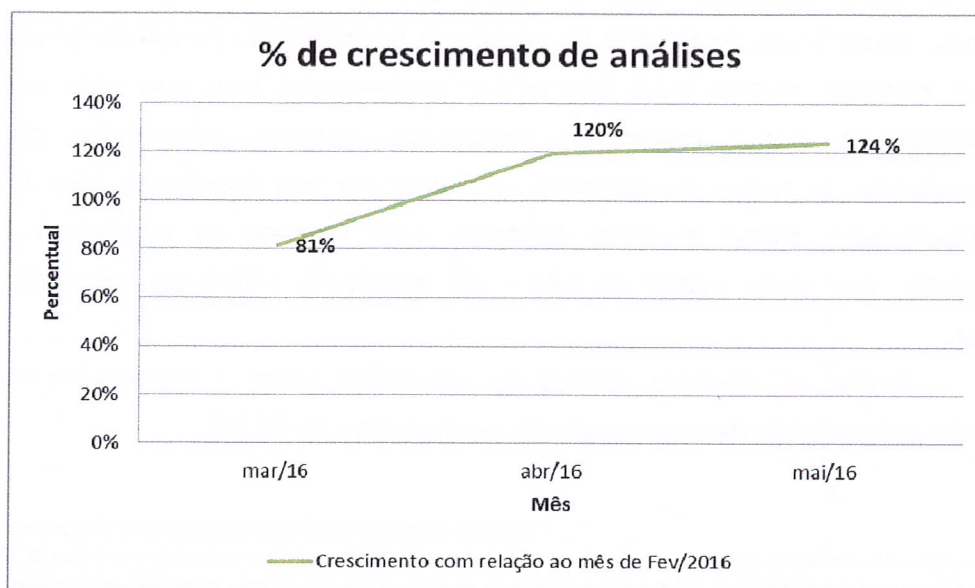
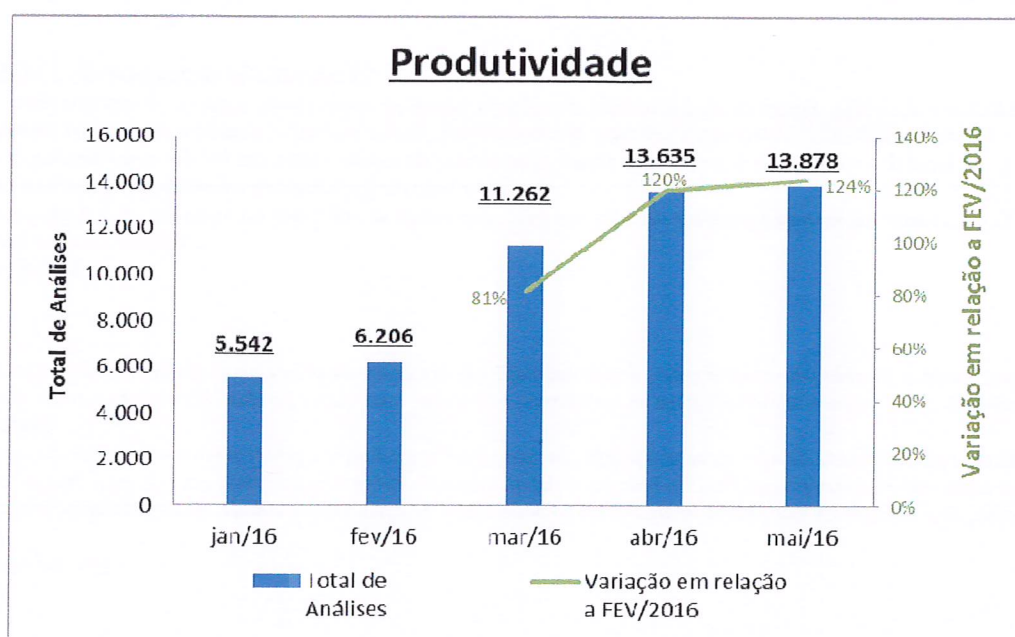


Gráfico 4: Produtividade Total x Evolução % em relação ao mês de fevereiro/2016



IV. Da Qualidade de Vida

17. Do ponto de vista organizacional no que se se refere à qualidade de vida, durante a experiência do projeto piloto do teletrabalho na GEIRS, nesses três primeiros meses, dentre as

vantagens mais relevantes para o “teletrabalhador” as que podemos enumerar são as seguintes: aumento da motivação da equipe; a possibilidade de gerenciar seu próprio tempo, podendo conciliar melhor suas obrigações profissionais com sua vida pessoal e familiar; possibilidade de poder residir em localidade distante; diminuição do stress com a desnecessidade de fazer, diariamente, o trajeto de sua residência para o trabalho; maior flexibilidade para tratar assuntos pessoais sem precisar se sujeitar a boa vontade do empregador, que pode existir ou não e da percepção nítida da felicidade e satisfação do servidor.

18. Abaixo registramos relatos de servidores sobre o impacto na qualidade de vida percebida após o início da experiência do teletrabalho na GEIRS:

“Percebi melhoras em diversos aspectos da vida pessoal e da vida profissional.

As quase 4 horas diárias gastas com deslocamento casa/trabalho/casa foram revertidas em horas de sono (maior disposição), prática de natação, possibilidade de acompanhar com mais atenção a vida escolar do meu filho, mais tempo com a família, e, ainda, no bem estar gerado pelo fato de não precisar me expor com tanta frequência à violência de nossa cidade. Isso tudo melhorou minha saúde, bem estar e diminuiu a ansiedade. A sensação é de “desintoxicação” do esgotamento gerado pelo estresse diário da falta e perda de tempo/sensação de insegurança/sedentarismo.

E profissionalmente, o resultado verificado foi de maior produtividade em função de menos distrações e interrupções durante o trabalho em casa. Além disso, o teletrabalho resultou em maior prazer e comprometimento com o trabalho.”, Servidora Tatiana Hora

“O teletrabalho melhorou muito a minha qualidade de vida.

Morando longe da ANS, o tempo de deslocamento, me afetava muito, gerando stress, cansaço, dores na coluna, nas pernas, e tantos outros problemas. Embora ainda continue me deslocando, já não me sinto cansada e venho mais animada, sentindo falta da interação no local de trabalho. Hoje tenho mais tempo para cuidar da minha saúde, cuidar dos meus familiares e de outros afazeres, sem abrir mão da qualidade do trabalho, que se tornou muito mais prazeroso.

Toda a melhoria no meu bem estar acredito também, que esteja se refletindo no trabalho, com maior produtividade, mais pro atividade e até mesmo mais criatividade.”
Servidora Maria Lima Graça

“A perspectiva, trazida pelo teletrabalho, de flexibilização de horários, de priorização daquele horário o qual você sabe ser mais produtivo, traz menor ansiedade para os servidores, bem como uma maior produtividade para o setor. Os servidores tendem a trabalhar mais satisfeitos.

Além disso, a possibilidade de não encarar o pesado trânsito do Rio de Janeiro, poder passar o dia perto da sua família, no conforto da sua casa, isso não tem preço! É muito bom ver a Administração Pública buscar maneiras de modernizar não só os processos de trabalho, mas também as relações de trabalho em prol de, além de mais produtividade, mais satisfação, mais alegria e mais saúde pros seus servidores! Que ele seja estendido a todos!”
Servidora Paula Iório

“Percebo resultados muito bons da nossa experiência de teletrabalho: poupa o tempo de deslocamento casa - trabalho - casa, que pode ser longo, tendo em vista o trânsito caótico da nossa cidade; traz maior segurança, já que o Centro da cidade costuma ter pontos perigosos; poupa dinheiro, já que o transporte e a alimentação fora de casa são muito caros; ajuda a manter a concentração e o foco, pois as condições para realizar as tarefas são as que melhor atendem cada um; estimula o convívio familiar, e, por fim, diante de todos esses fatores que aumentam a satisfação pessoal, percebo a equipe mais motivada, comprometida e entrosada.”
Servidor Felipe Aganetti

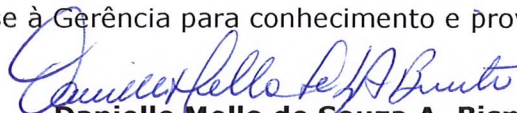
“Existe o notório ganho de horas úteis, cerca de 3h por dia, perdidas diariamente no deslocamento até o trabalho. Essas horas acabam por ser alocadas no meu sono, uma vez que dificilmente consigo deitar cedo o suficiente para

dormir pelo menos 6h, o que gera uma maior qualidade no desempenho das minhas atividades, especialmente aquelas que demandam análises, estudos e produção de Notas. Posso citar também o estímulo de estar perto da família e ter flexibilidade para estabelecer meu próprio período de trabalho. Por fim, existe a questão financeira, que abrange tanto a economia que faço em relação a transporte e alimentação, quanto ao que a ANS deixa de despendar para manter a estrutura que utilizo na minha estação de trabalho.”
Servidor Jonatas Santos

V. Conclusão

19. Diante dos resultados apurados, conclui-se que a experiência-piloto de teletrabalho na Gerência-Executiva de Integração e Ressarcimento ao SUS (GEIRS) esta trazendo resultados positivos tanto para análise em si, com incremento da produtividade relacionada ao processo de ressarcimento ao SUS, como também vem proporcionando bem estar e satisfação profissional possibilitando uma melhor qualidade de vida do trabalhador e maior motivação do servidor, cumprindo assim todos os objetivos e metas estipuladas.

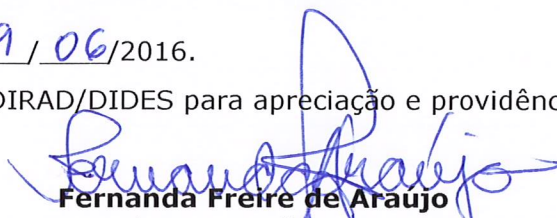
20. Encaminhe-se à Gerência para conhecimento e providências cabíveis.



Danielle Mello de Souza A. Bisneto
Coordenadora de Análise de Impugnações
COAI/GEIRS/DIDES

21. De acordo em 09 / 06 /2016.

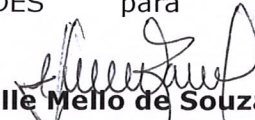
22. Encaminhe-se à DIRAD/DIDES para apreciação e providências.



Fernanda Freire de Araujo
Gerência-Executiva de Integração e Ressarcimento ao SUS
Diretoria de Desenvolvimento Setorial

23. De acordo, em 09 / 06 /2016.

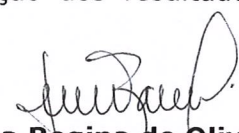
24. Encaminhe-se à DIDES para apreciação e providências



Michelle Mello de Souza
Diretora-Adjunta de Desenvolvimento Setorial

25. De acordo, em 09 / 06 /2016.

26. Encaminhe-se para publicação dos resultados conforme Boletim de Serviço n.º 026/2016.



Martha Regina de Oliveira
Diretora de Desenvolvimento Setorial

Michele Mello de Souza
Diretora Adjunta
DIRAD/DIDES
Mat. SIAPE nº 1541333

