



RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ANUAL CONTRATO DE GESTÃO 2014



**GPLAN/SEGER/PRESI
Março, 2015**

ÍNDICE	pg
1. Introdução	05
2. Critérios da Avaliação	06
3. Medida Resumo do Contrato de Gestão	13
4. Eixos Direcionais e Indicadores Componentes	14
4.1 Qualificação da Saúde Suplementar	14
4.2 Sustentabilidade do Mercado	18
4.3 Articulação e Aprimoramento Institucional	24
4.4 Desenvolvimento Institucional	32
5. Conclusão	38
6. Anexos	40

Resumo:

Introdução: o Contrato de Gestão (CG) é um instrumento de monitoramento e avaliação do desempenho da agência a partir de conjuntos de indicadores determinantes das dimensões mais relevantes dos projetos desenvolvidos. **Objetivo:** monitoramento e avaliação interna; revisão de processos e resultados; correção de rumos; verificação de impactos. **Método:** o acompanhamento dos indicadores compreende a coleta de um conjunto de informações específicas que são analisadas, consolidadas e, posteriormente, incorporadas ao Banco de Dados dos Indicadores do Contrato de Gestão. **Resultados:** a medida resumo do CG atingiu **0,9015** ao final do período, representando 112,7% de sua meta *anual* (0,80). Com relação ao alcance das metas anuais pelos Eixos Direcionais, são apresentados os seguintes resultados: *Qualificação da Saúde Suplementar* – 95,3%; *Sustentabilidade do Mercado* – 110,0%; *Articulação e Aprimoramento Institucional* – 95,6%; *Desenvolvimento Institucional* – 99,0%. **Conclusão:** no balanço anual, pode-se afirmar que 28 indicadores (96,6% do total) alcançaram suas metas ou índices certificadores no período.

Descritores: Indicadores de Gestão; Avaliação em Saúde; Monitoramento.

GLOSSÁRIO DE SIGLAS UTILIZADAS

ABI	Aviso de Beneficiário Identificado
AGU	Advocacia-Geral da União
AIH	Autorização de Internação Hospitalar
ASSNT	Assessoria Normativa
CAD	Coordenadoria de Administração Descentralizada
CADOP	Cadastro de Operadoras
CG	Contrato de Gestão
COADC	Coordenadoria de Apoio à Diretoria Colegiada
CODPT	Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas e do Trabalho
COPISS	Comitê de Padronização das Informações em Saúde Suplementar
DATASUS	Departamento de Informática do SUS
DICOL	Diretoria Colegiada
DIDES	Diretoria de Desenvolvimento Setorial
DIFIS	Diretoria de Fiscalização
DIOPE	Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras
DIOPS	Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Saúde
DIPRO	Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos
DIRAD	Diretoria-Adjunta
DOU	Diário Oficial da União
ED	Eixos Direcionais do Contrato de Gestão
GAB	Gabinete
GCOMS	Gerência de Comunicação Social
GDAI	Gerência de Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional
GECOL	Gerência de Contratos e Licitações
GEFIN	Gerência de Finanças
GEPIN	Gerência de Produção e Análise de Informação
GPLAN	Gerência de Planejamento e Acompanhamento
GERES	Gerência de Ressarcimento ao SUS
GERH	Gerência de Recursos Humanos
GERPI	Gerência de Padronização e Interoperabilidade
GERPS	Gerência de Relações com Prestadores de Serviços
GESTI	Gerência de Segurança e Tecnologia da Informação
GGAFI	Gerência-Geral de Administração e Finanças
GGAPI	Gerência-Geral de Aprimoramento Institucional
GGARE	Gerência-Geral de Ajuste e Recurso
GGART	Gerência-Geral de Articulação Interinstitucional
GGEFP	Gerência-Geral Econômico-Financeira e Atuarial dos Produtos
GGEOP	Gerência-Geral de Estrutura e Operação dos Produtos
GGFIR	Gerência-Geral de Fiscalização Regulatória
GGISS	Gerência-Geral de Informação em Saúde Suplementar
GGRAS	Gerência Geral de Regulação Assistencial
GGRIN	Gerência-Geral de Relacionamento Institucional
GGUS	Gerência-Geral de Ressarcimento ao SUS
GEAS	Gerência de Assistência à Saúde
GEQCO	Gerência de Qualidade e Conhecimento
GMOA	Gerência de Monitoramento Assistencial
HHT	Homem-hora-treinamento
IDI	Índice de Desempenho Institucional

IDSS	Índice de Desempenho da Saúde Suplementar
IG	Índice Geral do Contrato de Gestão
MPOG	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
MRCG	Medida Resumo do Contrato de Gestão
MS	Ministério da Saúde
NIP	Notificação de Investigação Preliminar
NTRP	Nota Técnica de Registro de Produtos
NURANS	Núcleos Regionais da ANS
OPS	Operadoras
PAC	Plano Anual de Capacitação
PPA	Plano Plurianual
PQSS	Programa de Qualificação de Saúde Suplementar
PRESI	Presidência
PROGE	Procuradoria Federal junto à ANS
RVE	Reparação Voluntária e Eficaz
SAS	Secretaria de Assistência à Saúde
SEGER	Secretaria Geral
SIB	Sistema de Informação de Beneficiários
SIF	Sistema Integrado de Fiscalização
SIP	Sistema de Informação de Produtos
SISACOMP	Sistema de Acompanhamento da DIOPE
SISTER	Sistema Eletrônico de Ressarcimento ao SUS
SNDC	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
TCU	Tribunal de Contas da União
TISS	Troca de Informações em Saúde Suplementar
TSS	Taxa de Saúde Suplementar

1. INTRODUÇÃO

O Contrato de Gestão 2014 foi celebrado no dia 30 de junho de 2014, entre a Agência Nacional de Saúde Suplementar e o Ministério da Saúde. O período de vigência estabelecido para o contrato foi do dia 30 de junho de 2014 ao dia 31 de dezembro de 2014. Os resultados são cumulativos e englobam todo o exercício de 2014.

Em 2009, foi realizada uma revisão de todo o processo de planejamento estratégico da agência desde 2000, examinando-se os componentes essenciais da estratégia e sua relação com as demais ferramentas de governo. A concepção do contrato de gestão como ferramenta aglutinadora das demais ferramentas de planejamento da agência, garantiu que fosse realizada a aproximação com o planejamento estratégico da instituição sem perder de vista os demais elos. Para tanto, foi utilizada a metodologia do Balanced Scorecard (BSC), com o uso das correlações entre as linhas de ação revisadas do PPA/PNS, as áreas da ANS, os objetivos estratégicos e os indicadores para 2010. Desde então, a revisão do mapa estratégico e suas linhas de ação é efetuada anualmente, em conjunto com a revisão dos indicadores para o ano subsequente.

Em 2011, foi realizada oficina de planejamento estratégico com a Diretoria Colegiada, como preparação para a revisão do PPA, em que foram definidos os principais problemas do setor e a visão da ANS para os próximos quatro anos, além da discussão dos pilares da regulação e das iniciativas estratégicas. Nesse período, foram analisadas as relações entre os objetivos estratégicos definidos pelo Ministério da Saúde, à luz da formulação do novo PPA (2012-15), e as estratégias da ANS. A partir de então, essa relação passa a levar em consideração o planejamento estratégico conjunto com o MS e a Agenda Regulatória da ANS, lançada pela primeira vez em 2011.

A partir de 2012, essa relação passa a levar em consideração o planejamento estratégico conjunto com o MS e a Agenda Regulatória da ANS.

Em 2013, foi efetuada a revisão do mapa estratégico e suas linhas de ação, com a revisão dos indicadores para 2014.

A ANS elaborou a proposta do Contrato de Gestão de 2014 tendo como referência: no plano macro institucional, o Plano Plurianual – PPA e as diretrizes políticas definidas no Plano Nacional de Saúde e no Planejamento Estratégico do Ministério da Saúde/ANS; e em uma perspectiva institucional interna, os resultados obtidos no Planejamento Estratégico, mediante a construção de um mapa estratégico com os principais objetivos estratégicos da instituição, fruto do alinhamento entre diversas ferramentas de planejamento.

Os princípios constitucionais e os fundamentos da Nova Gestão Pública também influenciaram ao longo dos últimos anos os ajustes aos sucessivos instrumentos de gestão, na perspectiva de construção de indicadores mais próximos à estratégia da instituição. Dessa forma, o foco em resultados é permanentemente buscado em relação às pessoas, às informações, aos processos de apoio e organizacionais e aos serviços e produtos gerados na ANS.

Os eixos direcionais classificam-se em: Qualificação da Saúde Suplementar, Sustentabilidade do Mercado; Articulação e Aprimoramento Institucional e Desenvolvimento Institucional.

2. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

O acompanhamento dos indicadores de desempenho do Contrato de Gestão 2014 da ANS compreende a coleta de um conjunto de informações específicas, que são analisadas, consolidadas e, posteriormente, incorporadas ao Banco de Dados dos Indicadores do Contrato de Gestão. A atualização das informações formaliza-se a partir do preenchimento trimestral de formulários específicos padronizados. O processo de acompanhamento gera, periodicamente, Notas Técnicas de execução dos indicadores do Contrato de Gestão, sendo quatro notas técnicas parciais, ou seja, trimestrais, e um Relatório anual de execução dos indicadores do Contrato de Gestão, ou seja, o Relatório final.

As notas técnicas e o relatório de execução devem ser submetidos a uma comissão interministerial, responsável pelo acompanhamento e avaliação do Contrato de Gestão 2014 da ANS: a Comissão de Acompanhamento e Avaliação do Desempenho da ANS, designada pela Portaria nº 1.407, de 16 de junho de 2011, do Gabinete do Ministro da Saúde, publicada no DOU nº 116, Seção 2, de 17 de junho de 2011, alterada pelas portarias 462 de 15 de março de 2012 e 1.246 de 20 de junho de 2012.

O acompanhamento e a avaliação dos indicadores de desempenho do Contrato de Gestão 2013 da ANS devem ser baseados em metodologia, parâmetros e procedimentos estabelecidos na Sistemática de Acompanhamento e Avaliação do Desempenho da ANS, aprovada no Anexo da Portaria Conjunta nº 771, de 22 de julho de 2011, publicada no DOU nº 141, Seção 1, de 25 de julho de 2011, conforme o quadro abaixo, revista em 2010/11, incrementando o rigor com pontos de corte mais elevados.

AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO INDICADOR DE DESEMPENHO		
ÍNDICE REALIZADO	CONCEITO	RESULTADO
ACIMA OU IGUAL A 75% DA META PACTUADA	"A" (SUFICIENTE)	META CUMPRIDA
ABAIXO DE 75% DA META PACTUADA	"B" (INSUFICIENTE)	META NÃO CUMPRIDA
AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO		
IGUAL OU ACIMA DE 80% DOS INDICADORES COM CONCEITO "A"		CUMPRIMENTO SATISFATÓRIO
ABAIXO DE 80% DOS INDICADORES COM CONCEITO "A"		DESCUMPRIMENTO

A Sistemática de Acompanhamento e Avaliação do Contrato de Gestão, internamente, sofreu alteração desde o ano de 2006 quanto aos critérios de avaliação, persistindo até 2014. A metodologia de avaliação também teve modificações, uma vez que a própria estrutura do novo Contrato de Gestão possui um caráter inovador. A seguir serão apresentados a metodologia e os critérios de avaliação definidos para o Contrato de Gestão 2013.

Todos os indicadores serão transformados em escalas compreendidas entre zero (0) e um (1) e multiplicados pelos pesos atribuídos. A seguir, os

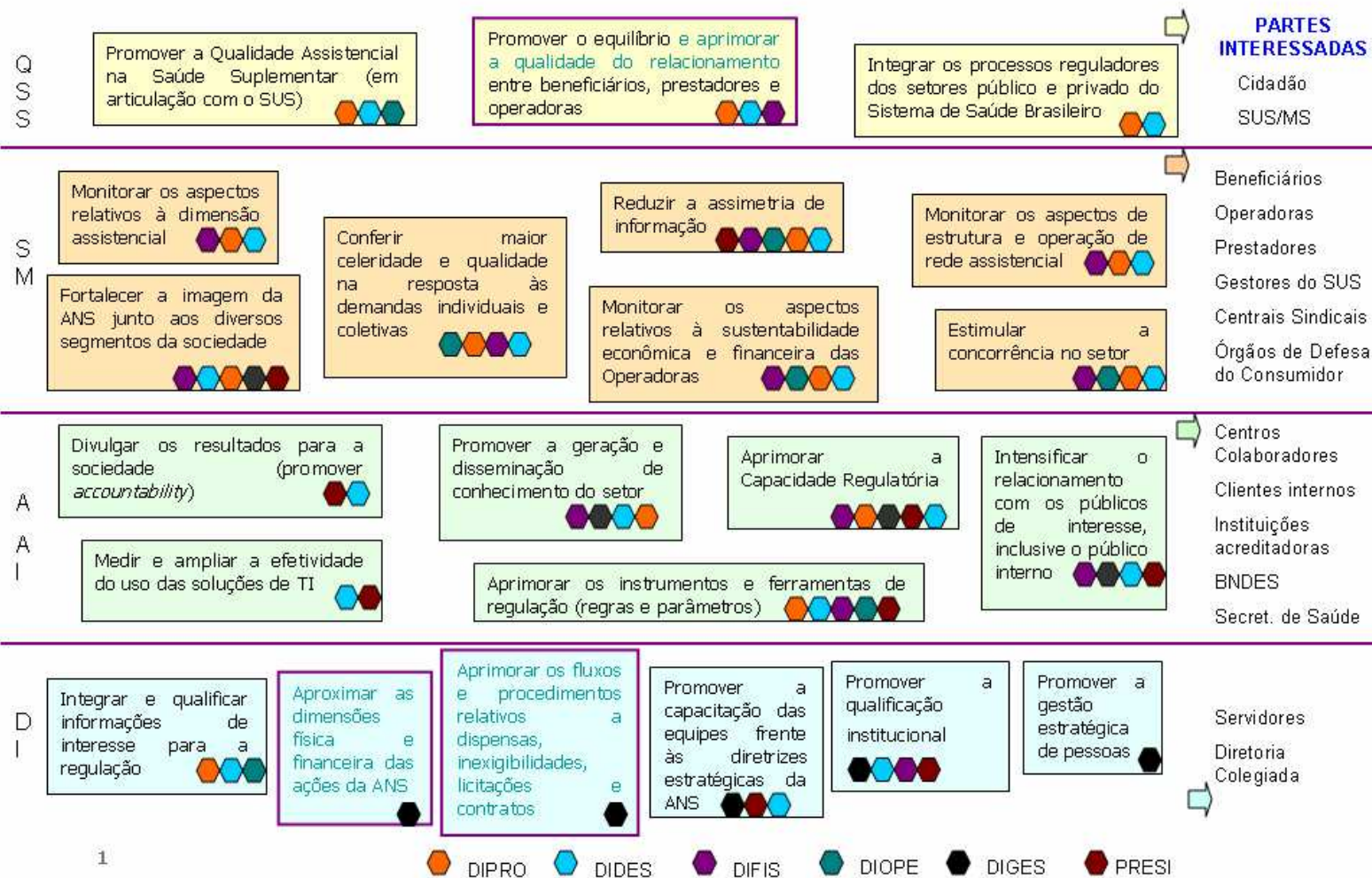
indicadores componentes serão multiplicados pelos seus respectivos pesos e somados, levando ao valor dos indicadores e, estes, aos valores dos eixos direcionais. Os valores dos eixos direcionais (ED), por sua vez, serão multiplicados pelos pesos a eles atribuídos, sendo que a sua soma levará ao valor da Medida Resumo do Contrato de Gestão (MRCG). É importante ressaltar que os pesos atribuídos aos eixos direcionais foram obtidos mediante o cruzamento entre as linhas de ação e os objetivos estratégicos, sob a forma de ponderação das subações pelas perspectivas estratégicas. Dessa forma, há duas maneiras de proceder ao monitoramento: através dos eixos ou diretamente pela soma dos produtos dos indicadores e seus pesos, fornecendo análises que se complementam. É possível, ainda, realizar a análise por meio dos Índices Gerais, que se referem às medidas frente aos objetivos estratégicos.

Para que o Contrato seja aprovado ao final de 2014, a Medida Resumo deverá ser igual ou maior que 0,8000. A simulação realizada demonstrou resultado semestral de 0,2718, utilizando-se as metas semestrais e os pesos específicos de cada indicador, e anual de 0,8933, cuja simulação consta na página 94-97 do Anexo III do Contrato de Gestão 2014.

O mapa estratégico construído em 2009, e atualizado anualmente, é apresentado, com as suas dimensões adaptadas aos eixos condutores da regulação. Pode-se perceber que a dimensão de resultado guarda relação com a Qualificação da Saúde Suplementar; a dimensão do cliente está mais voltada à Sustentabilidade do Mercado estimulada pelas ações do ente regulador com direcionamento claro aos produtos e serviços oferecidos ao cliente; a dimensão dos processos internos voltada para a Articulação e Aprimoramento Institucional; a dimensão de aprendizado e crescimento correspondendo ao eixo do Desenvolvimento Institucional.

A estrutura do Contrato de Gestão 2014 é exibida a seguir, contendo os quatro eixos direcionais com seus respectivos indicadores componentes, relacionados diretamente aos objetivos estratégicos exibidos no mapa. Maiores detalhes serão apresentados junto aos resultados de cada indicador.

Mapa Estratégico ANS– 2014



Indicadores do CG 2014, segundo dimensão estratégica, tipo de indicador* e metas

ED	OE	Indicadores	R/T	Metas
QSS	1.1 Promover a Qualidade Assistencial na Saúde Suplementar (em articulação com o SUS)	1.1.1 Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 0,6	R	65%
		1.1.2 Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar	T	100%
	1.2 Promover o equilíbrio e aprimorar a qualidade do relacionamento entre beneficiários, prestadores e operadoras.			
		1.2 Aprimoramento da qualificação e das boas práticas no setor de saúde suplementar (QS)	R	100%
SM	2.1 Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas individuais e coletivas	2.1.1 Taxa de resolatividade da NIP	R	60%
		2.1.2 Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS	R	80%
		2.1.3 Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS	R	70%
	2.2 Reduzir a assimetria de informação	2.2 Execução das campanhas publicitárias	T	100%
	2.3 Monitorar os aspectos de estrutura e operação de rede assistencial	2.3 Eficácia na Divulgação da rede credenciada das operadoras aos beneficiários	T	100%
	2.4 Monitorar os aspectos relativos à dimensão assistencial	2.4 Acompanhamento das Informações de Produtos (SIP), no âmbito da Atenção à Saúde	T	70%
	2.5 Monitorar os aspectos relativos à sustentabilidade econômica e financeira das Operadoras	2.5.1. Monitoramento do Agrupamento de Contratos	T	80%
		2.5.2. Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras	T	60%
		2.5.3 Análise Atuarial	T	80%

	2.6 Fortalecer a imagem da ANS junto aos diversos segmentos da sociedade	2.6 Divulgação da Avaliação de Satisfação de Clientes com a ANS	R	100%
AAI	3.1 Promover a geração e disseminação de conhecimento do setor	3.1 Gestão do Conhecimento	R	100%
	3.2 Aprimorar a Capacidade Regulatória	3.2 Índice de Acompanhamento do Passivo de Processamento dos Atendimentos Identificados para fins de Ressarcimento ao SUS	R	1,00
	3.3 Intensificar o relacionamento com os públicos de interesse, inclusive o público interno	3.3 Proporção de projetos estratégicos submetidos à consulta à sociedade	R	60%
	3.4 Divulgar os resultados para a sociedade (promover accountability)*:	3.4 Implantação de melhorias na divulgação dos regulamentos e dos resultados das consultas públicas.	R	100%
	3.5 Aprimorar os instrumentos e ferramentas de regulação (regras e parâmetros)	3.5.1 Índice de Execução do Programa de Monitoramento do Padrão de Troca de Informação em Saúde Suplementar (Padrão TISS)	R	80%
		3.5.2 Implantação da estrutura para acesso aos dados de beneficiários	T	100%
	3.6 Medir e ampliar a efetividade do uso das soluções de TI	3.6.1. Projeto de melhoria da gestão de demandas da TI	T	100%
		3.6.2 Elaboração de projeto de implementação de BI	T	100%
DI	4.1 Integrar e qualificar informações de interesse para a regulação	4.1 Definição das regras de negócio para o sistema eletrônico para o Ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais	R	100%
	4.2 Promover a capacitação das equipes frente às diretrizes estratégicas da ANS	4.2 Proporção das Capacitações Realizadas em Relação ao Plano Anual de Capacitação (PAC)	T	80%

	4.3 Promover a Qualificação Institucional	4.3.1 Divulgação da Avaliação Institucional	T	100%
		4.3.2 % de Receita Arrecadada em Fonte Própria (0250 e 0280) em relação à Previsão de Receita em Fonte Própria (0250 e 0280)	R	90%
		4.3.3 Tempo Médio para abertura de sessão pública dos processos de contratação por Pregão Eletrônico	T	90%
	4.4 Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a Dispensas, Inexigibilidades, Licitações e Contratos	4.4 Economicidade no uso das licitações eletrônicas	R	15%
	4.5 Aproximar as dimensões física e financeira das ações da ANS	4.5 % de Empenhamento da Despesa segundo as ações do PPA	T	90%
	4.6 Promover a gestão estratégica de pessoas	4.6 Execução do plano de melhoria decorrente da Pesquisa de Clima Organizacional	T	100%

*Tipo de indicador: os indicadores podem ser de resultado (R-medidas de ocorrência ou *lagging*) ou de tendência (T-medidas do vetor de desempenho ou *leading*). Os indicadores de tendência apontam o caminho a ser trilhado pela instituição para a obtenção de resultados.

3. MEDIDA RESUMO E EIXOS DIRECIONAIS

Ao final do primeiro semestre de 2014, a Medida Resumo do Contrato de Gestão (MRCG) alcançou o valor de **0,9015**, já tendo superado em 12,7% a sua meta anual. Essa performance se deu em virtude de altos níveis de alcance das metas anuais, em todos os eixos direcionais. O eixo da Articulação e Aprimoramento Institucional apresentou grande superação de sua meta semestral; em virtude de que a maioria de seus indicadores, com previsão de resultados anuais, já ter alcançado resultados favoráveis no período.

Levando-se em consideração as metas anuais, o eixo da Qualificação da Saúde Suplementar atingiu 95,3% da meta; o eixo Sustentabilidade do Mercado chegou a 110%; o eixo da Articulação e Aprimoramento Institucional apresentou 95,6% e o eixo Desenvolvimento Institucional alcançou 99,0%.

Eixos Direcionais e Medida Resumo	TOTAL (% da meta anual)	METAS	
	ano	semestre	ano
ED1 Qualificação da Saúde Suplementar (peso 0,1800)	0,1715 (95,3%)	0,0360	0,1800
ED2 Sustentabilidade do Mercado (peso 0,3667)	0,3284 (110,0%)	0,1682	0,2986
ED3 Articulação Institucional (peso 0,2900)	0,2517 (95,6%)	0,0223	0,2632
ED4 Desenvolvimento Institucional (peso 0,1633)	0,1499 (99,0%)	0,0453	0,1514
MRCG Medida Resumo do Contrato de Gestão	0,9015 (112,7%)	0,2718	0,8000

*valores em verde, exibindo comportamento esperado; em laranja, merecendo maior atenção e em vermelho, apresentando comportamento diferente do esperado.

**a soma dos eixos confere 0,8203, conforme simulação realizada e incluída no Anexo III do CG 2014 (pg 89-92). A meta anual consta como 0,8000, visto que denota o critério de avaliação interna estabelecido (pg 8 deste documento).

4. EIXOS DIRECIONAIS E INDICADORES COMPONENTES:

4.1 QUALIFICAÇÃO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

O eixo apresentou resultado global satisfatório, alcançando 95,3% de sua meta anual.

O Programa de Qualificação da Saúde Suplementar – componente operadoras teve seus resultados divulgados no segundo semestre de 2014, em novembro, de forma inovadora, mediante o painel de Dados Integrados da Qualidade Setorial, com diferentes informações relacionadas à qualidade das empresas e dos serviços que elas prestam. A divulgação tem o objetivo de conferir maior transparência, facilitar a escolha do consumidor sobre o plano que irá contratar ou possibilitar que ele cobre pelos serviços já contratados

O resultado do indicador *Proporção de beneficiários em operadoras com IDSS superior a 60%*, relativo ao ano-base de 2013, foi de **84,72%** (57.588.962 beneficiários em operadoras avaliadas com IDSS superior a 60% do total de 67.972.989 beneficiários nas operadoras avaliadas).

Para o segmento médico-assistencial, o resultado foi de 82,55% (43.522.407 beneficiários em operadoras avaliadas com IDSS superior a 60% do total de 52.725.230 beneficiários nas operadoras avaliadas). Ademais, 66,7% das operadoras apresentaram resultados acima de 60%.

Para o segmento exclusivamente odontológico, o resultado foi de 92% (14.036.555 beneficiários em operadoras avaliadas com IDSS superior a 60% do total de 15.247.759 beneficiários nas operadoras avaliadas). Nesse segmento, 60,9% das operadoras apresentaram resultados acima de 60%.

Com relação ao indicador *Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar*, as principais atividades realizadas são apresentadas, conferindo resultado de **100%**, no período:

1. Reunião no mês de janeiro com representantes dos segmentos de operadoras;

2. Planejamento dos 5 workshops que serão feitos pelo Brasil (dois região nordeste, 1 sudeste, 1 sul, 1 centro oeste) – no segundo semestre;
3. Atualização constante do conteúdo do Espaço Você Saudável;
4. Realização de Ciclo de Debates em parceria com a OPAS e SESI sobre os Desafios do desenvolvimento de programas de promoção de saúde e prevenção de riscos e doenças no ambiente de trabalho no dia 09 de maio/2014;
5. Participação de representante da ANS no evento internacional “22nd Annual Meeting Society for Prevention Research” em Washington DC entre os dias 25 e 29/05/2014; evento CONASS em Debate: a crise contemporânea dos sistemas de saúde no dia 13/06/2014;
6. Realização de quatro Workshops Regionais de Promoção de Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças: 1º Workshop em Recife, no dia 29/07/2014; 2º Workshop em Campinas, no dia 01/09/2014; 3º Workshop em Brasília, no dia 9/10/2014 e 4º Workshop em Belo Horizonte, no dia 21/10/2014.
7. Elaboração dos Termos de Referência do Laboratório de Inovação em Saúde Suplementar;
8. Apresentações: evento Unimed em Florianópolis nos dias 9 e 10/09 sobre incentivo à adoção de ações de promoção à saúde e prevenção de doença na saúde suplementar; Encontro ANS em Curitiba nos dias 16 e 17/09 sobre incentivo à adoção de ações de promoção à saúde e prevenção de doença na saúde suplementar; evento da Associação ASAP no dia 25/09/2014 sobre incentivo à adoção de ações de promoção à saúde e prevenção de doença na saúde suplementar; 14º Congresso Brasileiro de Qualidade de Vida no dia 29/09 sobre incentivo à adoção de ações de promoção à saúde e prevenção de doença na saúde suplementar; Encontro ANS em São Paulo nos dias 25 e 26/10 sobre incentivo à adoção de ações de promoção à saúde e prevenção de doença na saúde suplementar; 17º Congresso UNIDAS no dia 01/12/2014
9. Publicação do Livro Avanços da Oncologia na Saúde Suplementar
10. Envio de Questionário às Operadoras sobre atenção ao Idoso
11. Realização do Evento no dia 07/12/2014 sobre o Combate ao Sedentarismo

12. Reunião com representantes do Projeto Brasileirinhos e Brasileirinhas da FIOCRUZ.

Com relação ao indicador *Aprimoramento da qualificação e das boas práticas no setor de saúde suplementar*, o alcance foi de **87,5%** de sua meta anual, dentro do índice certificador da meta.

1. Com relação às Boas Práticas: Em janeiro de 2014 foram realizadas a consulta Pública nº 54 e Audiência Pública nº 1. Em março de 2014 foram elaborados os respectivos relatórios (Nota 19/2014/GEAQS/GGISE/DIDES; Nota 20/2014/GEAQS/GGISE/DIDES) e minuta de normativo, submetidos à aprovação da DICOL. Em 3 de abril de 2014 foi publicada a RN nº 346.

2. Qualiss: Durante o Estágio de Avaliação Controlada (E.2) foi evidenciada a necessidade de revisão da metodologia de avaliação utilizada no QUALISS. Necessidade de aprimoramento da metodologia de avaliação e monitoramento da qualidade da assistência hospitalar, incluindo métodos estatísticos de ponderação e ranking de resultados, validação de dados, cálculo dos indicadores e estruturação dos resultados do Programa de Monitoramento da Qualidade Assistencial na Saúde Suplementar – QUALISSS. Para tanto, pretende-se realizar a contratação de instituição especializada através do contrato ANS/OPAS

No segundo semestre, foi realizada a análise dos resultados da fase de Avaliação Controlada dos indicadores hospitalares. Atualmente o processo de trabalho encontra-se em fase de reestruturação em função de mudanças internas.

O resultado final esperado, inicialmente, era a publicação de uma IN. No entanto, o programa e os procedimentos estão sendo reestruturados, com avanços consideráveis para sua melhoria. Dessa forma, foi conferida pontuação de 75% para o componente QUALISS.

ED1 Qualificação da Saúde Suplementar			TOTAL	METAS	
Objetivo Estratégico associado		Composição do ED 1 Qualificação da Saúde Suplementar	ano	semestre	ano
Promover a Qualidade Assistencial na Saúde Suplementar (em articulação com o SUS)	Indicador 1.1.1 - Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 60% (peso 0,0722)		0,8472	0,0000	0,6500
	Indicador 1.1.2 Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar (peso 0,0361)		1,0000	0,0000	1,0000
	Promover o equilíbrio nas relações entre beneficiários, prestadores e operadoras, 1.2 Aprimoramento da qualificação e das boas práticas no setor de saúde suplementar (QS - peso 0,0722)		0,8750	0,5000	1,0000
resultado do ED1			0,1715	0,0360	0,1800

*valores em verde, exibindo comportamento esperado; em laranja, merecendo maior atenção e em vermelho, apresentando comportamento diferente do esperado.

4.2 SUSTENTABILIDADE DO MERCADO

O eixo superou em dez pontos percentuais a sua meta anual.

Com relação à *Taxa de Resolutividade da Notificação de Investigação Preliminar (NIP)*, o resultado anual foi de **79,82%**, ligeiramente inferior ao ano anterior, que foi de 82,18%.

No primeiro trimestre, o resultado foi de 83,55% (17.856 demandas classificadas; com 2.933 demandas enviadas aos Núcleos da ANS e 26 consideradas exceção; para um total de 17.830 demandas concluídas).

Ao final do 1º semestre, a execução alcançou 70,9%, já com a instituição da nova NIP. O resultado de 70,9% é consequência de um total de 30.157 demandas classificadas; com 8.746 demandas encaminhadas aos Núcleos da ANS e 31 consideradas exceção, para um total de 30.131 demandas concluídas.

O instrumento Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), regulamentado pela RN 343 de dezembro de 2013, onde são ampliadas as diretrizes das notificações às operadoras de planos de saúde, ou seja, além da NIP assistencial, que abrange toda e qualquer negativa de cobertura pelos planos de saúde, os consumidores contam também com a NIP não assistencial. A norma regulamenta, ainda, que as operadoras de planos de saúde são notificadas pelo portal da ANS, em espaço próprio, e deverão tomar ciência e realizar as ações necessárias para atendimento às notificações. A partir de 19/3/2014, os beneficiários que efetuaram uma reclamação por qualquer um dos canais de relacionamento da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) já podiam acompanhar o andamento de sua demanda pelo portal da Agência na internet.

Desde a implantação deste novo fluxo da NIP, com a RN 343/13, diversos erros sistêmicos impactaram diretamente o processamento das demandas NIP, Todos os erros identificados foram imediatamente reportados à área técnica responsável pelas correções.

O resultado final, de praticamente 80%, é decorrente de 78.266 demandas classificadas; 15.658 demandas enviadas ao Núcleo, por não ter havido resolução dos problemas ou para apuração; 689 demandas consideradas como exceção e um total de 77.577 demandas concluídas.

Com relação ao *Índice de ligações atendidas em até 30 segundos pelo Disque ANS*, de um total de 560.795 ligações que chegaram à Central de Relacionamento (representando 87% do total de ligações em 2013), 501.234 foram atendidas dentro de 30 segundos. O resultado foi de **89,38%**, semelhante ao do ano passado.

O Disque ANS migrou para uma nova sede no dia 13 de junho

O Sistema Integrado de Fiscalização apresentou diversos problemas e grande instabilidade que prejudicaram a operação do Disque ANS. Entretanto, estes problemas diminuíram o Tempo Médio de Atendimento o que pode ter elevado o índice de ligações atendidas em até 30 segundos. A realização da Copa do Mundo e os feriados decorridos dela podem ter causado a diminuição no número de ligações atendidas pelo Disque ANS no mês de junho. O número de ligações atendidas em dezembro pode ter sido enviesado para baixo, pois o Disque ANS enfrentou problemas com o link de telefonia entre os dias 01 e 05 de dezembro

Com relação ao *Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS*, o resultado foi de **85,04%** no período, superando a meta de 70%. De um total de 150.636 ligações que responderam à pesquisa de satisfação, 128.100 perceberam o serviço como satisfatório. O resultado foi ligeiramente superior ao do ano anterior, no mesmo período (83,94%).

Com relação ao indicador *Execução das Campanhas Publicitárias, voltadas ao Idoso e ao Consumo Consciente de planos de saúde*, as seguintes atividades foram realizadas, conferindo execução de **100%**:.

1. Assinatura do contrato com a agência de publicidade licitada;
2. Elaboração pela GCOMS de briefing para a agência licitada sobre as 2 campanhas Avaliação e aprovação das campanhas pela diretoria da ANS;

Reunião na Secretaria de Comunicação da Presidência da República, em Brasília, para capacitação da agência licitada na utilização dos sistemas de aprovação de campanha, orçamentos, plano de mídia; e

3. A GCOMS acelerou todos os processos possíveis de pré-produção das campanhas publicitárias com a agência licitada.

4. O período de veiculação foi um pouco adiado em relação à previsão inicial, na medida do possível, observando o início do período eleitoral.

Obs.: o período de veiculação foi de 15/06 a 04/07/2014.

5. A segunda etapa da campanha de publicidade institucional ocorreu pós-campanha eleitoral, no terceiro trimestre, e envolveu a distribuição de folders e cartazes – na ANS, pelos núcleos; mas também aos parceiros. Etapa finalizada.

A ação de Publicidade de Utilidade Pública teve 91% de liquidação dos R\$3.700.000, 00 previstos para o período.

Com relação ao indicador *Eficácia na Divulgação da rede credenciada das operadoras aos beneficiários*, foram realizadas todas as etapas previstas, conferindo resultado de **100%**. O objetivo é aumentar a eficácia regulatória no cumprimento, em atenção à Resolução Normativa - RN nº 285, de 23 de dezembro de 2011

A primeira etapa, referente à Workshop com os representantes das operadoras, foi realizada em 18 de março. Além da realização do Workshop, o georreferenciamento foi destacado no Encontro da ANS edição Nordeste, realizado nos dias 26 a 28 de março.

A segunda etapa foi realizada no terceiro trimestre e previa o monitoramento de doze (12) itens da norma, pesquisados nos sítios das operadoras, para um total de 100 operadoras. Somente 14% cumpriram integralmente a RN 285. Os itens pesquisados foram: nome, número do registro, classificação; situação junto à ANS; tipo e identificação do estabelecimento; nome do profissional/registo, especialidade ou serviços contratados, endereço, formas de contato, nome e registro dos planos e mapa e rota.

A terceira e última etapa foi realizada em dezembro: foi elaborada nota técnica, tendo sido notificadas 86 operadoras, para a correção dos seus

portais corporativos. Assim sendo, houve o cumprimento integral das etapas previstas.

Com relação ao indicador *Acompanhamento das Informações de Produtos (SIP)*, no âmbito da *Atenção à Saúde*, a obtenção trimestral das variáveis para o cálculo do indicador encontra-se prejudicada em função do que dispõe a RN DIPRO 229, de 06/09/2010, alterando o prazo de envio das informações trimestrais do SIP. Dessa forma, os dois primeiros trimestres do ano têm o prazo de envio até o último dia útil de agosto e as informações relativas aos terceiro e quarto trimestres tem como prazo o último dia útil do mês de fevereiro.

Os resultados do primeiro semestre foram apurados em agosto, tendo superado a meta, alcançando 98,26% no 1º trimestre e 98,88%, no 2º trimestre.

Foram relatadas dificuldades operacionais no recebimento das informações do Sistema de Informação de Produtos - SIP, referente ao 3º e 4º trimestres de 2014, tendo sido prorrogado o prazo para envio das informações assistenciais do Sistema de Informações de Produtos - SIP, relativas ao 3º e 4º trimestres de 2014, para o dia 31 de março de 2015.

Os resultados *parciais* do segundo semestre, com as informações enviadas e apuradas até 06 de março de 2015, foram de 96,19% (3º trimestre) e de 93,08% (4º trimestre). A média anual foi de **96,62%**, considerando o total de 72.618.564 beneficiários.

O indicador *Monitoramento do Agrupamento de Contratos* foi medido no segundo semestre, dado que os percentuais só foram divulgados pelas operadoras a partir de 01/05/2014. Foi realizada uma proposta de alteração da Instrução Normativa DIPRO nº 13 à DICOL, prevendo a coleta de informações via sistema RPC – Reajuste de Planos Coletivos. O resultado superou a meta, alcançando **82,80%** (462 operadoras monitoradas, de 558 operadoras selecionadas).

O *Acompanhamento Econômico-Financeiro* das operadoras apresentou resultado de **75,18%**. O indicador demonstra que 54.244.171 vínculos de beneficiários estão presentes nas operadoras analisadas, de um total de 72.148.690 vínculos das operadoras ativas, tendo superado sua meta anual, de 60%. O indicador é anual e envolve uma série de atividades de monitoramento da Diretoria, como o acompanhamento regular, os regimes especiais, os testes de consistência e os vinte maiores grupos de operadoras. Resultado superior ao ano anterior (65,83%) no mesmo período.

A *Análise Atuarial* superou em 15,41 pontos percentuais a meta anual: considerando o semestre consolidado, foram analisadas 104 notas técnicas atuariais, de um total de 109 recebidas, perfazendo **95,41%** do total de notas analisadas. A quantidade de notas técnicas recebidas foi inferior ao mesmo período de 2013 (162), porém com resultado semelhante (95,68%).

Com relação ao indicador *Divulgação da Avaliação de Satisfação dos Clientes da ANS*, a proposta inicial foi desenhada e os instrumentos revistos, os dados foram coletados e analisados e os resultados foram divulgados, conferindo **100%**, considerando que cada etapa foi pontuada com 25% (planejamento; elaboração do instrumento; aplicação e coleta; análise e divulgação).

Inicialmente, foi realizada a recapitulação da Carta de Serviços de ANS para verificação de mudanças em relação ao ano de 2013, para uso na pesquisa de 2014; e revisão dos formulários eletrônicos da pesquisa de 2013 para prepará-los à utilização e remodelação para a pesquisa de 2014.

Foi obtida a autorização da Diretoria de Fiscalização – DIFIS para uso da estrutura do Disque ANS. Necessidade de treinamento dos atendentes do Disque ANS para a realização da pesquisa de satisfação, com preferência para a manutenção da equipe utilizada na pesquisa de 2013.

No 3º trimestre, foi concluída a coleta de dados dos beneficiários e estava em andamento a coleta de dados de operadoras.

No 4º trimestre, foi concluída a coleta (final de outubro), a análise de dados (em novembro) e elaboração do relatório e divulgação dos resultados (em dezembro).

ED2 Sustentabilidade do Mercado		TOTAL	METAS	
Objetivos Estratégicos associados	Composição do ED 2 Sustentabilidade do Mercado	ano	semestre	ano
Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas individuais e coletivas	Indicador 2.1.1 Taxa de Resolutividade da NIP (peso 0,0521)	0,7982	0,6000	0,6000
	Indicador 2.1.2 Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS (peso 0,0521)	0,8938	0,8000	0,8000
	Indicador 2.1.3 Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS (peso 0,0521)	0,8504	0,7000	0,7000
Reduzir a assimetria de informação	Indicador 2.2 Execução das Campanhas Publicitárias, voltadas ao Idoso e ao Consumo Consciente de planos de saúde (peso 0,0260)	1,0000	0,5000	1,0000
Monitorar os aspectos de estrutura e operação de rede assistencial	Indicador 2.3 Eficácia na Divulgação da rede credenciada das operadoras aos beneficiários (peso 0,0260)	1,0000	0,3300	1,0000
Monitorar os aspectos relativos à dimensão assistencial	Indicador 2.4 Acompanhamento das Informações de Produtos (SIP), no âmbito da Atenção à Saúde. (peso 0,0260)	0,9662 (1,00)	0,0000	0,7000
Monitorar os aspectos relativos à sustentabilidade econômica e financeira das Operadoras	Indicador 2.5.1 Monitoramento do Agrupamento de Contratos (peso 0,0260)	0,8280	0,0000	0,8000
	Indicador 2.5.2 Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras (peso 0,0260)	0,7518	0,0000	0,6000
	Indicador 2.5.3 Análise atuarial (peso 0,0260)	0,9541	0,8000	0,8000
Fortalecer a imagem da ANS junto aos diversos segmentos da sociedade	Indicador 2.6 Divulgação da Avaliação de Satisfação de Beneficiários (peso 0,0521)	1,0000	0,0000	1,0000
resultado do ED2		0,3284	0,1682	0,2986

*valores em verde, exibindo comportamento esperado; em laranja, merecendo maior atenção e em vermelho, apresentando comportamento diferente do esperado.

4.3 ARTICULAÇÃO E APRIMORAMENTO INSTITUCIONAL

O eixo teve como resultado 95,6% de alcance da meta anual.

O indicador *Gestão do Conhecimento* faz referência à execução dos ciclos de debates, tendo alcançado **100%** de execução.

O Seminário "Conhecimento científico como subsídio regulatório" (realizado em junho) foi um evento desenvolvido pelo grupo de gestão do conhecimento. Apesar de não ter a exata denominação "ciclos de debates", que é um evento interno com participação franqueada a todos os servidores, foi uma iniciativa pioneira em relação à participação da comunidade científica na proposição das linhas de pesquisa que serão fomentadas pela ANS via OPAS. A participação de todos os servidores foi garantida em momento posterior e subsequente ao seminário propriamente dito, em consulta interna na INTRANET.

Ao final do período, foi realizado ciclo de debate, sobre a Gestão do Conhecimento ("Estamos no caminho certo?"), com participação do Prof. Da UFRJ Marcos Cavalcanti que abordou a temática "Sociedade do Conhecimento" e a Gerente da Qualidade e do Conhecimento da ANS que apresentou o "Panorama Atual da Gestão do Conhecimento na ANS".

O *Índice de Acompanhamento do Passivo de Processamento dos Atendimentos Identificados para fins de Ressarcimento ao SUS* alcançou a meta de **1,0** ao final do período anual.

No primeiro trimestre, o resultado foi de 1,33. Foram relatadas dificuldades da TI em tratar os atendimentos que possuem complementos relativos à Portaria nº 1.340, de 29 de junho de 2012, pelo Ministério da Saúde, que define a estratégia de aumento do acesso aos Procedimentos Cirúrgicos Eletivos no âmbito do SUS, com vistas à geração do ABI, acarretando no atraso da liberação do 48º ABI.

Reprogramação do cronograma de lançamento de ABI inicialmente estabelecido. Entretanto, ainda espera-se seja possível lançar 6 ABIs no ano

No segundo trimestre, com resultado de 1,5, houve a necessidade de identificação de uma alteração estrutural nas tabelas de domínio da AIH ("caráter de atendimento") que não havia sido notificada à ANS. Procedeu-

se, então, à liberação do ABI com a tabela de domínio inalterada e encaminhamento de ofício-circular relacionando a nova descrição dos códigos, em virtude da inexistência de contrato de fábrica de software para a resolução do problema e com vistas a não gerar atraso no cronograma.

Liberados dois ABI no terceiro trimestre, 50º e 51º ABI. Foi necessário reenviar o Ofício de Notificação do 50º ABI prorrogando o prazo para impugnação das operadoras em virtude de inconsistência no “template” de ofício disponibilizado originalmente às operadoras. Em função dessa prorrogação de prazo do 50º ABI, foi necessário reprogramar a liberação dos outros ABI.

Com o lançamento do 52º ABI em 30/10/2014 e do 53º ABI em 29/12/2014, finalmente foi possível o alcance da meta de 12 meses de intervalo entre a realização do procedimento no SUS e a sua notificação às operadoras a título de ressarcimento ao SUS. As identificações notificadas por meio do 53º ABI já devem ser encaminhadas à ANS por meio do Protocolo Eletrônico de Ressarcimento ao SUS – PERSUS.

O indicador *Proporção de projetos estratégicos submetidos à consulta à sociedade*, o resultado foi de **80%**, tendo superado a meta anual.

Os seguintes projetos da Agenda Regulatória passaram por alguma forma de consulta no primeiro semestre: O Projeto 1.2 Qualificar a entrada do beneficiário no plano: implementar nova política de tratamento para o ato de contratação, quando da existência doença ou lesão prévia ao contrato (duas câmaras técnicas); 3.1 Avaliar e divulgar novas Sistemáticas de Remuneração de Hospitais que atuam na Saúde Suplementar (Grupo Técnico) ; 3.3 Aperfeiçoar as regras para o relacionamento entre operadoras de planos privados de assistência à saúde e prestadores de serviços e profissionais de saúde (Consulta e Audiência Pública); e 7.1 : Implantar a análise de impacto regulatório e operacional (consulta dirigida). No segundo semestre, foram realizadas consultas para os seguintes projetos: 7.2 Ampliar a participação social (pesquisa realizada com ODC); 7.7 Dotar a ANS de metodologias que subsidiem a elaboração da Política de Gestão do Conhecimento (consulta interna); Projeto 1.4 Estudar alternativas para permitir/estimular o incentivo nas ações de promoção e

prevenção (realização de quatro workshops regionais com os diversos segmentos) e projeto 4.2 Aprimorar e aprofundar os estudos sobre Mercados Relevantes (discussões com órgãos externos, por meio de reuniões e workshops).

Os projetos 1.2 (DLP) e 3.3 (Relacionamento entre operadoras e prestadores) apresentaram novas consultas no segundo semestre: mais duas câmaras técnicas (1.2) e nova Audiência Pública e quatro reuniões de Câmara Técnica (3.3), para a regulamentação da Lei 13.003/2014.

O indicador *Implantação de melhorias na divulgação dos regulamentos e dos resultados das consultas públicas*, apresentou execução final de **88,75%**, conforme execução prevista no plano de melhorias estabelecido no projeto de Benchmarking Colaborativo junto à GESPÚBLICA em 2013 (fechando o ano anterior, com 65,63% de execução). O resultado alcança o índice certificador da meta.

No primeiro semestre, de um total de oito projetos, dois foram concluídos (Redes Sociais e Ouvidorias das Operadoras); dois tiveram 80% de execução (transparência no processo decisório e implantação da análise intermediária de impacto regulatório); dois tiveram 75% de execução (Parceiros da Cidadania e Pesquisa de Satisfação com os mecanismos de consulta) e um alcançou 50% de execução (Consultas e Guia de Boas Práticas) e um chegou a 25% (Relacionamento Institucional).

No segundo semestre, dos seis projetos remanescentes, três foram concluídos (transparência no processo decisório e implantação da análise intermediária de impacto regulatório; Pesquisa de Satisfação com os mecanismos de consulta); dois tiveram 80% de execução (Parceiros da Cidadania e Consultas) e um chegou a 50% (Relacionamento Institucional).

O *Índice de execução do programa de monitoramento do Padrão TISS* apresentou resultado de **93%** no período, conforme detalhamento abaixo.

Detalhamento do percentual de execução das ações programadas - totalizando 33% (peso 40%) :

- 1- Acompanhamento da implantação do Padrão TISS versão 3.
Peso 5% - Realizado = 5%;
- 2- Implantação do sistema de recepção dos dados do padrão TISS das operadoras
Peso 20% - Realizado = 19%;
- 3- Elaboração do Programa de Monitoramento do Padrão TISS Peso 5% - Realizado = 4%.
- 4- Elaboração de relatório da pesquisa Radar TISS 2013. Peso 6% - Realizado 1%.
- 5- Notificar operadoras em descumprimento da RN 190 – informações de coordenador TISS e portal TISS. Realizamos o levantamento das operadoras em descumprimento da RN 190 em outubro para iniciarmos o processo de notificação. Em novembro de 2014 foi editada a RN 359 revogando a obrigatoriedade do envio dos dados de coordenador TISS e Portal TISS para a ANS, não sendo mais necessário realizar a notificação das operadoras. Peso 4% - realizado 4%.

Detalhamento do percentual de elaboração do índice do Padrão TISS – totalizando 50%:

1. Foi disponibilizado o relatório do Índice do Padrão TISS – edição de fevereiro de 2014, devendo ser disponibilizada mais uma edição do índice tendo como base os dados enviados para a ANS a partir da competência setembro de 2014 .

Devido à prorrogação de prazo para envio dos dados do padrão TISS pelas operadoras para a ANS, da competência junho/2014 para a competência setembro/2014, e a diversos problemas encontrados durante a homologação do sistema de recepção e validação dos dados, não utilizamos estes dados para apuração do índice.

O processo de cálculo da segunda edição do índice de 2014 em janeiro de 2015 foi realizado a base de dados mais atualizada da pesquisa do Radar TISS 2013 uma vez que outras operadoras responderam a pesquisa após o primeiro prazo concedido. (peso 50% realizado 50%).

Definição das ações para melhorar o índice de utilização do padrão TISS (peso 10% realizado 10%):

- 1- Reformular o índice do padrão TISS;
- 2- Utilizar a base de dados que será enviada para a ANS durante o ano de 2015 para geração do índice;
- 3- Reformular a pesquisa Radar TISS em 2015 para captar informações não disponíveis no envio de dados do Padrão TISS para a ANS.
- 4- Participar de oficinas de trabalho realizadas pelos participantes do COPISS;
- 5- Atender demandas da central de atendimento da ANS.

O indicador de *Implantação da Estrutura para acesso aos dados dos beneficiários* apresentou resultado de **100%** ao final do período.

No primeiro trimestre, houve a efetiva implantação, com a disponibilização no sítio da ANS do COMPROVA, para acesso aos dados pelos beneficiários (40%).

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) criou um sistema que permite agora o acesso dos consumidores às informações cadastrais dos planos de saúde. É o **COMPROVA**, pelo qual é possível fazer a consulta de forma ágil e também a emissão de comprovante desses dados.

O sistema verifica o nome completo do consumidor, data de nascimento, nome completo da mãe do consumidor e os números do CPF e do Cartão Nacional de Saúde. Basta acessar o Espaço do Consumidor no portal da ANS para verificar os dados disponíveis. Caso algum dado esteja incorreto, é possível, por intermédio do próprio site, informar o erro para que a Agência cobre da operadora de planos de saúde a correção das informações.

No 2º trimestre, foi realizado o acompanhamento da implantação da funcionalidade, alcançando mais 10% de execução.

No 3º trimestre, foi concluído o levantamento dos serviços disponíveis no site da ANS aos quais o COMPROVA pode ser integrado e elaborada sugestão de funcionalidades
Conclusão de 25% da fase 3 do indicador

No 4º trimestre:, a meta foi alcançada (100%): concluídas todas as fases previstas no projeto (implantação da funcionalidade, acompanhamento e elaboração do estudo para verificar viabilidade de integração da funcionalidade a outros serviços do sítio da ANS).

As fases previstas e realizadas são:

1 – Fase de implantação da funcionalidade desenvolvida em 2013 (40%).

1.1 - GEPIN lidera essa implementação em conjunto com as coordenações da GGISS

2 – Fase de acompanhamento (10%)

2.1 – GEPIN avalia os impactos na rotina de atualização cadastral do SIB a partir da implantação da funcionalidade;

2.2 – GGISS acompanha o volume de acessos no sítio da ANS e seus impactos.

3 – Fase de Elaboração do estudo para verificar viabilidade de integração da funcionalidade a outros serviços do sítio da ANS (50%)

3.1 – levantamento dos serviços disponíveis (GEPIN);

3.2 – sugestão de funcionalidades (GEPIN)

3.3 – Relatório final sugerindo integração encaminhado para a DIRAD/DIDES (GEPIN)

Com relação ao indicador, *Projeto de melhoria da gestão de demandas da TI*, foram realizadas todas as etapas, conferindo **100%** de execução.

No primeiro trimestre, foi executado 15% do projeto:

- Revisão e avaliação do catálogo de serviços.

Artefato gerado: Minuta do Catálogo de serviços. (10% do projeto)

- Definição dos serviços externos à COSIT para a carta de serviços.

Artefato gerado: Carta de serviços elaborada. (5% do projeto)

No segundo trimestre, não houve novos avanços.

As etapas abaixo foram desenvolvidas no segundo semestre:

- Identificação dos tipos de demandas/chamados e revisão da classificação, priorização e prazo de atendimento das demandas/chamados. (**20%** do projeto)

Artefatos gerados: lista de SLA aprovada e Catálogo aprovado (conclusão em julho/2014)

- Estudo da necessidade de adequação de recursos de acordo com o volume de demandas/chamados recebidos mensalmente e se aplicável estudo sobre a necessidade de contratação de recursos para atendimento das demandas/chamados. (**10%** do projeto)

Artefato gerado: estudo da necessidade de recursos concluído (conclusão em julho/2014)

- Implementação de até 80% do catálogo de serviços na ferramenta de gestão de demandas. (**40%** do projeto)

Artefato gerado: Serviços implementados na ferramenta de demanda. (conclusão em novembro/2014)

- Orientação da equipe de atendimento das demandas/chamados e demais envolvidos nos processos de gerenciamento de TI propostos. (**15%** do projeto)

Artefato gerado: material instrutivo disponibilizado. (conclusão em dezembro/2014)

O indicador *Elaboração de projeto de implementação de BI*, apresentou execução de **100%** de suas etapas previstas.

A elaboração do projeto de BI foi prevista para ser realizada durante o ano de 2014. O acompanhamento será feito através da medição do cumprimento das seguintes etapas:

- Definição da equipe responsável pelo planejamento
- Definição do escopo do projeto
- Identificação de resultados (entregas) e criação da estrutura de divisão de trabalho
- Identificação das atividades necessárias para completar as entregas
- Estimação dos recursos físicos e humanos necessários para as atividades
- Estimação de tempo e custo para as atividades
- Desenvolvimento do cronograma
- Elaboração do orçamento
- Obtenção de aprovação formal para início das atividades
- Elaboração de termos de referência para contratações e/ou aquisições identificadas.

No 1º trimestre, foi realizada a definição do escopo da primeira etapa do processo (Sala de Situação) e elaboração do cronograma dessa primeira fase

No 2º trimestre, foi concluída a etapa de avaliação de ferramentas, com o desenvolvimento de um protótipo, optando-se pela utilização de ferramenta livre, de código aberto.

Iniciado o desenvolvimento de *dashboards* (Painéis) e Relatórios, tendo-se concluído cerca de 50% das atividades de desenvolvimento desses produtos.

Elaborado termo de referência para contratação de consultor especialista na ferramenta selecionada

No 3º trimestre: o projeto de implementação do BI foi elaborado - 100% das atividades do indicador previstas para 2014 foram cumpridas Definidos os indicadores a serem implementados. Foram criados o Banco de dados e as tabelas para realizar as extrações e carga. Realização dos testes dos painéis e homologação pela equipe da GEPIN.

No 4º trimestre, a elaboração do projeto foi realizada conforme o planejado. Foi possível também avançar na implementação do mesmo, efetuando-se o desenvolvimento de programas de extração de dados, desenvolvimento de painéis (*dashboards*) e relatórios. Foi possível desenvolver e disponibilizar uma plataforma de BI com funcionalidades básicas, com perspectiva de evoluções futuras

Para a condução do projeto foram utilizados dois servidores temporários com apoio pontual de consultores terceirizados que já fazem parte da equipe da GEPIN, tendo sido necessária a contratação por três meses, via OPAS, de um consultor especialista na ferramenta Pentaho, para apoio em infraestrutura e especificidades da ferramenta.

ED3 Articulação e Aprimoramento Institucional		TOTAL	METAS	
Objetivos Estratégicos associados	Composição do ED 3 Articulação Institucional	ano	semestre	ano
Promover a geração e disseminação de conhecimento do setor	Indicador 3.1 Gestão do Conhecimento (peso 0,0448)	1,0000	0,3000	1,0000
Aprimoramento da capacidade regulatória	Indicador 3.2 Índice de Acompanhamento do Passivo de Processamento dos Atendimentos Identificados para fins de Ressarcimento ao SUS (peso 0,0448)	1,00	0,0000	1,0000 (1,00)
Intensificar o relacionamento com os públicos de interesse, inclusive o público interno	Indicador 3.3 Proporção de projetos estratégicos submetidos à consulta à sociedade (peso 0,0448)	0,8000	0,0000	0,6000
Divulgar os resultados para a sociedade (promover accountability)	Indicador 3.4 Implantação de melhorias na divulgação dos regulamentos e dos resultados das consultas públicas. (peso 0,0448)	0,8875	0,0000	1,0000
Aprimorar os instrumentos e ferramentas de regulação	Indicador 3.5.1 Índice de Execução do Programa de Monitoramento do Padrão de Troca de Informação em Saúde Suplementar (Padrão TISS) (peso 0,0448)	0,9300	0,0000	0,8000
	Indicador 3.5.2 Implantação da estrutura para acesso aos dados de beneficiários (peso 0,0224)	1,0000	0,4000	1,0000
Medir e ampliar a efetividade do uso das soluções de TI	Indicador 3.6.1 Projeto de melhoria da gestão de demandas da TI (peso 0,0224)	1,0000	0,0000	1,0000
	Indicador 3.6.2 Elaboração de projeto de implementação de BI (peso 0,0224)	1,0000	0,0000	1,0000
resultado do ED3		0,2517	0,0223	0,2632

*valores em verde, exibindo comportamento esperado; em laranja, merecendo maior atenção e em vermelho, apresentando comportamento diferente do esperado.

4.4 DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

O eixo superou sua meta para o período, com alcance de 99,0% de sua meta anual, no que se refere à gestão de recursos financeiros e de suprimento, gestão da informação, do conhecimento e de pessoas.

O indicador *Definição das regras de negócio para o sistema eletrônico para o Ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais (APAC)* apresentou execução de **100%** ao final do período, com algumas alterações em seu cronograma.

No 1º trimestre, a execução foi de 5%, com a inicialização da fase de comparação dos dados e campos de AIH e APAC. No 2º trimestre, a execução foi de 50%, com a conclusão das Fases I e II do cronograma. Foi iniciada a Fase III. Observou-se que não foi prevista no cronograma uma fase referente à adequação do record linkage e das regras de negócio do batimento ao processamento de APAC, que será tratada como um sub-projeto da Fase III. No 3º trimestre, a execução foi de 60%, sendo que a fase III ainda não havia sido concluída.

Em agosto de 2014, a nova gestão da DIDES solicitou à GGISS um cronograma para a entrada em produção do SISTER. A GGISS informou que apenas em 2017 o SISTER entraria em produção. Visto que o Acórdão 1546/2013-TCU-Plenário determinou que o primeiro ABI de APAC seja lançado até 30/06/2015, optou-se por viabilizar o processamento de APAC através do processamento híbrido, por meio da utilização dos sistemas de gerenciamento atualmente em uso, o Sistema de Controle de Impugnações (SCI) e o Sistema de Gestão do Ressarcimento (SGR), além do Protocolo Eletrônico de Ressarcimento (PERSUS), pois dessa forma, em maio de 2015 já seria possível iniciar o processamento. A partir dessa decisão, a definição de regras de negócio para o SISTER foi interrompida e passou-se a definir as regras de negócio para o PERSUS (alterando o cronograma inicialmente proposto no indicador), atividade que já foi concluída.

Está em negociação a celebração de Termo de Cooperação com o Departamento de Informática do SUS – DATASUS para que o batimento seja feito diretamente no DATASUS e, apenas então, o ABI já pronto ser encaminhado à ANS para notificação das operadoras.

O indicador que relaciona as capacitações ao *Plano Anual de Capacitação* (PAC) superou sua meta de 80% (**95,78%**), denotando o planejamento e execução adequada das atividades pela CODPT. O número absoluto de capacitações foi significativamente superior ao mesmo período do ano passado (1468 em 2014 e 1231 em 2013).

O Plano Anual de Capacitação 2014 foi aprovado pela Diretoria Colegiada em 16/04. Antes da publicação as solicitações de capacitação foram analisadas considerando a justificativa do servidor e de sua chefia imediata. Para o cálculo do indicador foi realizada análise retroativa considerando o PAC aprovado posteriormente. Foram consideradas como previstas no PAC todas as participações nos cursos internos previstos no documento final do PAC.

Não foram relacionadas as capacitações de servidores que até o dia 17/07/14 (2º trimestre); 03/10/14 (3º trimestre) e 29/12/14 (4º trimestre) não apresentaram certificado ou declaração de conclusão de curso realizado no período.

As ações de pós-graduação aprovadas foram contabilizadas no mês em que foram iniciadas.

O indicador *Divulgação da Avaliação Institucional* apresentou execução de **100%**. Estão previstas as seguintes etapas: definição de indicadores (25%); coleta de dados (30%); análise (35%) e divulgação (10%).

No primeiro trimestre, a área estava consolidando e analisando os dados do ano anterior. As seguintes atividades foram realizadas no período: reunião com o Grupo Técnico para definição da grade de indicadores; recebimento das propostas de indicadores das áreas; elaboração das Fichas técnicas pela GGAPI; apreciação das propostas pelo Grupo Técnico; e aprovação dos indicadores pela DICOL.

No segundo trimestre, foi efetuada a coleta dos resultados relativos ao 1º trimestre.

No terceiro trimestre, foi realizada a coleta parcial de dados e apresentado à DICOL o Relatório referente ao 1º semestre de 2014 e no último trimestre foi realizada a coleta dos dados do segundo semestre de 2014. O Relatório final contendo a análise qualitativa e quantitativa foi enviado à auditoria no dia 23/01/2015 e divulgado dentro do prazo previsto.

O indicador *percentual da Receita Arrecadada em Fonte Própria (0250 e 0280) em relação à Previsão de Receita em Fonte Própria (0250 e 0280)* apresentou resultado de **76,54%** no ano. O resultado alcança o índice certificador da meta.

O percentual da receita arrecadada, até o final do 1º semestre, em relação à fonte 0250 foi de 54,68% (R\$1.628.150,00 de uma previsão de R\$2.977.332,00), e da fonte 0280 foi de 10,26% (R\$600.590,66 de uma previsão de R\$5.478.294,00). Problemas observados: pelo fato de haver vários feriados e dias não úteis concentrados, o primeiro trimestre do exercício é, tipicamente, o mais fraco em relação às receitas próprias. Dessa forma, justifica-se a baixa arrecadação na fonte 0250 em relação à previsão. Haverá uma redução expressiva da arrecadação na fonte 0280: de R\$ 11.000.000,00 previstos na LOA 2014, estima-se uma arrecadação de R\$ 2.600.000,00 para este exercício. Já foi solicitado o remanejamento da fonte 0280 para a fonte 0174, a qual tem registrado excesso de arrecadação até o presente momento.

Ao final do ano, O percentual da receita arrecadada, em relação à fonte 0250 foi de 198,47% (R\$11.817.952,17 de uma previsão de R\$5.954.667,78), e da fonte 0280 foi de 10,28% (R\$1.126.036,56 de uma previsão de R\$10.956.585,00).

O indicador *Tempo Médio para abertura de sessão pública dos processos de contratação por Pregão Eletrônico*, obteve resultado de 80% no primeiro semestre, tendo como resultado ao final do período, **46,88%**. Quinze (15) de 32 processos de contratação foram abertos em sessão pública dentro do prazo de 120 dias, exceto os regidos pela IN SLTI/MPOG nº 04/2010.

O não alcance da meta ocorreu porque alguns processos de contratação permanecem muito tempo nas demais áreas envolvidas (área demandante, Procuradoria Geral, etc.), impactando o resultado do indicador. Os Termos de Referência, Projetos Básicos e pesquisa de mercado são, por vezes, encaminhados pelas áreas demandantes de forma incorreta e/ou incompleta. Além disso, houve necessidade de adaptação e de capacitação aos servidores que ingressaram na área no exercício de 2014.

A Gerência de Contratos e Licitações está adotando medidas de forma a melhorar o desempenho da Coordenadoria de Licitações nos processos de

contratação por pregão, quais sejam: instituição de planejamento de contratações no âmbito da ANS; capacitação dos servidores que ingressaram em 2014 oriundos de concurso público e mudança do fluxo de contratações, no qual foi incluída etapa de análise prévia dos termos de referência.

Quanto ao indicador *Economicidade no uso das licitações eletrônicas*, o resultado foi de **16,08%**, superando sua meta de 15%. Até dezembro, o valor contratado foi de R\$7.712.523,75 e o estimado, de R\$9.190.613,23. O indicador superou a meta no período – principalmente devido aos resultados de abril e maio, no primeiro semestre e durante todo o segundo semestre.

Com relação ao indicador *% de Empenhamento da Despesa segundo as ações do PPA*, o resultado no semestre foi de **95,83%**, superando sua meta anual. Foram empenhados R\$266.223.893,41 do crédito disponível de R\$277.813.103,00.

Para fins do indicador são excluídos os valores da Ação 0005- Cumprimento de Sentença Judicial Transitada em Julgado – Precatórios (R\$ 46.436,00) e da Ação 0354 – Concessão de empréstimo para Liquidação de Operadoras (R\$ 16.000.000,00).

O indicador *Execução do Plano de melhorias decorrente da Pesquisa de Clima Organizacional*, indicador da Gerência de Recursos Humanos (GERH) apresentou resultado de **100%** no período.

Foi iniciada a ação de Planejamento Estratégico Participativo pela Gerência de Planejamento, com base no resultado da Pesquisa de Clima. Nesse período, foi dada continuidade às reuniões do Comitê, com a avaliação das sugestões provenientes do grupo que visitou os núcleos frente aos resultados da pesquisa

No segundo semestre, foi realizado o planejamento e organização do I Seminário de Integração Institucional, que visa atender diversos itens da pesquisa de clima. Foi criado o subcomitê de clima, que se reuniu com o objetivo de analisar a pesquisa e definir formato do seminário. O Seminário,

foi realizado nos dias 13 e 14 de novembro, contando com a presença de 250 participantes.

Foram realizadas também novas etapas do Planejamento Estratégico Participativo, com a revisão da missão, visão e valores, revisão do mapa estratégico e construção de metas, iniciativas e indicadores do Contrato de Gestão 2015-17.

ED4 Desenvolvimento Institucional		TOTAL	METAS	
Objetivos Estratégicos associados	Composição do ED 4 Desenvolvimento Institucional	ano	Semestre	Ano
Integrar e qualificar informações de interesse para a regulação	Indicador 4.1 Definição das regras de negócio para o sistema eletrônico para o Ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais (APAC) (peso 0,0298)	1,0000	0,0000	1,0000
Promover a capacitação de equipes frente às diretrizes estratégicas da ANS	Indicador 4.2 Proporção de capacitações realizadas em relação ao Plano Anual de Capacitação (peso 0,0149)	0,9578	0,8000	0,8000
Promover a qualificação institucional	Indicador 4.3.1 Divulgação da Avaliação Institucional (peso 0,0149)	1,0000	0,2500	1,0000
	Indicador 4.3.2 % de Receita Arrecadada em Fonte Própria (0250 e 0280) em relação à Previsão de Receita em Fonte Própria (0250 e 0280) (peso 0,0298)	0,7654	0,0000	0,9000
	Indicador 4.3.3 Tempo Médio para abertura de sessão pública dos processos de contratação por Pregão Eletrônico (peso 0,0149)	0,4688	0,0000	0,9000
Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a Dispensas, Inexigibilidades, Licitações e Contratos	Indicador 4.4 Economicidade no uso das licitações eletrônicas (peso 0,0298)	0,1608	0,1500	0,1500
Aproximar as dimensões física e financeira das ações da ANS	Indicador 4.5 % de Empenhamento da Despesa segundo as ações do PPA (peso 0,0149)	0,9583	0,0000	0,9000
Promover a gestão estratégica de pessoas	Indicador 4.6 Execução do Plano de melhorias decorrente da Pesquisa de clima organizacional (peso 0,0149)	1,0000	0,0000	1,0000
resultado do ED4		0,1499	0,0453	0,1514

*valores em verde, exibindo comportamento esperado; em laranja, merecendo maior atenção e em vermelho, apresentando comportamento diferente do esperado; em preto, ainda sem resultados.

5. CONCLUSÃO

Apenas um indicador (3,4%) não alcançou sua meta, nem o índice certificador. O indicador *Tempo Médio para abertura de sessão pública dos processos de contratação por Pregão Eletrônico*, obteve resultado ao final do período, **46,88%**. Os problemas apontados estão sendo corrigidos pela área, conforme descrito anteriormente.

Os demais indicadores, 28 (96,6%) alcançaram pelo menos o índice certificador da meta.

É importante observar que três (3) indicadores (10,4%) apresentaram resultados satisfatórios, mas dentro do índice certificador da meta (maior ou igual a 75% da meta). O indicador *Aprimoramento da qualificação e das boas práticas no setor de saúde suplementar*, teve alcance de **87,5%** de sua meta anual; o indicador *Implantação de melhorias na divulgação dos regulamentos e dos resultados das consultas públicas*, apresentou execução final de **88,75%**, conforme execução prevista no plano de melhorias estabelecido no projeto de Benchmarking Colaborativo junto à GESPÚBLICA em 2013; e o indicador *percentual da Receita Arrecadada em Fonte Própria (0250 e 0280) em relação à Previsão de Receita em Fonte Própria (0250 e 0280)* apresentou resultado de **76,54%** no ano (85% da meta).

Os demais indicadores (25 ou 86,2%% do total), alcançaram ou superaram suas metas no período.

A medida resumo superou sua meta anual (80%), com a pontuação de **90,15%**, tendo havido alcance de 57,64% no primeiro semestre

PAINEL DE CONTROLE DO CONTRATO DE GESTÃO DA ANS, 2012

ED	Indicadores
QSS	Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 60%
QSS	Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar
QSS	Aprimoramento da qualificação e das boas práticas no setor de saúde suplementar (QS)
SM	Taxa de Resolutividade da Notificação de Investigação Preliminar (NIP)
SM	Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS
SM	Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS
SM	Execução das Campanhas Publicitárias, voltadas ao Idoso e ao Consumo Consciente
SM	Eficácia na Divulgação da rede credenciada das operadoras aos beneficiários
SM	Acompanhamento das Informações de Produtos (SIP), no âmbito da Atenção à Saúde.
SM	Monitoramento do Agrupamento de Contratos
SM	Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras
SM	Análise Atuarial
SM	Divulgação da Avaliação de Satisfação de Beneficiários
AAI	Gestão do Conhecimento
AAI	Índice de acompanhamento do passivo de processamento dos atendimentos identificados para fins de ressarcimento ao SUS.
AAI	Proporção de projetos estratégicos submetidos à consulta à sociedade
AAI	Implantação de melhorias na divulgação dos regulamentos e dos resultados das consultas públicas.
AAI	Índice de Execução do Programa de Monitoramento do Padrão de Troca de Informação em Saúde Suplementar (Padrão TISS)
AAI	Implantação da estrutura para acesso aos dados de beneficiários
AAI	Projeto de melhoria da gestão de demandas de TI
AAI	Elaboração de projeto de implementação de BI
DI	Definição das regras de negócio para o sistema eletrônico para o Ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais (APAC)
DI	Proporção das Capacitações Realizadas em relação ao Plano Anual de Capacitação – PAC
DI	Divulgação da Avaliação Institucional
DI	% de Receita Arrecadada em Fonte Própria (0250 e 0280) em relação à Previsão de Receita em Fonte Própria (0250 e 0280)
DI	Tempo Médio para abertura de sessão pública dos processos de contratação por Pregão Eletrônico
DI	Economicidade no uso das licitações eletrônicas
DI	% de Empenhamento da Despesa segundo as ações do PPA
DI	Execução do Plano de melhorias decorrente da Pesquisa de clima organizacional
MRCG=0,9015	

*valores em verde, exibindo comportamento esperado; em laranja, merecendo maior atenção (alcançando o índice certificador da meta) e em vermelho, apresentando comportamento diferente do esperado (não alcance das metas nem do índice certificador); em preto: ainda sem resultados, com apuração anual ou no segundo semestre.

**QSS – Qualificação da Saúde Suplementar; SM – Sustentabilidade do Mercado;
AAI – Articulação e Aprimoramento Institucional e DI – Desenvolvimento Institucional.**

6. ANEXOS

Índice de Indicadores:

	Indicador	Página
	6.1 Qualificação da Saúde Suplementar/Resultados	
1.1.1	Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 60%	43
1.1.2	Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar	46
1.2	Aprimoramento da qualificação e das boas práticas no setor de saúde suplementar (QS)	50
	6.2 Sustentabilidade do Mercado/Cliente	
2.1.1	Taxa de Resolutividade da Notificação de Investigação Preliminar (NIP)	57
2.1.2	Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS	62
2.1.3	Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS	66
2.2	Execução das Campanhas Publicitárias, voltadas ao Idoso e ao Consumo Consciente	70
2.3	Eficácia na Divulgação da rede credenciada das operadoras aos beneficiários	75
2.4	Acompanhamento das Informações de Produtos (SIP), no âmbito da Atenção à Saúde.	79
2.5.1	Monitoramento do Agrupamento de Contratos	83
2.5.2	Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras	86
2.5.3	Análise Atuarial	90
2.6	Divulgação da Avaliação de Satisfação de clientes com a ANS	94
	6.3 Articulação e Aprimoramento Institucional/Processos Internos	
3.1	Gestão do Conhecimento	100
3.2	Índice de acompanhamento do passivo de processamento dos atendimentos identificados para fins de ressarcimento ao SUS.	104
3.3	Proporção de projetos estratégicos submetidos à consulta à sociedade	109
3.4	Implantação de melhorias na divulgação dos regulamentos e dos resultados das consultas públicas.	113
3.5.1	Índice de Execução do Programa de Monitoramento do Padrão de Troca de Informação em Saúde Suplementar (Padrão TISS)	120
3.5.2	Implantação da estrutura para acesso aos dados de beneficiários	125
3.6.1	Projeto de melhoria da gestão de demandas de TI	128
3.6.2	Elaboração de projeto de implementação de BI	132
	6.4 Desenvolvimento Institucional/Aprendizado e Crescimento	
4.1	Definição das regras de negócio para o sistema eletrônico para o Ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais (APAC).	138
4.2	Proporção das Capacitações Realizadas em relação ao Plano Anual de Capacitação – PAC	144
4.3.1	Divulgação da Avaliação Institucional	148
4.3.2	% de Receita Arrecadada em Fonte Própria (0250 e 0280) em relação à Previsão de Receita em Fonte Própria (0250 e 0280)	151
4.3.3	Tempo Médio para abertura de sessão pública dos processos de contratação por Pregão Eletrônico	155
4.4	Economicidade no uso das licitações eletrônicas	158
4.5	% de Empenhamento da Despesa segundo as ações do PPA	163
4.6	Execução do Plano de melhorias decorrente da Pesquisa de clima organizacional	167
	6.5 Gráfico dos Eixos Direcionais e Tabelas dos Índices Gerais	171
	6.6 Gráfico da Medida Resumo do Contrato de Gestão	174

6.1 EIXO DIRECIONAL: QUALIFICAÇÃO DA SAÚDE SUPLEMENTAR
DIMENSÃO DE RESULTADOS

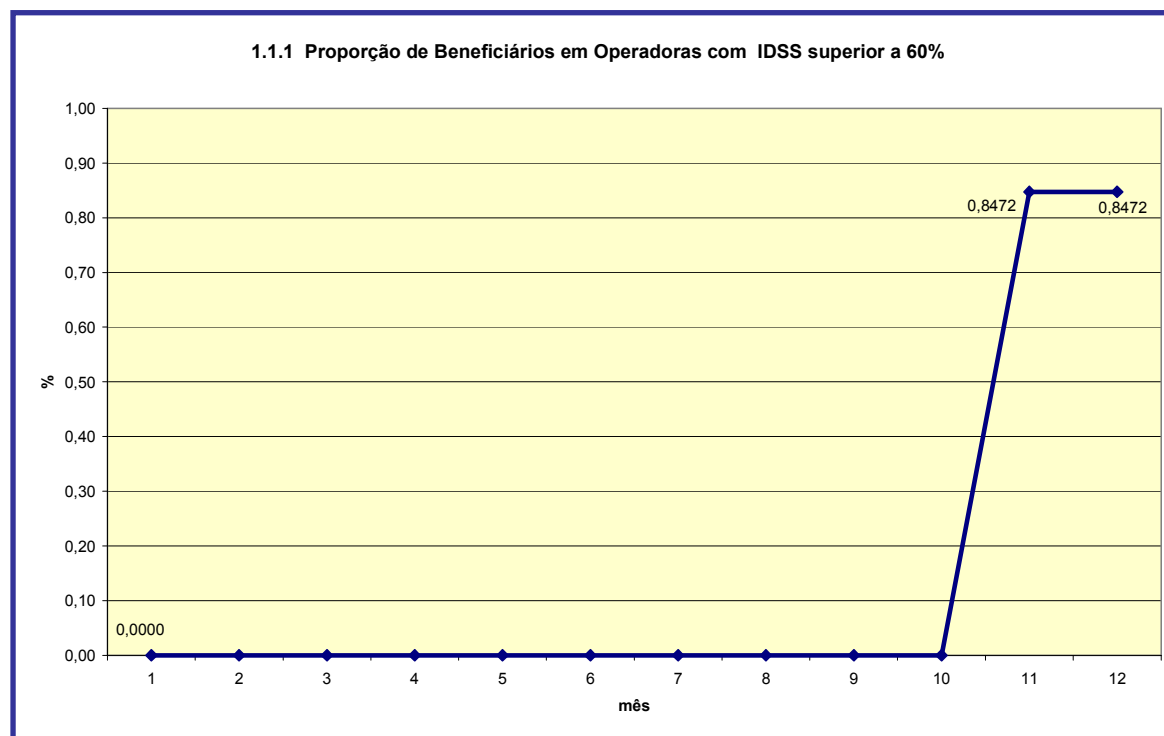
**PARTES
INTERESSADAS**

Q S S	Promover a Qualidade Assistencial na Saúde Suplementar (em articulação com o SUS)			Promover o equilíbrio e aprimorar a qualidade do relacionamento entre beneficiários, prestadores e operadoras		Integrar os processos reguladores dos setores público e privado do Sistema de Saúde Brasileiro		Cidadão SUS/MS					
	Monitorar os aspectos relativos à dimensão assistencial		Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas individuais e coletivas		Reduzir a assimetria de informação		Monitorar os aspectos de estrutura e operação de rede assistencial						
	Fortalecer a imagem da ANS junto aos diversos segmentos da sociedade				Monitorar os aspectos relativos à sustentabilidade econômica e financeira das Operadoras		Estimular a concorrência no setor						
S M	Divulgar os resultados para a sociedade (promover <i>accountability</i>).			Promover a geração e disseminação de conhecimento do setor		Aprimorar a Capacidade Regulatória		Intensificar o relacionamento com os públicos de interesse, inclusive o público interno		Beneficiários Operadoras Prestadores Gestores do SUS Centrais Sindicais Órgãos de Defesa do Consumidor			
	Medir e ampliar a efetividade do uso das soluções de TI		Aprimorar os instrumentos e ferramentas de regulação (regras e parâmetros)										
A A I	Integrar e qualificar informações de interesse para a regulação		Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a Dispensas, Inexigibilidades, Licitações e Contratos		Promover a capacitação das equipes frente às diretrizes		Promover a gestão estratégica de pessoas		Promover a qualificação institucional		Aproximar as dimensões física e financeira das ações da ANS.		Centros Colaboradores Clientes internos Instituições acreditadoras BNDES Secretarias de Saúde
D I													Servidores Diretoria Colegiada

INDICADOR 1.1.1 Nome do indicador: Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 0,60	
DIRETORIA/ÁREA: ANS	
EIXO DIRECIONAL	Qualificação da Saúde Suplementar Resultados
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover a Qualidade Assistencial na Saúde Suplementar (em articulação com o SUS)
LINHAS DE AÇÃO	Incentivos à mudança do modelo técnico-assistencial das operadoras.
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Sensibilização das operadoras para a importância do envio das informações; monitoramento e cobrança do envio de dados consistentes aos sistemas de informações da ANS. Com a divulgação dos resultados do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, o beneficiário pode avaliar e comparar os desempenhos e, com isso, escolher a empresa de maior qualidade. A qualidade das operadoras pode ser detalhada em termos assistenciais, econômico-financeiros, operacionais e de satisfação dos beneficiários, sendo uma poderosa ferramenta de apoio à decisão do beneficiário, assim como para busca de maior qualidade por parte da operadora.
CONCEITO	O indicador mede o percentual de beneficiários vinculados a operadoras que enviaram corretamente os dados e avaliadas nas quatro dimensões e classificadas nas duas faixas superiores do IDSS, em relação ao total de beneficiários vinculados a todas as operadoras ativas e aptas a serem avaliadas pelo Programa de Qualificação da Saúde Suplementar em seu componente - Qualificação das Operadoras, incluindo aquelas que não enviaram dados ou enviaram dados inconsistentes e não puderam ter seu desempenho aferido nas quatro dimensões avaliadas pelo IDSS. O indicador demonstra a cobertura de beneficiários em operadoras com níveis de qualidade elevados. Operadoras ativas e aptas a serem avaliadas pelo Programa de Qualificação da Saúde Suplementar em seu componente - Qualificação das Operadoras, consistem nas operadoras que têm registro ativo junto à ANS e executaram suas atividades durante todo o ano avaliado, excetuando, portanto, as operadoras que tiveram suas atividades encerradas ou iniciaram suas atividades durante o ano avaliado.
MÉTODO DE CÁLCULO	(Número de beneficiários em operadoras ativas avaliadas nas quatro dimensões com IDSS superior a 0,6/ Total de beneficiários vinculados a todas as operadoras ativas e aptas a serem avaliadas no ano) X 100
META	65%
FONTES DE DADOS	Dados informados pelas operadoras e extraídos de Sistemas gerenciais da ANS: SIB, SIP, SIF, DIOPS

INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	<p>Com a finalidade de oferecer cada vez mais subsídios para uma decisão consciente na hora de contratar o plano de saúde, a ANS passa a disponibilizar um painel que reúne diferentes informações relacionadas à qualidade das empresas e dos serviços que elas prestam. Exemplos: percentual de beneficiários que têm ao seu dispor hospitais com o certificado de Acreditação; índice de operadoras em dia com o ressarcimento ao SUS; e quantidade de planos individuais e coletivos em comercialização.</p> <p>As informações que poderão ser verificadas no portal da ANS são: IDSS; proporção de beneficiários que possuem um ou mais hospitais acreditados em seu plano de saúde; proporção de hospitais acreditados na rede da operadora; quantidade de planos coletivos e individuais ativos (em comercialização) e proporção de beneficiários em planos individuais e coletivos ativos (em comercialização); situação da operadora no Programa de Conformidade Regulatória; situação em relação à adimplência ao Ressarcimento ao SUS; e operadoras com certificado de Acreditação</p>
PROBLEMAS ENCONTRADOS	
SOLUÇÕES POSSÍVEIS	
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
OBSERVAÇÕES	<p>O resultado no ano anterior foi de 75,91% (IDSS 2013, ano base 2012)</p> <p>A apuração deste indicador é realizada quando da divulgação final dos resultados do IDSS, tendo ocorrido em novembro de 2014.</p> <p>O resultado, relativo ao ano-base de 2013, foi de 84,72% (57.588.962 beneficiários em operadoras avaliadas com IDSS superior a 60% do total de 67.972.989 beneficiários nas operadoras avaliadas).</p> <p>Para o segmento médico-assistencial, o resultado foi de 82,55% (43.522.407 beneficiários em operadoras avaliadas com IDSS superior a 60% do total de 52.725.230 beneficiários nas operadoras avaliadas). Ademais, 66,7% das operadoras apresentaram resultados acima de 60%.</p> <p>Para o segmento exclusivamente odontológico, o resultado foi de 92% (14.036.555 beneficiários em operadoras avaliadas com IDSS superior a 60% do total de 15.247.759 beneficiários nas operadoras avaliadas). Ademais, 60,9% das operadoras apresentaram resultados acima de 60%.</p>

Indicador 1.1.1	MÊS						TOTAL
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
1.1.1 Proporção de Beneficiários em operadoras com IDSS superior a 60%							
número de beneficiários em OPS avaliadas com IDSS superior a 60% (a)	0	0	0	0	57.588.962	57.588.962	57.588.962
total de beneficiários na Saúde Suplementar (b)	0	0	0	0	67.972.989	67.972.989	67.972.989
Indicador 1.1.1 (a/b)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,85	0,85	0,8472
Indicador 1.1.1 - pontuação	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	1,0000



INDICADOR 1.1.2 : Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar		
DIRETORIA/ÁREA: DIPRO/GGRAS/GMOA		
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Resultados (Qualificação da Saúde Suplementar)	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	<i>Promover a Qualidade Assistencial na Saúde Suplementar (em articulação com o SUS).</i>	
LINHAS DE AÇÃO	❖ Incentivo à adoção de ações de promoção à saúde e prevenção de doença na saúde suplementar. ❖ Incentivo à mudança do modelo técnico assistencial das operadoras. ❖ Monitoramento e avaliação dos processos assistenciais.	
BENEFÍCIO DA AÇÃO	O indicador mede a iniciativa da ANS no sentido de estimular o desenvolvimento de programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças na Saúde Suplementar, o incremento da cobertura e o envio de informações à ANS.	
CONCEITO	O indicador refere-se ao projeto de incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção e Prevenção, com o acompanhamento da execução de suas atividades	
MÉTODO DE CÁLCULO	% de execução do projeto (reuniões; workshops regionais e um Seminário)	
META	100%	
FONTES DE DADOS	SIB; CADOP; Internet.	
RESULTADOS	Cálculo do indicador	
	Variável / Mês ETAPAS REALIZADAS	Ano
	1º semestre	<u>1º trimestre:</u> 1.Reunião no mês de janeiro com representantes dos segmentos de operadoras; 2. Planejamento dos 5 workshops que serão feitos pelo Brasil (dois região nordeste, 1 sudeste, 1 sul, 1 centro oeste) 3. Atualização do conteúdo do Espaço Você Saudável 4. Organização do Ciclo de Debates – Desafios do desenvolvimento de programas de promoção de saúde e prevenção de riscos e doenças no ambiente de trabalho em maio/2014 <u>2º trimestre:</u> 1.Realização de Ciclo de Debates em parceria com a OPAS e SESI sobre os Desafios do desenvolvimento de programas de promoção de saúde e prevenção de riscos e doenças no ambiente de trabalho no dia 09 de maio/2014 2. Planejamento dos 5 workshops que serão feitos pelo Brasil (dois região nordeste e 3 sudeste) 3. Atualização do conteúdo do Espaço Você Saudável 4. Reunião com a OPAS sobre os encaminhamentos do Laboratório de Inovação em Saúde Suplementar – próximos Termos de Referência no dia 11/06/2014 5. Participação de representante da ANS no evento internacional “22nd Annual Meeting Society for Prevention Research” em Washington DC entre os dias 25 e 29/05/2014 6. Participação de representante da ANS no evento CONASS em Debate: a crise contemporânea dos sistemas de saúde no dia 13/06/2014

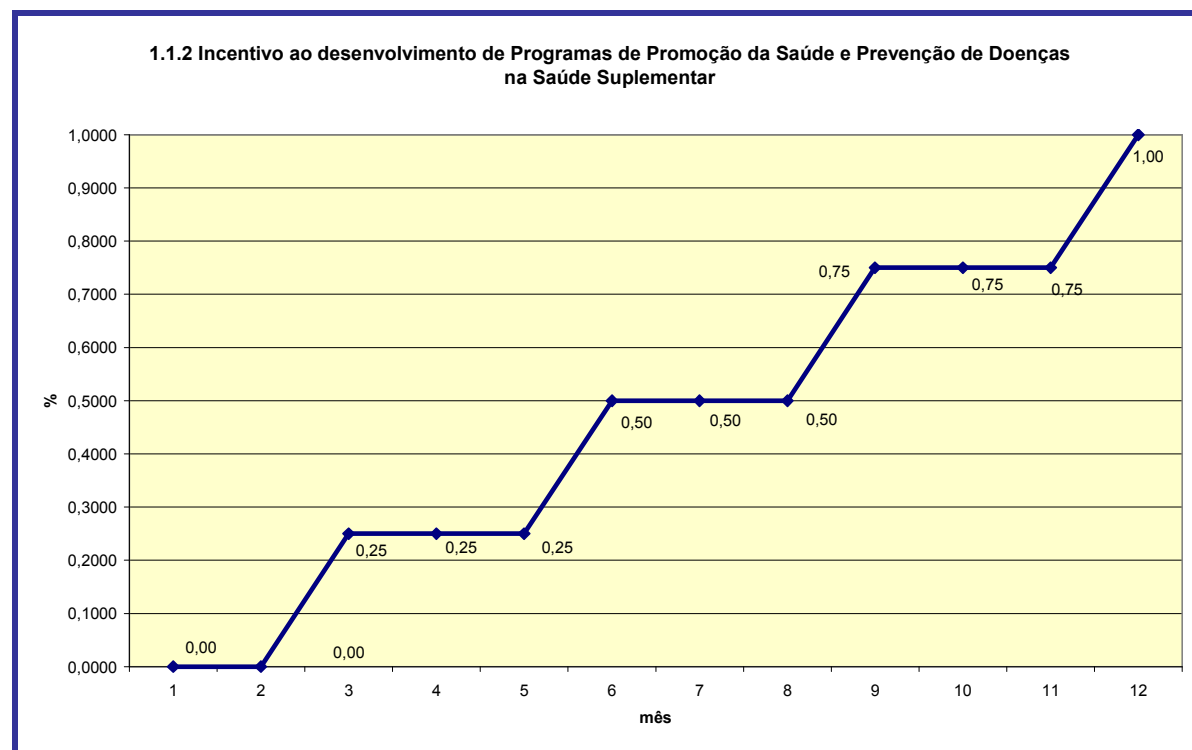
	<p>2º semestre</p>	<p><u>3º trimestre:</u></p> <p>1. Apresentação no Espaço Aberto da palestra sobre os resultados da participação no Congresso Society for Prevention Research realizado nos EUA; 2. Realização do 1º Workshop Regional de Promoção de Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças em Recife no dia 29/07/2014; 3. Realizado 2º Workshop Regional em Campinas no dia 01/09/2014; 4. Atualização do conteúdo do Espaço Você Saudável; 5. Elaboração dos Termos de Referência do Laboratório de Inovação em Saúde Suplementar; 6. Reunião com a DIGES sobre os encaminhamentos do Laboratório de Inovação em Saúde Suplementar; 7. Apresentação de representante da ANS no evento Unimed em Florianópolis nos dias 9 e 10/09 sobre incentivo à adoção de ações de promoção à saúde e prevenção de doença na saúde suplementar; 8. Apresentação de representante da ANS no Encontro ANS em Curitiba nos dias 16 e 17/09 sobre incentivo à adoção de ações de promoção à saúde e prevenção de doença na saúde suplementar; 9. Participação de representante da ANS no evento da Associação ASAP no dia 25/09/2014 sobre incentivo à adoção de ações de promoção à saúde e prevenção de doença na saúde suplementar; 10. Participação de representante da ANS no evento 14º Congresso Brasileiro de Qualidade de Vida no dia 29/09 sobre incentivo à adoção de ações de promoção à saúde e prevenção de doença na saúde suplementar.</p> <p><u>4º trimestre:</u></p> <p>1. Apresentação no Espaço Aberto da palestra intitulada O Consumo de Leite e Produtos Lácteos de Qualidade na Promoção à Saúde e Prevenção de Agravos no dia 22/10/2014.</p> <p>2. Realização do 3º Workshop Regional de Promoção de Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças em Brasília no dia 9/10/2014</p> <p>3. Realização do 4º Workshop Regional de Promoção de Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças em Belo Horizonte no dia 21/10/2014.</p> <p>4. Atualização do conteúdo do Espaço Você Saudável</p> <p>5. Apresentação de representante da ANS no Encontro ANS em São Paulo nos dias 25 e 26/10 sobre incentivo à adoção de ações de promoção à saúde e prevenção de doença na saúde suplementar.</p> <p>6. Participação de representante da ANS no 17º Congresso UNIDAS no dia 01/12/2014</p> <p>7. Publicação do Livro Avanços da Oncologia na Saúde Suplementar</p> <p>8. Envio de Questionário às Operadoras sobre atenção ao Idoso</p> <p>9. Realização do Evento no dia 07/12/2014 sobre o Combate ao Sedentarismo</p> <p>10. Reunião com representantes do Projeto Brasileirinhos e Brasileirinhas da FIOCRUZ.</p>
--	---------------------------	---

<p>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</p>	<p>Recursos financeiros são imprescindíveis para a realização dos workshops pelo Brasil.</p>
--	--

PROBLEMAS ENCONTRADOS	<p><u>1º semestre:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - A jornalista que mantém o trabalho do Espaço Você Saudável é remunerada via contrato OPAS, o que fragiliza a continuidade do Projeto. - Os workshops só serão realizados a partir do 2º semestre em virtude da realização da copa do mundo no Brasil. <p><u>2º semestre:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Oito Termos de Referência não foram analisados até o momento pelas OPAS, o que prejudica de sobremaneira algumas atividades de extrema relevância relacionadas à Promoção de Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças
SOLUÇÕES POSSÍVEIS	<ul style="list-style-type: none"> - A OPAS já foi informada sobre a morosidade da análise dos Termos de Referência pela OPAS.
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
OBSERVAÇÕES	

Indicador 1.1.2 Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar	MÊS						TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
% de execução do projeto	0,00	0,00	0,25	0,25	0,25	0,50	0,50

Indicador 1.1.2 Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar	MÊS						TOTAL
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
% de execução do projeto	0,50	0,50	0,75	0,75	0,75	1,00	1,00



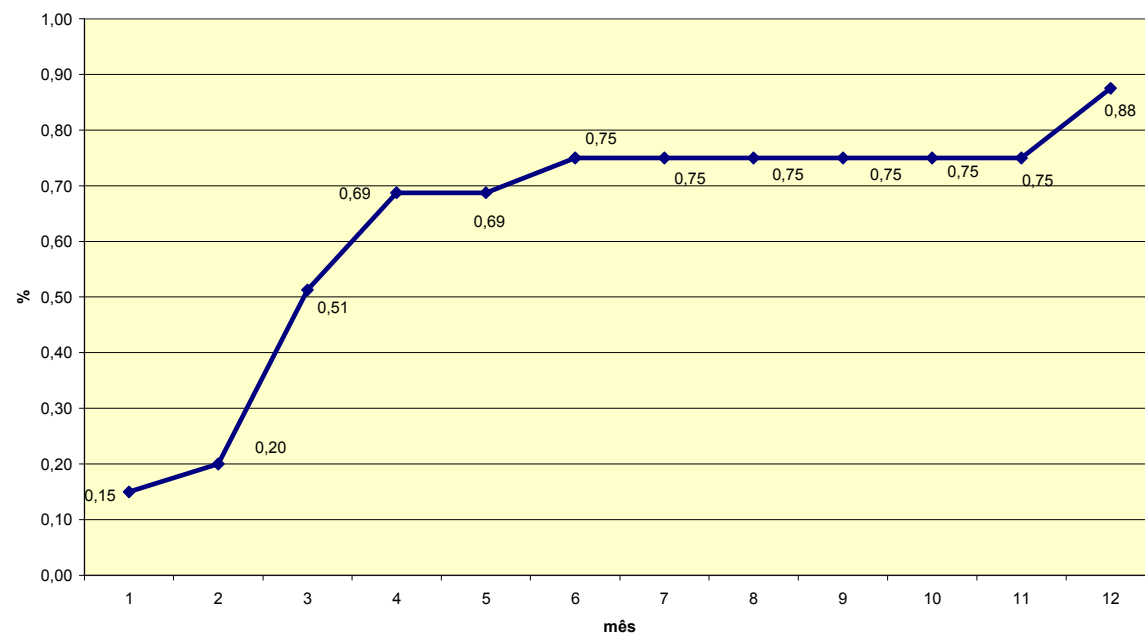
INDICADOR	
1.2 Aprimoramento da qualificação e das boas práticas no setor de saúde suplementar (QS)	
DIRETORIA/ÁREA: DIDES/GGISE/GEAQS	
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Qualificação da Saúde Suplementar Resultados
OBJETIVO ESTRATÉGICO	<i>Promover o equilíbrio e aprimorar a qualidade do relacionamento entre beneficiários, prestadores e operadoras</i>
LINHAS DE AÇÃO	Monitoramento do relacionamento entre prestadores e operadoras; Qualificação dos prestadores.
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Maior qualidade e estabilidade no relacionamento entre operadoras e prestadores, repercutindo na melhoria dos serviços colocados à disposição dos beneficiários.
CONCEITO	Acompanha a execução de dois projetos fundamentais: novos mecanismos de monitoramento da relação entre operadoras e prestadores; evolução do monitoramento de indicadores hospitalares de qualidade.
MÉTODO DE CÁLCULO	$QS = (BP + QI)/2$ <p>Sendo:</p> <p>1 – BP = Boas Práticas = Percentual de conclusão das ações necessárias à publicação de nova RN</p> <p>2 - QI = Qualiss = Percentual de conclusão da análise dos resultados da fase de Avaliação Controlada dos indicadores hospitalares e das ações necessárias à publicação da IN.</p>
META	$QS = 100\%$ <p>1 – BP - Meta = Publicação de nova RN</p> <p>2 - QI - Meta = Conclusão da análise dos resultados da fase de Avaliação Controlada dos indicadores hospitalares e Publicação da IN</p>
FONTES DE DADOS	DIDES/GGISE/GEAQS – Gerência de Avaliação da Qualidade Setorial.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	<p><u>1º trimestre:</u> BP: Em janeiro de 2014 foram realizadas a consulta Pública nº 54 e Audiência Pública nº 1. Em março de 2014 foram elaborados os respectivos relatórios (Nota 19/2014/GEAQS/GGISE/DIDES; Nota 20/2014/GEAQS/GGISE/DIDES) e minuta de normativo submetidos à aprovação da DICOL.</p> <p><u>2º trimestre:</u> BP: Em 3 de abril de 2014 foi publicada a RN nº 346.</p>
PROBLEMAS ECONTRADOS	<p><u>1º trimestre:</u> QI: Durante o Estágio de Avaliação Controlada (E.2) foi evidenciada a necessidade de revisão da metodologia de avaliação utilizada no QUALISS.</p> <p><u>2º trimestre:</u> QI: Necessidade de aprimoramento da metodologia de avaliação e monitoramento da qualidade da assistência hospitalar, incluindo métodos estatísticos de ponderação e ranking de resultados, validação de dados, cálculo dos indicadores e estruturação dos resultados do Programa de Monitoramento da Qualidade Assistencial na Saúde Suplementar – QUALISSS</p>
SOLUÇÕES POSSÍVEIS	<p><u>1º trimestre:</u> QI: Revisão da metodologia de avaliação.</p> <p><u>2º trimestre:</u> QI: Contratação de instituição especializada através do contrato ANS/OPAS.</p>
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	<p><u>1º trimestre:</u> QI: Revisão das fichas técnicas dos indicadores utilizados no Estágio E.2; Adaptação dos indicadores à nova metodologia proposta; criação de novos indicadores.</p>
OBSERVAÇÕES	<p><u>2º semestre:</u> Foi realizada a análise dos resultados da fase de Avaliação Controlada dos indicadores hospitalares. Atualmente o processo de trabalho encontra-se em fase de reestruturação em função de mudanças internas.</p> <p>Dessa forma, foi conferida pontuação de 75% para o componente QUALISS.</p> <p>O resultado final esperado, inicialmente, era a publicação de uma IN. No entanto, o programa e os procedimentos estão sendo reestruturados, com avanços consideráveis para sua melhoria.</p>

Indicador 1.2	MÊS						TOTAL
1.2 Implementação das iniciativas relativas ao relacionamento com prestadores	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
Boas Práticas (a)	0,30	0,40	0,90	1,00	1,00	1,00	1,00
QUALISS Indicadores (b)	0,00	0,00	0,13	0,38	0,38	0,50	0,50
Soma (c=a+b)	0,30	0,40	1,03	1,38	1,38	1,50	1,50
Indicador 1.2 - RP (c/2)	0,15	0,20	0,51	0,69	0,69	0,75	0,75

Indicador 1.2	MÊS						TOTAL
1.2 Implementação das iniciativas relativas ao relacionamento com prestadores	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
Boas Práticas (a)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
QUALISS Indicadores (b)	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,75	0,75
Soma (c=a+b)	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,75	1,75
Indicador 1.2 - RP (c/2)	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,88	0,8750

1.2 Aprimoramento da Qualificação e das Boas Práticas no setor de Saúde Suplementar



6.2 EIXO DIRECIONAL: SUSTENTABILIDADE DO MERCADO

DIMENSÃO DO CLIENTE

PARTES INTERESSADAS

Q
S
S

Promover a Qualidade Assistencial na Saúde Suplementar (em articulação com o SUS)

Promover o equilíbrio e aprimorar a qualidade do relacionamento entre beneficiários, prestadores e operadoras

Integrar os processos reguladores dos setores público e privado do Sistema de Saúde Brasileiro

Cidadão
SUS/MS

S
M

Monitorar os aspectos relativos à dimensão assistencial

Fortalecer a imagem da ANS junto aos diversos segmentos da sociedade

Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas individuais e coletivas

Reduzir a assimetria de informação

Monitorar os aspectos relativos à sustentabilidade econômica e financeira das Operadoras

Monitorar os aspectos de estrutura e operação de rede assistencial

Estimular a concorrência no setor

Beneficiários
Operadoras
Prestadores
Gestores do SUS
Centrais Sindicais
Órgãos de Defesa do Consumidor

A
A
I

Divulgar os resultados para a sociedade (promover *accountability*).

Promover a geração e disseminação de conhecimento do setor

Aprimorar a Capacidade Regulatória

Intensificar o relacionamento com os públicos de interesse, inclusive o público interno

Medir e ampliar a efetividade do uso das soluções de TI

Aprimorar os instrumentos e ferramentas de regulação (regras e parâmetros)

Centros
Colaboradores
Clientes internos
Instituições
acreditadoras
BNDES
Secretarias de Saúde

D
I

Integrar e qualificar informações de interesse para a regulação

Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a Dispensas, Inexigibilidades, Licitações e Contratos

Promover a capacitação das equipes frente às diretrizes

Promover a gestão estratégica de pessoas

Promover a qualificação institucional

Aproximar as dimensões física e financeira das ações da ANS.

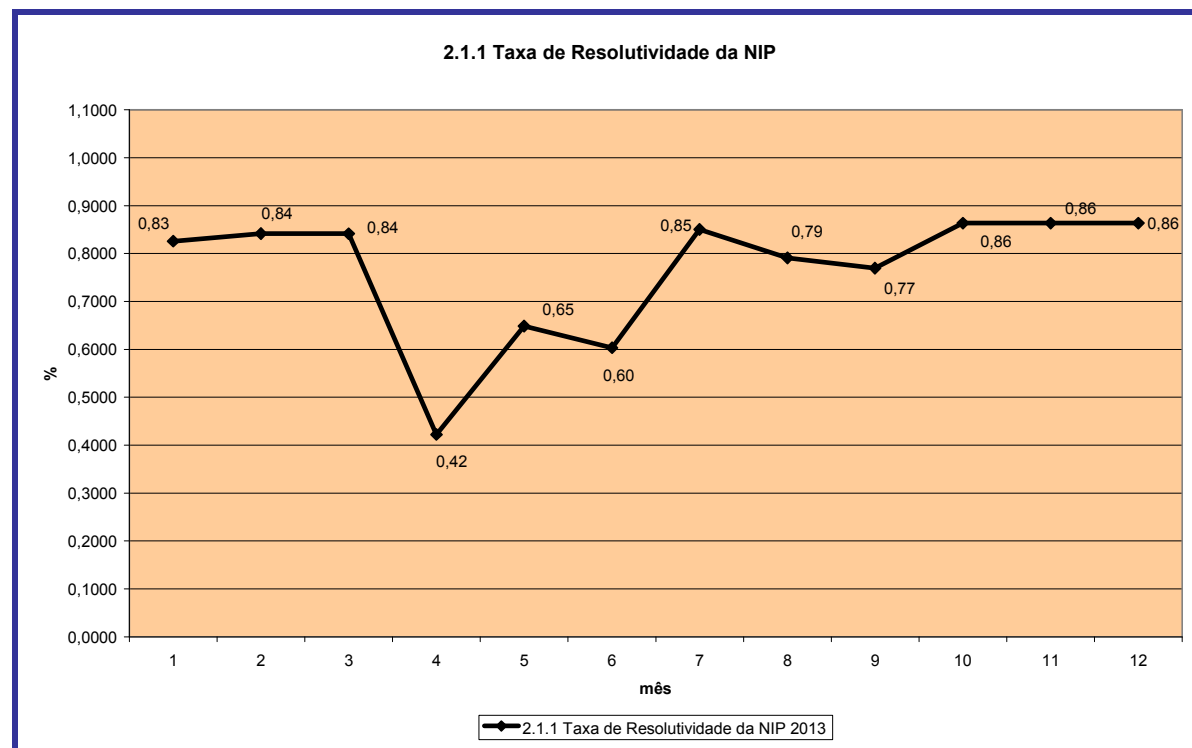
Servidores
Diretoria
Colegiada

INDICADOR 2.1.1 Taxa de Resolutividade da Notificação de Investigação Preliminar (NIP)	
DIRETORIA/ÁREA: DIFIS/GGART	
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Sustentabilidade do Mercado Cliente
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Conferir maior celeridade na resposta às demandas individuais e coletivas
LINHAS DE AÇÃO	Utilização de instrumentos de mediação ativa de conflitos
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Diminuição do número de procedimentos administrativos, solução imediata do conflito entre operadora e beneficiários, garantia da cobertura assistencial, correção de condutas infrativas por parte da operadora, melhoria da imagem institucional, aumento da capacidade preditiva através da análise da tendência de comportamento das operadoras.
CONCEITO	Mediação ativa de conflitos através da comunicação preliminar da ANS com as operadoras para a resolução de demandas de reclamação objetos de NIP antes da instauração do processo administrativo. O presente indicador mede a capacidade de resolução das demandas objetos de NIP recebida, sem a necessidade de abertura de processo administrativo.
MÉTODO DE CÁLCULO	$\left[\frac{(\sum \text{Demandas NIP classificadas} - \text{enviadas ao Núcleo} - \text{exceção})}{\sum \text{de Demandas NIP concluídas}} \right] \times 100$
META	60%
FONTES DE DADOS	Sistema Integrado de Fiscalização (SIF)
INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	Trabalham no processamento das NIPs atualmente 22 colaboradores, dentre servidores de carreira, estagiários de nível médio e superior, apoio administrativo e servidores oriundos do contrato temporário.

	Dificuldade de visualização do documento de Notificação em algumas demandas pontuais pelas operadoras	Algumas operadoras relataram que não conseguiam visualizar o documento de Notificação de uma ou outra demanda (não de todas) e que por esse motivo estavam tendo dificuldades para responder às NIPs, mas.
	Troca de texto do documento de Notificação (RN 226/RN 343)	Desde a implantação da NOVA NIP, tivemos alguns períodos de troca do modelo do documento de Notificação que ora orientava a operadora a responder de acordo com a RN 226, ora orientava a responder conforme RN 343. Isso gerou dificuldades às operadoras na forma de envio de resposta.
	Desmembramento de demandas no fluxo da NOVA NIP apresenta erro	Essa funcionalidade estava ok, mas a partir de maio, o desmembramento começou a apresentar erro, gerando demandas com marcação de Natureza NIP incorreta fazendo com que essas demandas fossem processadas incorretamente.
	Dados de cadastro de demandas do tema Prazos Máximos de Atendimento contém erros	Erro na gravação do tipo de atendimento no cadastro de demandas de tema prazo. Esses dados devem ser revisados, caso venham a ser utilizados de alguma forma pelo monitoramento.*
	SIF CONSULTA com erros de leitura de Natureza NIP e classificação NIP	O SIF Consulta é a base de dados utilizada para gestão do processo de trabalho da NIP e para o SIAGA. Este encontra-se inconsistente, com diversos erros de informação. Todos os erros precisam ser sanados para que os dados utilizados pelo monitoramento não tenham nenhum viés.
	Erros nas informações constantes no Espaço NIP OPERADORA quanto a prazo para resposta	Podem induzir a operadora a erro e perda do prazo de resposta
O SIF apresenta algumas inconsistências, o que impacta na conclusão das demandas. as quedas do sistema impactam na produtividade diária da equipe		
SOLUÇÕES POSSÍVEIS	A correção imediata de todos os erros já reportados à GGISS/DIFIS é de extrema importância para garantir a viabilidade dos processos da NIP e do monitoramento da garantia de atendimento no futuro próximo. Há aproximadamente 11.000 demandas em andamento referentes ao 10º ciclo (19/3/14 a 18/6/14) que se encontram represadas. Uma vez corrigidas as falhas de sistema, as demandas seguirão para análise.	
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	O conserto pela fábrica de software dos erros encontrados e já apontados pela GGART. O aperfeiçoamento do sistema.	
OBSERVAÇÕES	O resultado anual foi de 79,82%.	

Indicador 2.1.1	MÊS						TOTAL
2.1.1 Taxa de Resolutividade da NIP	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
Demandas NIP classificadas (a)	6.829	5.818	5.209	6181	4004	2116	30.157
Demandas enviadas ao núcleo (b)	1.188	918	827	3568	1405	840	8.746
Exceção (c)	8	16	2	3	2	0	31
Demandas NIP concluídas (d)	6.821	5.802	5.207	6.181	4.004	2.116	30.131
Indicador 2.1.1 ((a-b-c)/d)	0,83	0,84	0,84	0,42	0,65	0,60	0,7096

Indicador 2.1.1	MÊS						TOTAL
2.1.1 Taxa de Resolutividade da NIP	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
Demandas NIP classificadas (a)	4.113	2.020	2.588	39.388	39.388	39.388	78.266
Demandas enviadas ao núcleo (b)	616	423	544	5.329	5.329	5.329	15.658
Exceção (c)	0	0	229	429	429	429	689
Demandas NIP concluídas (d)	4.113	2.020	2.359	38.954	38.954	38.954	77.577
Indicador 2.1.1 ((a-b-c)/d)	0,85	0,79	0,77	0,8633	0,8633	0,8633	0,7982

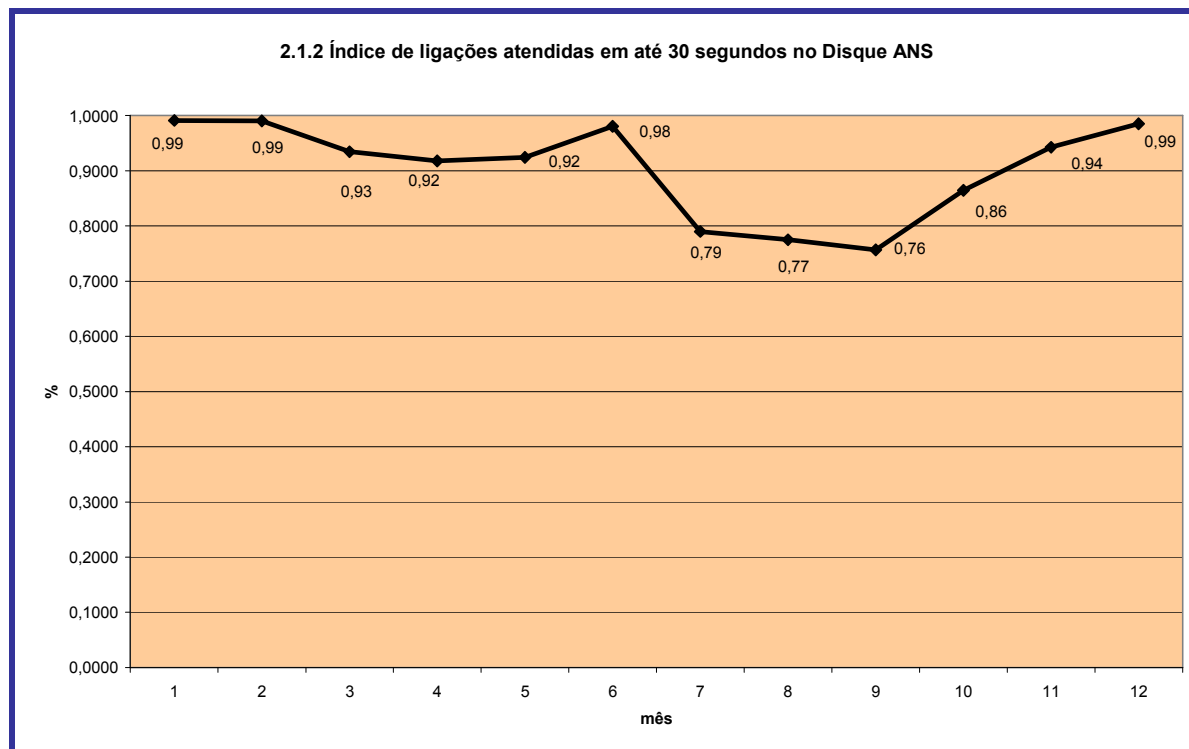


INDICADOR 2.1.2 Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS	
DIRETORIA/ÁREA: DIFIS/GGART	
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Sustentabilidade do Mercado Cliente
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas individuais e coletivas
LINHAS DE AÇÃO	Aperfeiçoamento da Central de Relacionamento
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Garantir a qualidade do serviço prestado aos cidadãos
CONCEITO	Percentual de ligações atendidas em até 30 segundos pelo Disque ANS.
MÉTODO DE CÁLCULO	(Número de ligações atendidas em até 30 segundos/total de ligações que chegam ao Disque ANS)*100
META	80%
FONTES DE DADOS	Relatórios de índices e métricas do Disque ANS.
INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	O Disque ANS migrou para uma nova sede no dia 13 de junho.
PROBLEMAS ENCONTRADOS	<p><u>3º trimestre:</u> O número de ligações do mês de setembro foi enviesado para cima devido a problemas no SIF que geraram demanda de ligações represada. Assim sendo, o número de ligações transferidas para o atendimento humano nos dias subsequentes aos problemas sistêmicos são atipicamente altos. Isto aumenta o tempo médio de espera em fila. Instabilidade e indisponibilidade do SIF para atendimento em certos períodos.</p> <p><u>4º trimestre:</u> O número de ligações atendidas em dezembro pode ter sido enviesado para baixo, pois o Disque ANS enfrentou problemas com o link de telefonia entre os dias 01 e 05 de dezembro.</p>

SOLUÇÕES POSSÍVEIS	<u>3º trimestre:</u> A migração do banco de dados ocorrida no dia 12 de setembro deverá trazer mais estabilidade para o SIF no 4º trimestre de 2014
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
OBSERVAÇÕES	<u>1º semestre:</u> O Sistema Integrado de Fiscalização apresentou diversos problemas e grande instabilidade que prejudicaram a operação do Disque ANS. Entretanto, estes problemas diminuíram o Tempo Médio de Atendimento o que pode ter elevado o índice de ligações atendidas em até 30 segundos. A realização da Copa do Mundo e os feriados decorridos dela podem ter causado a diminuição no número de ligações atendidas pelo Disque ANS no mês de junho.

Indicador 2.1.2	MÊS						TOTAL
2.1.2 Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
No de ligações atendidas em até 30 seg (a)	45.962	39.015	39.838	42.957	54.979	39.503	262.254
Total de ligações que chegam ao Disque-ANS (b)	46.365	39.385	42.635	46.806	59.486	40.284	274.961
Indicador 2.1.2 (a/b)	0,99	0,99	0,93	0,92	0,92	0,98	0,9538

Indicador 2.1.2	MÊS						TOTAL
2.1.2 Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
No de ligações atendidas em até 30 seg (a)	40.214	39.856	45.140	46.526	38.568	28.676	501.234
Total de ligações que chegam ao Disque-ANS (b)	50.902	51.437	59.664	53.807	40.920	29.104	560.795
Indicador 2.1.2 (a/b)	0,79	0,77	0,76	0,86	0,94	0,99	0,8938



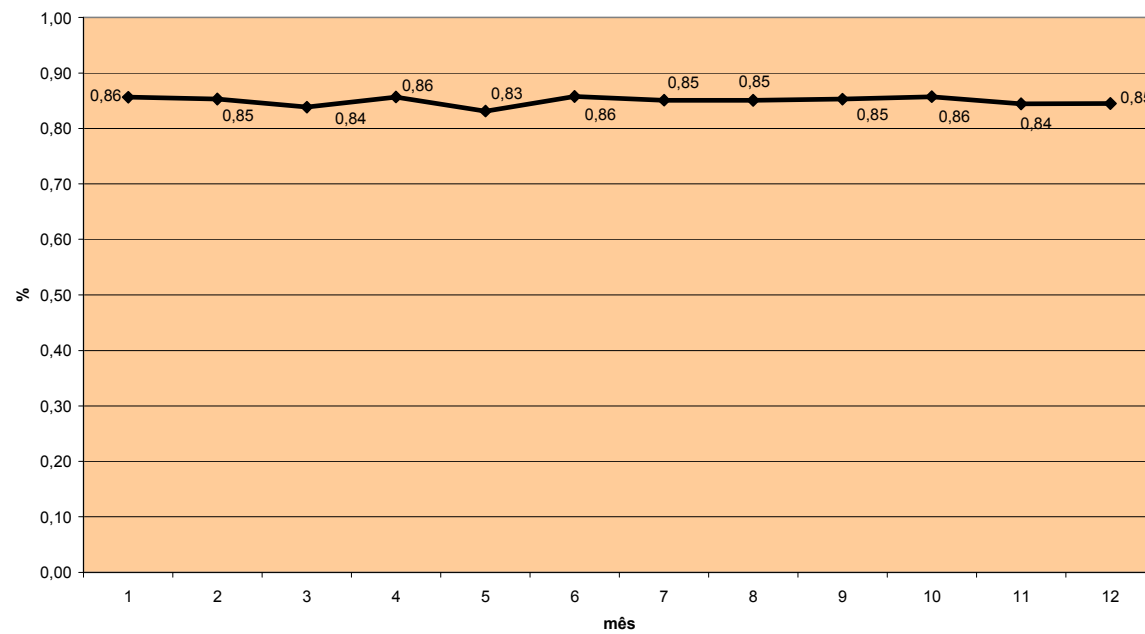
INDICADOR 2.1.3 Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS	
DIRETORIA/ÁREA: DIFIS/GGART	
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Sustentabilidade do Mercado Cliente
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas individuais e coletivas
LINHAS DE AÇÃO	Aperfeiçoamento da Central de Relacionamento
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Garantir a qualidade do serviço prestado aos cidadãos
CONCEITO	O indicador mede o percentual de beneficiários que avaliaram como satisfatório o atendimento prestado pelo Disque ANS. Vale lembrar que a pesquisa de satisfação é habilitada ao final de todas as ligações atendidas pelo Disque ANS.
MÉTODO DE CÁLCULO	$(\text{Número de ligações classificadas como atendimento satisfatório} / \text{número de ligações que responderam a pesquisa de satisfação}) \times 100$
META	70%
FONTES DE DADOS	Relatórios de índices e métricas do Disque ANS.
INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	O Disque ANS migrou para uma nova sede no dia 13 de junho.
PROBLEMAS ENCONTRADOS	

SOLUÇÕES POSSÍVEIS	
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
OBSERVAÇÕES	

Indicador 2.1.3	MÊS						TOTAL
2.1.3 Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
Número de ligações classificadas como atendimento satisfatório (a)	8.714	8.980	7.682	7.619	6.590	6.859	46.444
Número de ligações que responderam a pesquisa de satisfação (b)	10.174	10.525	9.163	8.892	7.927	7.996	54.677
Indicador 2.1.3 (a/b)	0,86	0,85	0,84	0,86	0,83	0,86	0,8494

Indicador 2.1.3	MÊS						TOTAL
2.1.3 Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
Número de ligações classificadas como atendimento satisfatório (a)	13.593	13.154	15.366	17.322	13.545	8.676	128.100
Número de ligações que responderam a pesquisa de satisfação (b)	15.970	15.461	18.018	20.204	16.039	10.267	150.636
Indicador 2.1.3 (a/b)	0,85	0,85	0,85	0,86	0,84	0,85	0,8504

2.1.3 Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS



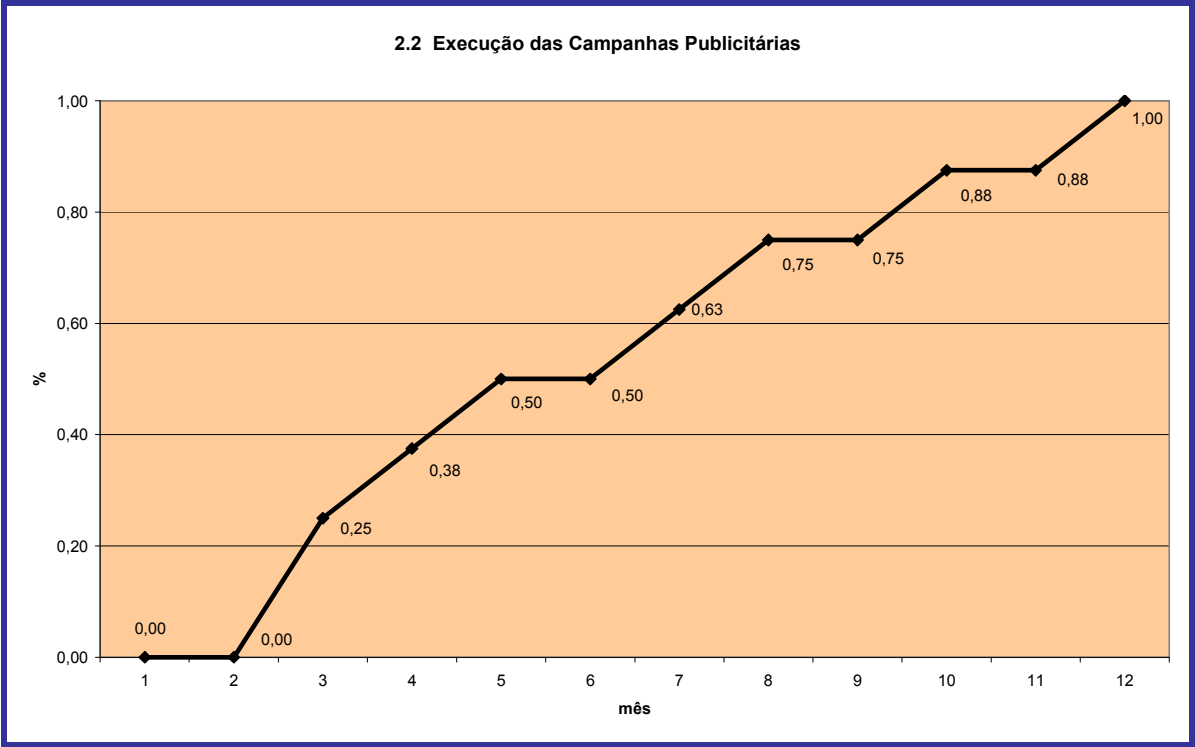
INDICADOR 2.2 Execução de Campanhas Publicitárias voltadas ao Idoso e ao Consumo Consciente de Planos de Saúde		
DIRETORIA/ÁREA: PRESI/GAB/GCOMS		
EIXO DIRECIONAL	Sustentabilidade do Mercado Cliente	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Reduzir a assimetria de informação	
LINHAS DE AÇÃO	Campanha Publicitária – esclarecimento da função regulatória da ANS	
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Publicidade de Utilidade Pública, para o aprimoramento da regulação e fiscalização da Saúde Suplementar	
CONCEITO	O indicador busca medir o esforço da ANS em planejar, executar e divulgar os resultados das duas campanhas publicitárias em 2014.	
MÉTODO DE CÁLCULO	Execução das etapas previstas, conforme cronograma.	
META	100%	
FONTES DE DADOS	GCOMS	
RESULTADOS	Cálculo do indicador	
	Variável / Mês	1º semestre
	Etapas Realizadas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Assinatura do contrato com a agência de publicidade licitada. 2) Elaboração pela GCOMS de briefing para a agência licitada sobre as 2 campanhas complementares (Consumo Consciente e Idoso). 3) Avaliação e aprovação das campanhas pela diretoria da ANS. 4) Reunião na Secretaria de Comunicação da Presidência da República, em Brasília, para capacitação da agência licitada na utilização dos sistemas de aprovação de campanha, orçamentos, plano de mídia. 5) Aprovação do plano de mídia, de orçamento e de criação das campanhas publicitárias da ANS pela Secretaria de Comunicação da Presidência da República, de forma fragmentada, na segunda quinzena de junho/2014. 6) Veiculação dos filmes de TV de 30 segundos das duas campanhas publicitárias – em TVs abertas, TVs fechadas e TVs segmentadas; veiculação de filmes de 15 segundos em ônibus e metrô; veiculação de anúncios em revistas de circulação nacional no período de 20/06/2014 a 04/07/2014
RESULTADOS	Cálculo do indicador	
	Variável / Mês	4º trimestre

	<p>Etapas Realizadas</p> <p>A segunda etapa da campanha de publicidade institucional ocorreu pós-campanha eleitoral e envolveu a distribuição de folders e cartazes – na ANS, pelos núcleos; mas também aos parceiros. Etapa finalizada.</p> <p>Obs.: Parte restante da verba publicitária da ANS foi gasta no vídeo institucional de 15 anos, que visa o envolvimento do corpo funcional e apresentação da ANS em eventos, congressos, seminários, além de utilização no portal e mídias sociais da Agência. Autorizada pela SECOM/PR, já produzida.</p>
<p>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</p>	<p>Status atual das duas campanhas (em 19/05/2014): as duas campanhas estão neste momento em aprovação na SECOM/PR. Obs.: Já verificadas pelo Ministério da Saúde, receberam inicialmente considerações e o aval da área de Publicidade do ministério, mas ainda não do ministro da Saúde.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) A veiculação de filmes em TVs abertas, ônibus e metrô foi priorizada no Sudeste, Nordeste e Distrito Federal, devido: a) à indicação de crescimento de beneficiários de planos de saúde; b) da perceptível demanda por mais informações nesses locais; c) por necessidade de ajustamento devido aos recursos restritos para publicidade na ANS. 2) GCOMS decidiu rodar em gráfica os folders previstos nas campanhas publicitárias somente depois do período eleitoral, que começou em 05/07/2014 e segue até 26/10/2014, caso haja segundo turno, devido às mudanças de endereços dos núcleos da ANS. 3) É prevista a análise pela GCOMS junto à agência de publicidade licitada, durante o período eleitoral, da possibilidade de veiculação posterior ao período eleitoral das duas campanhas em rádios e jornais regionais do Nordeste, Sudeste e Distrito Federal.
<p>PROBLEMAS ENCONTRADOS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Atrasos nos prazos previamente estabelecidos por causa da demora na aprovação das campanhas pelo Ministério da Saúde. Obs.: campanhas foram enviadas ao Ministério da Saúde em 25/04/2014 e, até 19/05, não há resposta definitiva. 2) As campanhas devem entrar no ar nas TVs aberta e fechada e em veiculação impressa e em mídia exterior (TVs em aeroportos, metrô e ônibus) SOMENTE ATÉ 04/07/2014. Após este período, veiculação publicitária do governo federal é vedada, conforme Instrução Normativa da SECOM/PR, de março de 2014. 3) Adequação aos parâmetros da SECOM/PR, de contemplar todos os veículos de um mesmo mercado em todas as praças de veiculação. Por exemplo: inclusão de emissoras de TV segmentadas
<p>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) A GCOMS acelerou todos os processos possíveis de pré-produção das campanhas publicitárias com a agência licitada, mesmo antes da aprovação final da SECOM/PR e do ministro da Saúde, a fim de não estourar os prazos de veiculação. 2) O período de veiculação foi um pouco adiado em relação à previsão inicial, na medida do possível, observando o início do período eleitoral. Obs.: o período de veiculação AGORA É 15/06 A 04/07/2014. 3) A GCOMS retirou parte do orçamento inicialmente previsto no plano de mídia para mídias de ônibus e metrô, avaliadas junto à SECOM/PR como muito caras no período da veiculação, apesar da oportunidade que representam de se chegar a classes C e D que utilizam transporte coletivo urbano.

<p>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</p>	<p>A GCOMS preparou, utilizando o plano de mídia produzido pela agência licitada, um ofício para a SECOM/PR ressaltando a importância da recomposição de valores previstos no orçamento de 2014 para a Publicidade da ANS. Obs.: Dos R\$ 4,2 milhões inicialmente previstos, a SECOM/PR liberou R\$ 3,7 milhões. Esta diferença interfere na veiculação das campanhas em mídias importantes para seus públicos-alvos, como emissoras de rádio e jornais regionais do Nordeste/Sudeste/DF.</p> <p>Internamente, na GCOMS, a campanha institucional para o público interno (via Intrans) e nas redes sociais e no YouTube foram realizadas com êxito. Obs: Deverão ser reprisadas pós-período eleitoral.</p>
<p>OBSERVAÇÕES</p>	<p>91% do orçamento de R\$ 3.700.000,00 foi empenhado.</p>

Indicador 2.2	MÊS						TOTAL
2.2 Execução das campanhas publicitárias	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
Campanha do Idoso (a)	0,00	0,00	0,25	0,50	0,75	0,75	0,75
Consumo consciente de planos de saúde (b)	0,00	0,00	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
Indicador 2.2 (a/b)	0,00	0,00	0,25	0,38	0,50	0,50	0,50

Indicador 2.2	MÊS						TOTAL
2.2 Execução das campanhas publicitárias	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
Campanha do Idoso (a)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Consumo consciente de planos de saúde (b)	0,25	0,50	0,50	0,75	0,75	1,00	1,00
Indicador 2.2 (a/b)	0,63	0,75	0,75	0,88	0,88	1,00	1,00



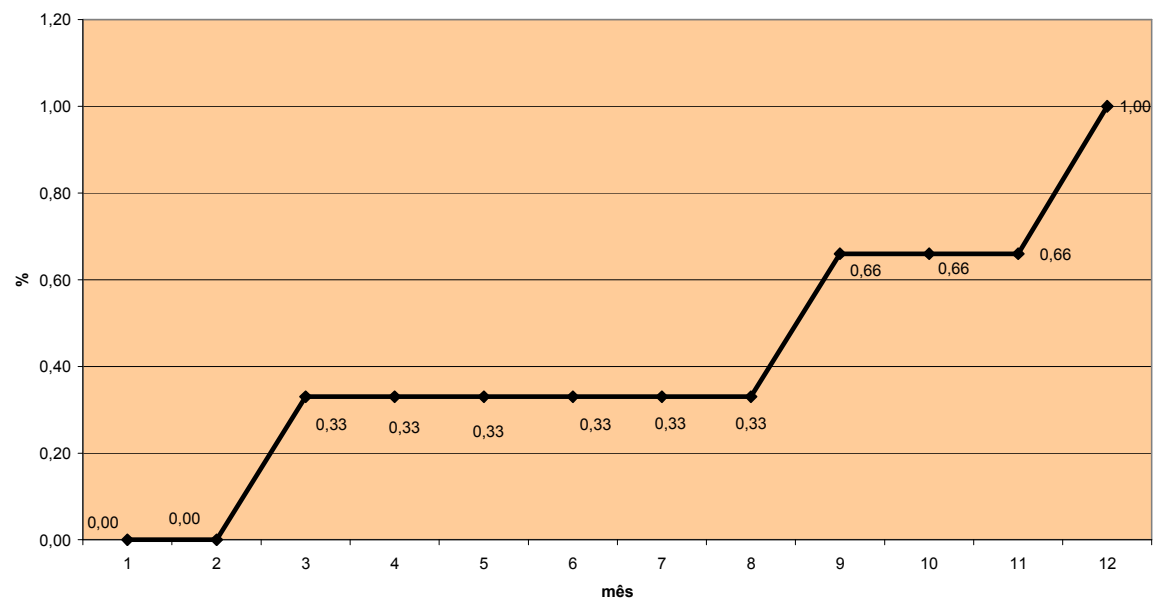
INDICADOR				
2.3 Eficácia na Divulgação da rede credenciada das operadoras aos beneficiários				
DIRETORIA/ÁREA: DIPRO/GGEOP				
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Sustentabilidade do mercado Cliente			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Monitorar os aspectos de estrutura e operação de rede assistencial			
LINHAS DE AÇÃO	Monitoramento dos planos e das operadoras nas diversas dimensões.			
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Melhorar o acesso dos beneficiários de planos de saúde aos prestadores de serviço através da disponibilização eficaz da rede assistencial das operadoras em seus portais corporativos, de forma atualizada e georreferenciada, em cumprimento à Resolução Normativa - RN nº 285, de 23 de dezembro de 2011.			
CONCEITO	O indicador reflete a atuação da Agência frente à forma de divulgação da rede credenciada no sítio das operadoras de planos privados de assistência à saúde, no sentido de aumentar a eficácia regulatória no cumprimento, em atenção à Resolução Normativa - RN nº 285, de 23 de dezembro de 2011.			
MÉTODO DE CÁLCULO	((Número de etapas realizadas/Número de etapas previstas)*100			
META	100% (3 etapas)			
FONTES DE DADOS	SIB; CADOP; Internet.			
RESULTADOS	Cálculo do indicador			
	Variável / Mês	1o tri	3o tri	4o tri
	Realização de workshop com as entidades representativas das operadoras (a)	1	1	1
	Verificação posterior da melhoria do cumprimento do normativo pelas operadoras de grande porte (b)	0	1	1
	Elaboração de Nota Técnica avaliando o resultado do cumprimento do normativo após a realização do workshop, com os encaminhamentos pertinentes (c)	0	0	1
	Resultado do Indicador (a+b+c)/3	33,3%	66,6%	100%

INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	<p>Além da realização do Workshop, o georreferenciamento foi destacado no encontro ANS.</p> <p>No segundo trimestre não havia etapa a ser realizada</p>
PROBLEMAS ENCONTRADOS	
SOLUÇÕES POSSÍVEIS	
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
OBSERVAÇÕES	<p>A primeira etapa, referente à Workshop com os representantes das operadoras, foi realizada em 18 de março..</p> <p>No terceiro trimestre foi realizado monitoramento de 12 itens da norma, pesquisados nos sítios das operadoras, para um total de 100 operadoras. Somente 14% cumpriram integralmente a RN 285. Os itens pesquisados foram: nome, número do registro, classificação; situação junto à ANS; tipo e identificação do estabelecimento; nome do profissional/registo, especialidade ou serviços contratados, endereço, formas de contato, nome e registro dos planos e mapa e rota.</p> <p>Em dezembro foi elaborada a nota técnica, tendo sido notificadas 86 operadoras, para a correção dos seus portais corporativos. Assim sendo, houve o cumprimento integral das etapas previstas</p>

Indicador 2.3 (a/b)	MÊS						TOTAL
2.3 Eficácia na divulgação da rede credenciada das operadoras aos beneficiários	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
Execução das etapas	0,00	0,00	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33
Indicador 2.3 (a/b)	0,00	0,00	0,33	0,33	0,33	0,33	0,3300

Indicador 2.3 (a/b)	MÊS						TOTAL
2.3 Eficácia na divulgação da rede credenciada das operadoras aos beneficiários	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
Execução das etapas	0,33	0,33	0,66	0,66	0,66	1,00	1,00
Indicador 2.3 (a/b)	0,33	0,33	0,66	0,66	0,66	1,00	1,0000

2.3 Eficácia na divulgação da rede credenciada das operadoras aos beneficiários



INDICADOR	
2.4 Acompanhamento das Informações de Produtos (SIP), no âmbito da Atenção à Saúde	
DIRETORIA/ÁREA: DIPRO/GGRAS	
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Sustentabilidade do mercado Cliente
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Monitorar os aspectos relativos à dimensão assistencial
LINHAS DE AÇÃO	Monitoramento e avaliação da gestão dos processos assistenciais
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Melhorar a qualidade das informações enviadas pelas operadoras
CONCEITO	O indicador reflete o percentual de beneficiários em operadoras que enviaram o SIP e tiveram as informações incorporadas na base de dados, após o processamento de diversas críticas que têm como objetivo qualificar os dados assistenciais antes da entrada destes na ANS, no que se refere ao eixo da Atenção à Saúde, em relação ao total de beneficiários da Saúde Suplementar.
MÉTODO DE CÁLCULO	$\left(\frac{\text{Número de beneficiários em operadoras que enviaram o SIP e tiveram os dados incorporados}}{\text{Total de beneficiários da Saúde Suplementar no período analisado}} \right) \times 100$
META	70%
FONTES DE DADOS	SIP SIB
INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	
PROBLEMAS ENCONTRADOS	A obtenção trimestral das variáveis para o cálculo do indicador encontra-se prejudicada em função do que dispõe a RN DIPRO 229, de 06/09/2010, alterando o prazo de envio das informações trimestrais do SIP. Dessa forma, os dois primeiros trimestres do ano têm o prazo de envio até o último dia útil de agosto e as informações relativas aos terceiro e quarto trimestres tem como prazo o último dia útil do mês de fevereiro. Foram encontrados problemas operacionais no recebimento das informações do SIP, tendo sido prorrogado o prazo para 31/03, conforme comunicado abaixo.

SOLUÇÕES POSSÍVEIS	Foram apurados resultados parciais, relativos ao segundo semestre.
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
OBSERVAÇÕES	<p>As informações relativas ao primeiro trimestre de 2013 somente estarão disponíveis a partir de 31/08/2013 prazo para a entrega do 1º e 2º trimestre de 2013 Resultado em 2013: 97,38%</p> <p>Resultados no 1º semestre, apurados no 3º trimestre: 98,26% (1º trimestre) e 98,88% (2º trimestre). Resultados parciais em 06/03 (96,19% no 3º trimestre e 93,08, no 4º trimestre)</p>

COMUNICADO Nº 78, DE 2 DE MARÇO DE 2015

A Diretora-Presidente Substituta da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, no uso das atribuições que lhe confere o inciso IV do art. 11 da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, e nos termos do inciso IV do art. 82 e o inciso VI do art. 86, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução Normativa - RN nº 197, de 16 de julho de 2009, considerando os termos da Nota nº 010/2015/GMOA/GGRAS/DIPRO/ANS, onde são relatadas dificuldades operacionais no recebimento das informações do Sistema de Informação de Produtos - SIP, referente ao 3º e 4º trimestres de 2014, comunica, ad referendum, a prorrogação do prazo para envio das informações assistenciais do Sistema de Informações de Produtos - SIP, relativas ao 3º e 4º trimestres de 2014, para o dia 31 de março de 2015.

MARTHA REGINA DE OLIVEIRA
Diretora – Presidente
Substituta

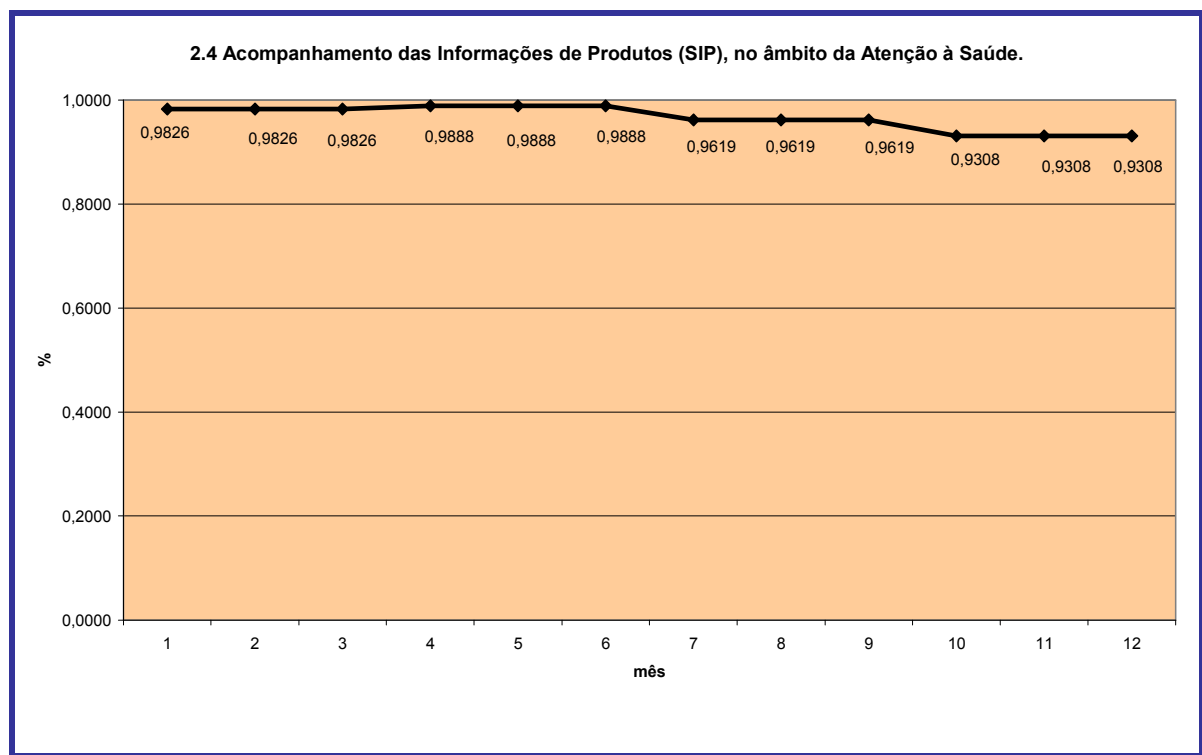
Espaço da Operadora
ANS prorroga prazo para envio do SIP

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) Informa que prorrogou o prazo de envio dos arquivos do Sistema de Informação de Produtos (SIP) referentes ao 3º e 4º trimestres de 2014 até o dia 31/03/2015.

<http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-da-operadora/103-planos-de-saude-e-operadoras/espaco-da-operadora/avisos-para-operadoras/2780-ans-prorroga-prazo-para-envio-do-sip>

Indicador 2.4	MÊS						TOTAL
2.4 Acompanhamento das Informações de Produtos (SIP), no âmbito da Atenção à Saúde.	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
Número de beneficiários em operadoras que enviaram o SIP e tiveram os dados incorporados (a)	71665349	71665349	71665349	72639075	72639075	72639075	72639075
Total de beneficiários da Saúde Suplementar no período analisado (b)	72932075	72932075	72932075	73460389	73460389	73460389	73460389
Indicador 2.4	0,98	0,98	0,9826	0,99	0,99	0,9888	0,9888
Indicador 2.4 - pontuação	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00

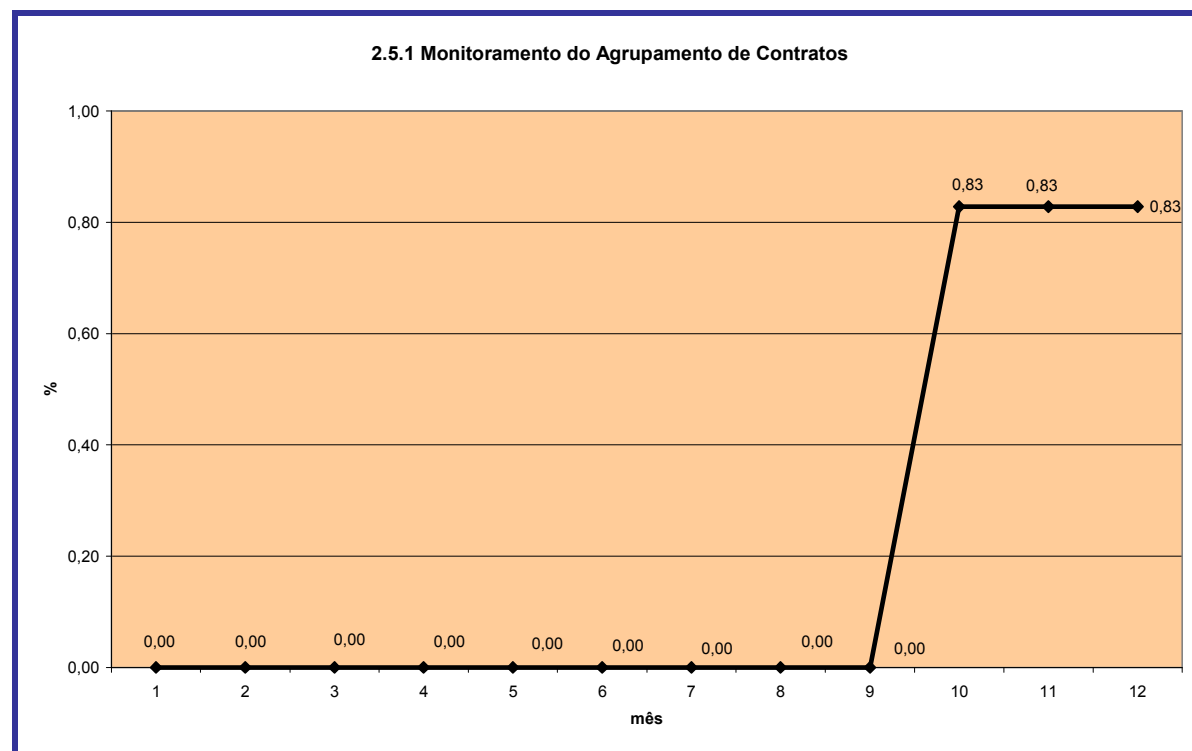
Indicador 2.4	MÊS						TOTAL
2.4 Acompanhamento das Informações de Produtos (SIP), no âmbito da Atenção à Saúde.	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
Número de beneficiários em operadoras que enviaram o SIP e tiveram os dados incorporados (a)	69.128.448	69.128.448	69.128.448	67.217.421	67.217.421	67.217.421	70.162.573
Total de beneficiários da Saúde Suplementar no período analisado (b)	71.868.997	71.868.997	71.868.997	72.212.793	72.212.793	72.212.793	72.618.564
Indicador 2.4	0,96	0,96	0,9619	0,93	0,93	0,9308	0,9662
Indicador 2.4 - pontuação	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00



INDICADOR 2.5.1 Monitoramento do Agrupamento de Contratos		
DIRETORIA/ÁREA: DIPRO/GGEFP		
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Sustentabilidade do mercado Cliente	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Monitorar os aspectos relativos à sustentabilidade econômica e financeira das Operadoras	
LINHAS DE AÇÃO	Monitoramento dos planos e das operadoras nas diversas dimensões.	
BENEFÍCIO DA AÇÃO	<p>Obter um panorama dos resultados aferidos após a edição e vigência da RN 309/13, em relação ao nível de reajuste que é aplicado aos contratos. Os benefícios da ação são: maior transparência para os percentuais aplicados a planos coletivos com menos de 30 beneficiários. Incentivo à concorrência no setor. Empoderamento do beneficiário.</p> <p>Nota-se que, até a edição do normativo os contratos coletivos com menos de 30 vidas possuíam reajustes concentrados nas faixas de reajustes mais elevados, comparativamente aos demais, que estão isentos de carência.</p>	
CONCEITO	O indicador reflete o percentual dentre operadoras selecionadas que enviaram informações referentes aos percentuais de reajustes aplicados em seus contratos, frente àqueles passíveis de elegibilidade ao Agrupamento de Contratos (planos coletivos com menos de 30 beneficiários).	
MÉTODO DE CÁLCULO	$(\text{Número de operadoras monitoradas} / \text{Número de operadoras selecionadas}) * 100$	
META	80%	
FONTES DE DADOS	Realização de pesquisa junto às operadoras	
RESULTADOS	Cálculo do indicador	
	Variável / Mês	ano
	Número de operadoras monitoradas (a)	462
	Número de operadoras selecionadas (b)	558
	Indicador (a/b)	82,80%

INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	Para realizar o monitoramento foi necessário montar um formulário de pesquisa por meio do FORMSUS (formulário online do Ministério da Saúde), com o apoio de Especialista, Analista e Apoio administrativo, e encaminhar e-mail para as operadoras, orientando o preenchimento e informando sobre o prazo. Também foram publicados informes no espaço das operadoras no site da ANS.
PROBLEMAS ENCONTRADOS	A fonte para obtenção do e-mail das operadoras foi o CADOP-Cadastro de operadoras da ANS. Entretanto, verificou-se que alguns cadastros estavam desatualizados. Ademais, para identificar inequivocamente as operadoras elegíveis ao monitoramento, é necessário identificar aquelas que possuem planos coletivos e que possuem contratos adaptados com menos de 30 vidas que aderiram ao Agrupamento de Contratos. Atualmente não é possível esta identificação nos bancos de dados da ANS.
SOLUÇÕES POSSÍVEIS	<ul style="list-style-type: none"> - Atualização do cadastro das operadoras - A partir de 31/03/2015, com as alterações inseridas pela IN 47/14 no sistema RPC- Reajuste de planos coletivos, será possível identificar as operadoras que fazem parte do Agrupamento de Contratos, a partir da informação prestada pelas operadoras.
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	<p><u>1º semestre:</u> Será realizada uma proposta de alteração da Instrução Normativa DIPRO nº 13 à DICOL, prevendo a coleta de informações via sistema RPC – Reajuste de Planos Coletivos.</p> <p><u>2º semestre:</u> Envio de ofício para operadoras que estão com dados desatualizados.</p>
OBSERVAÇÕES	<p><u>1º semestre:</u> Este indicador será aferido ao longo de 2014, dado que os percentuais só serão divulgados pelas operadoras a partir de 01/05/2014.</p> <p><u>2º semestre:</u> O número de operadoras selecionadas refere-se àquelas que informaram possuir contratos com menos de 30 vidas no sistema RPC no período de maio/14 a dez/14.</p> <p>O número de operadoras monitoradas refere-se àquelas que informaram na pesquisa terem contratos com menos de 30 vidas participantes do Agrupamento de Contratos.</p>

Indicador 2.5.1	MÊS						TOTAL
2.5.1 Monitoramento do agrupamento de contratos	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
número de operadoras monitoradas (a)	0	0	0	462	462	462	462
número de operadoras selecionadas (b)	121	121	121	558	558	558	558
Indicador 2.5.1 (a/b)	0,00	0,00	0,00	0,83	0,83	0,83	0,8280



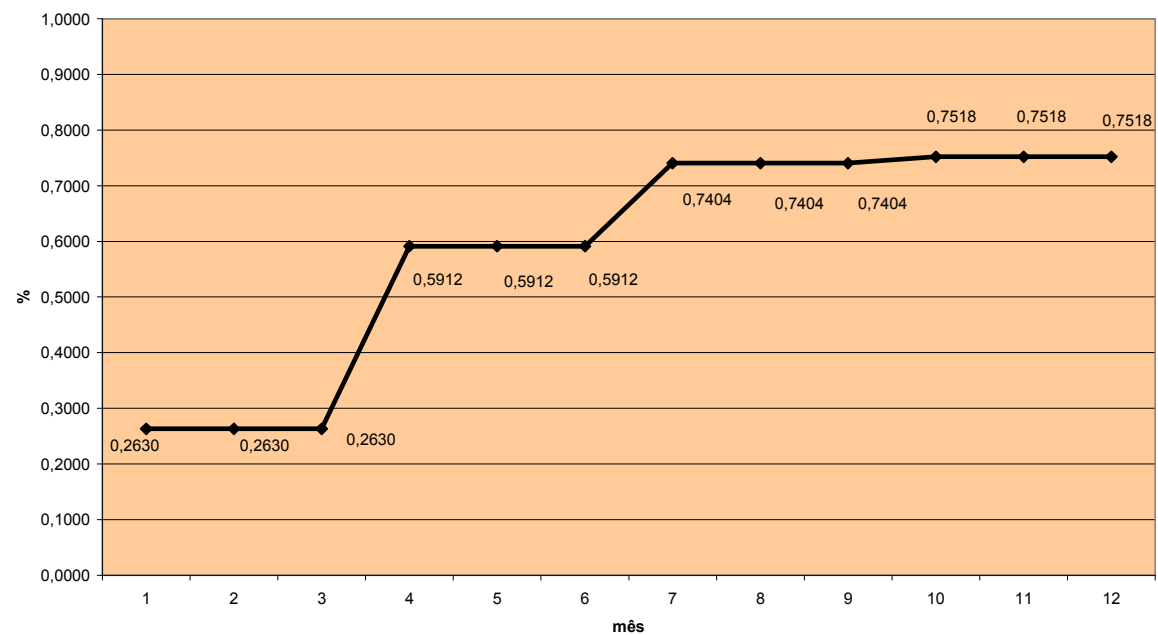
INDICADOR 2.5.2 Acompanhamento Econômico-Financeiro das Operadoras	
DIRETORIA/ÁREA: DIOPE	
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Sustentabilidade do Mercado Cliente
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Monitorar aspectos relativos à sustentabilidade econômica e financeira das Operadoras
LINHAS DE AÇÃO	Monitoramento e avaliação de risco econômico-financeiro das operadoras
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Manter um mercado de saúde suplementar saudável.
CONCEITO	A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) deve realizar um acompanhamento econômico-financeiro de todas as operadoras ativas no mercado, priorizando as análises de maior alcance social, que se refletem nas operadoras com maior número de vínculos de beneficiários e cuja situação econômico-financeira demande esforços de análise mais intensos. Este indicador identifica a proporção de vínculos de beneficiários das operadoras que foram analisadas no período de competência (12 meses).
MÉTODO DE CÁLCULO	$I_{AO} = \frac{\text{Quantidade de vínculos de beneficiários das operadoras analisadas}}{\text{Quantidade de vínculos de beneficiários das operadoras ativas}}$
META	60%
FONTES DE DADOS	DIOPS
INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	-
PROBLEMAS ECONTRADOS	-

SOLUÇÕES POSSÍVEIS	-
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	-
OBSERVAÇÕES	<p><u>1º trimestre</u>: Informações extraídas em 29/04/2014.</p> <p><u>2º trimestre</u>: Informações extraídas em 11/07/2014.</p> <p><u>3º trimestre</u>: Informações extraídas em 07/10/2014.</p> <p><u>4º trimestre</u>: Informações extraídas em 07/01/2015</p>

Indicador 2.5.2	MÊS						TOTAL
2.5.2 Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
número de vínculos de beneficiários das operadoras analisadas (a)	18.848.990	18.848.990	18.848.990	42.333.295	42.333.295	42.333.295	42.333.295
número de vínculos de beneficiários das operadoras ativas (b)	71.667.815	71.667.815	71.667.815	71.604.537	71.604.537	71.604.537	71.604.537
Indicador 2.5.2 (a/b)	0,26	0,26	0,26	0,59	0,59	0,59	0,5912

Indicador 2.5.2	MÊS						TOTAL
2.5.2 Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
número de vínculos de beneficiários das operadoras analisadas (a)	53.068.441	53.068.441	53.068.441	54.244.171	54.244.171	54.244.171	54.244.171
número de vínculos de beneficiários das operadoras ativas (b)	71.679.675	71.679.675	71.679.675	72.148.690	72.148.690	72.148.690	72.148.690
Indicador 2.5.2 (a/b)	0,74	0,74	0,74	0,75	0,75	0,75	0,7518

2.5.2 Acompanhamento Econômico-financeiro das Operadoras

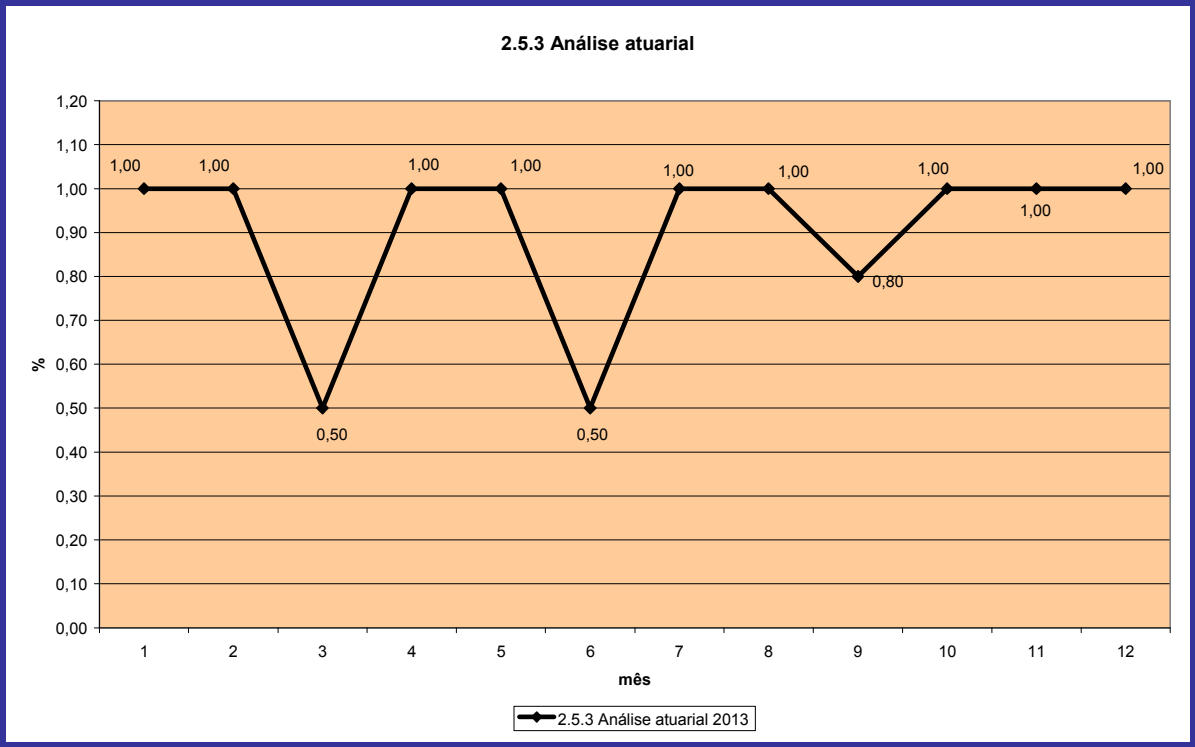


INDICADOR 2.5.3 Análise Atuarial	
DIRETORIA/ÁREA: DIOPE	
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Sustentabilidade do Mercado Cliente
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Monitorar aspectos relativos à sustentabilidade econômica e financeira das Operadoras
LINHAS DE AÇÃO	Monitoramento e avaliação de risco do setor
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Manter um mercado de saúde suplementar saudável.
CONCEITO	O indicador avalia a produção da análise atuarial de operadoras (i.e.: NTA: nota técnica atuarial de provisão técnica: documento no qual são descritas as formulações e observações necessárias ao cálculo da provisão técnica).
MÉTODO DE CÁLCULO	(Número de NTAs analisadas/Número de NTAs recebidas)
META	80%
FONTES DE DADOS	DIOPS, SISACOMP e NTAs.
INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	-
PROBLEMAS ECONTRADOS	-
SOLUÇÕES POSSÍVEIS	-

<p>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</p>	<p>-</p>
<p>OBSERVAÇÕES</p>	<p><u>1º trimestre:</u> Dados extraídos em 30/04/2014. Considerando o trimestre consolidado, temos 11 NTAs analisadas de um total de 13 recebidas, perfazendo 84,6% do total de notas analisadas</p> <p><u>2º trimestre:</u> Dados extraídos em 15/07/2014. Considerando o trimestre consolidado, temos 14 NTAs analisadas de um total de 16 recebidas, perfazendo 87,5% do total de notas analisadas</p> <p><u>3º trimestre:</u> Dados extraídos em 09/10/2014. Considerando o trimestre consolidado, temos 21 NTAs analisadas de um total de 22 recebidas, perfazendo 95,5% do total de notas analisadas</p> <p><u>4º trimestre:</u> Dados extraídos em 13/01/2015. Considerando o trimestre consolidado, temos 58 NTAs analisadas de um total de 58 recebidas, perfazendo 100% do total de notas analisadas</p>

Indicador 2.5.3	MÊS						TOTAL
2.5.3 Análise atuarial	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
número de NTAs analisadas (a)	5	4	2	3	9	2	25
número de NTAs recebidas (b)	5	4	4	3	9	4	29
Indicador 2.5.3 (a/b)	1,00	1,00	0,50	1,00	1,00	0,50	0,8621

Indicador 2.5.3	MÊS						TOTAL
2.5.3 Análise atuarial	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
número de NTAs analisadas (a)	4	13	4	23	19	16	104
número de NTAs recebidas (b)	4	13	5	23	19	16	109
Indicador 2.5.3 (a/b)	1,00	1,00	0,80	1,00	1,00	1,00	0,9541

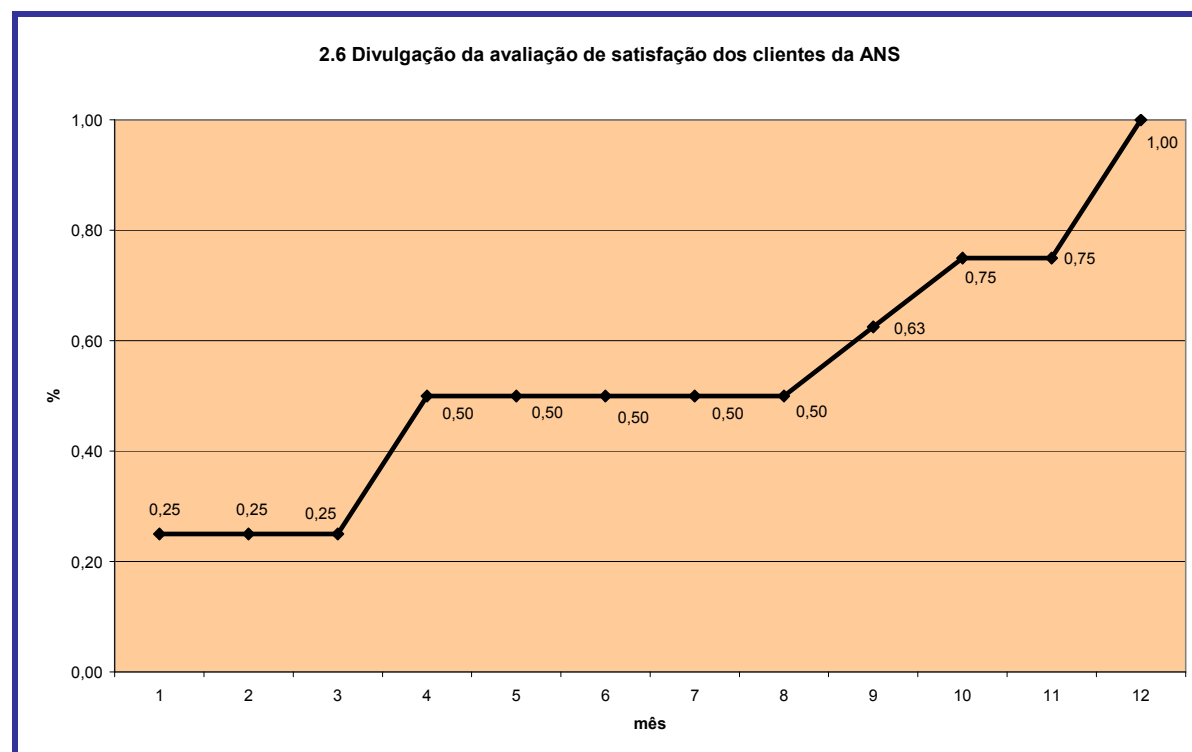


INDICADOR 2.6 Divulgação da Avaliação de Satisfação dos Clientes da ANS	
DIRETORIA/ÁREA: DIGES	
EIXO DIRECIONAL	Sustentabilidade do Mercado Cliente
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fortalecer a imagem da ANS junto aos diversos segmentos da sociedade
LINHAS DE AÇÃO	Avaliação da imagem da ANS entre os atores do setor
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Qualificar as ações da ANS promovendo o desenvolvimento institucional no atendimento de demandas dos beneficiários.
CONCEITO	O indicador mede a realização e divulgação da pesquisa de satisfação, que visa informar a ANS sobre a visão dos clientes a respeito da qualidade da prestação de seus serviços, identificando pontos fortes e fracos. Pretende produzir informação útil para a melhoria da gestão e da qualidade do atendimento aos beneficiários e operadoras que utilizam os serviços apresentados da ANS.
MÉTODO DE CÁLCULO	Percentual de execução de etapas
META	100% Divulgação interna do resultado da avaliação de Satisfação de clientes (beneficiários e operadoras) com a ANS
FONTES DE DADOS	Pesquisa com beneficiários utilizando os dados do Sistema Gerencial da ANS – SIF e com operadoras utilizando sistemas e documentos de registro de serviços institucionais GEQCO/GGAPI/DIGES
INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	<p>Recursos materiais / tecnológicos necessários (estimativa atual que pode ser modificada no decorrer do projeto): FormSUS; Microsoft Excel; Microsoft Word; plataforma de <i>Call Center</i> (Disque ANS); <i>software</i> para mala direta por <i>e-mail</i>; espaço restrito no sítio da ANS para acesso das operadoras à informações relativas à sua participação na pesquisa; espaço no sítio da ANS e na Intrans para divulgação dos resultados da pesquisa; acesso às bases de dados do SIF e do SIB; e</p> <p>Recursos humanos necessários (estimativa atual que pode ser modificada no decorrer do projeto): 5 especialistas, sendo 1 estatístico; equipe de <i>Call Center</i> (Disque ANS), com o mínimo de 13 componentes (9 atendentes, 2 monitores, 1 supervisor e 1 gerente).</p> <p>Os resultados da pesquisa foram apresentados à Diretoria Colegiada no dia 15/12/2014 e posteriormente divulgada na INTRANS.</p>

PROBLEMAS ECONTRADOS	A não assinatura, até o momento, do Contrato de Gestão firmado entre a ANS e a União, que seria o marco para o início da empreitada, trouxe indefinição para o início efetivo do projeto.
SOLUÇÕES POSSÍVEIS	Iniciar o projeto antes da efetiva assinatura do Contrato de Gestão – solução adotada.
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	Autorização da Diretoria – DIFIS para uso da estrutura / recursos humanos do Disque ANS para realização de pesquisa junto aos beneficiários; e Treinamento dos atendentes do Disque ANS para a realização da pesquisa de satisfação, com preferência para a manutenção da equipe utilizada na pesquisa de 2013.
OBSERVAÇÕES	Recapitulação da Carta de Serviços de ANS para verificação de mudanças em relação ao ano de 2013, para uso na pesquisa de 2014; e Revisão dos formulários eletrônicos da pesquisa de 2013 para prepara-los à utilização / remodelação para a pesquisa de 2014 No 3º trimestre, foi concluída a coleta de dados dos beneficiários e estava em andamento a coleta de dados de operadoras. Até o final de outubro será encerrada a coleta de dados e espera-se que no início de dezembro esteja concluída a pesquisa e finalizado o relatório. No 4º trimestre, foi concluída a coleta, análise de dados e divulgação dos resultados. !00 % concluído

Indicador 2.6 - Atividades desenvolvidas	MÊS						TOTAL
2.6 Divulgação da avaliação de satisfação dos clientes da ANS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
Indicador 2.6 - Atividades desenvolvidas	0,25	0,25	0,25	0,50	0,50	0,50	0,50
Pontuação indicador 2.6	0,25	0,25	0,25	0,50	0,50	0,50	0,50

Indicador 2.6 - Atividades desenvolvidas	MÊS						TOTAL
2.6 Divulgação da avaliação de satisfação dos clientes da ANS	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
Indicador 2.6 - Atividades desenvolvidas	0,50	0,50	0,63	0,75	0,75	1,00	1,00
Pontuação indicador 2.6	0,50	0,50	0,63	0,75	0,75	1,00	1,00



6.3 EIXO DIRECIONAL: ARTICULAÇÃO E APRIMORAMENTO INSTITUCIONAL

DIMENSÃO DOS PROCESSOS INTERNOS

PARTES INTERESSADAS

Q
S
S

Promover a Qualidade Assistencial na Saúde Suplementar (em articulação com o SUS)

Promover o equilíbrio e aprimorar a qualidade do relacionamento entre beneficiários, prestadores e operadoras

Integrar os processos reguladores dos setores público e privado do Sistema de Saúde Brasileiro

Cidadão
SUS/MS

S
M

Monitorar os aspectos relativos à dimensão assistencial

Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas individuais e coletivas

Reduzir a assimetria de informação

Monitorar os aspectos de estrutura e operação de rede assistencial

Beneficiários
Operadoras
Prestadores
Gestores do SUS
Centrais Sindicais
Órgãos de Defesa do Consumidor

Fortalecer a imagem da ANS junto aos diversos segmentos da sociedade

Monitorar os aspectos relativos à sustentabilidade econômica e financeira das Operadoras

Estimular a concorrência no setor

A
A
I

Divulgar os resultados para a sociedade (promover *accountability*).

Promover a geração e disseminação de conhecimento do setor

Aprimorar a Capacidade Regulatória

Intensificar o relacionamento com os públicos de interesse, inclusive o público interno

Centros
Colaboradores
Clientes internos
Instituições
acreditadoras
BNDES
Secretarias de Saúde

Medir e ampliar a efetividade do uso das soluções de TI

Aprimorar os instrumentos e ferramentas de regulação (regras e parâmetros)

D
I

Integrar e qualificar informações de interesse para a regulação

Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a Dispensas, Inexigibilidades, Licitações e Contratos

Promover a capacitação das equipes frente às diretrizes

Promover a gestão estratégica de pessoas

Promover a qualificação institucional

Aproximar as dimensões física e financeira das ações da ANS.

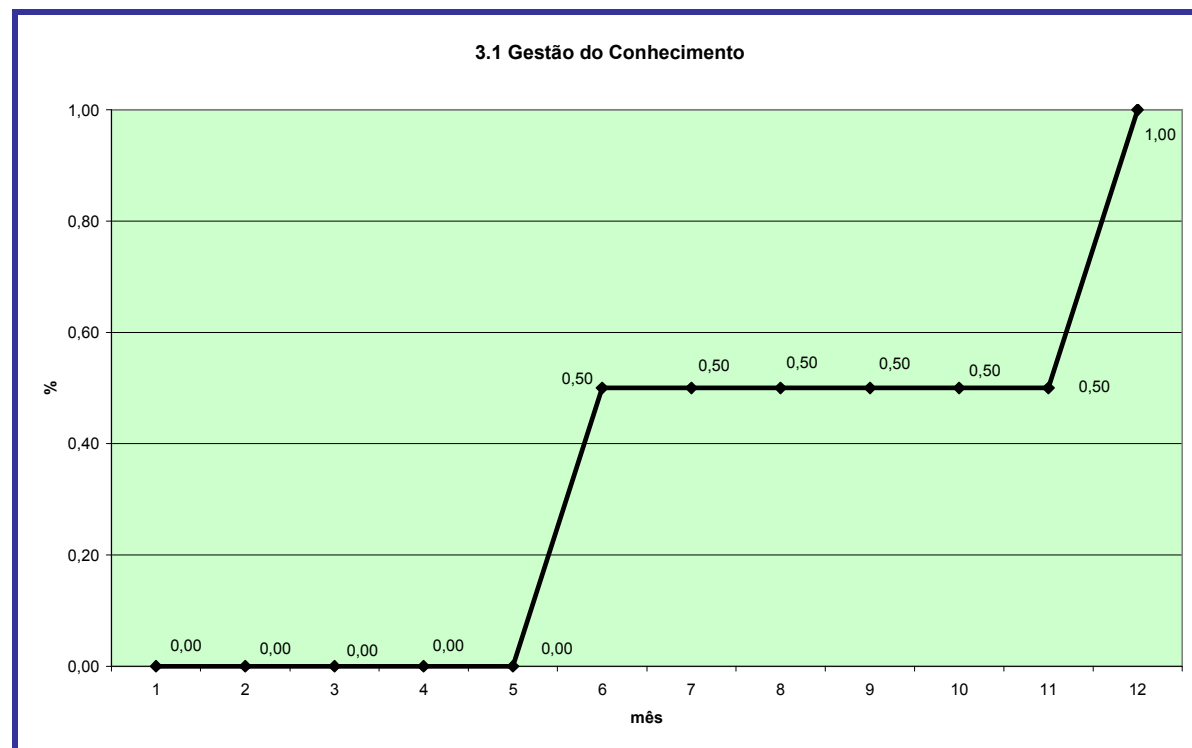
Servidores
Diretoria
Colegiada

INDICADOR 3.1 Gestão do Conhecimento		
DIRETORIA/ÁREA: DIGES/GGAPI		
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Articulação e Aprimoramento Institucional Processos Internos	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover a geração e difusão de conhecimento do setor	
LINHAS DE AÇÃO	Produção, análise e disseminação de conhecimento sobre o setor.	
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Qualificar as ações da ANS, promovendo o desenvolvimento institucional e maior compreensão do setor pelos seus diversos atores, a partir da gestão do conhecimento.	
CONCEITO	O indicador objetiva medir a efetividade da ANS na busca da difusão do conhecimento. Será iniciado o Projeto Ciclo de Debates no qual se planeja realizar 4 encontros anuais, um a cada trimestre.	
MÉTODO DE CÁLCULO	(Número de Encontros do Ciclo de Debates realizados e respectivas publicações divulgadas/Número de Encontros Previstos)*100	
META	100% (Realização de 4 encontros - Ciclos de Debates)	
FONTES DE DADOS	GEQCO/GGAPI/DIGES	
RESULTADOS	Cálculo do indicador	
RESULTADOS	Variável /Mês	Ano
	Atividades realizadas	1o semestre: Realização do seminário "Conhecimento científico como subsídio regulatório" em 4 de junho de 2014 2o semestre: Realizado ciclo de debate, em 28/01, sobre a Gestão do Conhecimento (Estamos no caminho certo?), com participação do Prof. Da UFRJ Marcos Cavalcanti que abordou a temática 'SOCIEDADE DO CONHECIMENTO' e a Gerente da Qualidade e do Conhecimento da ANS que apresentou o "PANORAMA ATUAL DA GESTÃO DO CONHECIMENTO NA ANS".

INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	
PROBLEMAS ECONTRADOS	Estava previsto a realização de um Seminário de experiências Internacionais em saúde suplementar que contemplaria o debate entre representantes do México, Costa Rica, Argentina e Chile. Foi cancelado intempestivamente pela OPAS, organismo apoiador, o que inviabilizou a organização de um novo evento em 2014.
SOLUÇÕES POSSÍVEIS	
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
OBSERVAÇÕES	O Seminário "Conhecimento científico como subsídio regulatório" foi um evento desenvolvido pelo grupo de gestão do conhecimento. Apesar de não ter a exata denominação "ciclos de debates", que é um evento interno com participação franqueada a todos os servidores, foi uma iniciativa pioneira em relação à participação da comunidade científica na proposição das linhas de pesquisa que serão fomentadas pela ANS via OPAS. A participação de todos os servidores foi garantida em momento posterior e subsequente ao seminário propriamente dito, em consulta interna na INTRANET.

Indicador 3.1	MÊS						TOTAL
3.1 Gestão do Conhecimento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
Indicador 3.1 - número de encontros e publicações divulgadas (a)	0	0	0	0	0	1	1
Indicador 3.1 - número de encontros e publicações previstos (b)	2	2	2	2	2	2	2
Indicador 3.1 - (a/b)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,50	0,50

Indicador 3.1	MÊS						TOTAL
3.1 Gestão do Conhecimento	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
Indicador 3.1 - número de encontros e publicações divulgadas (a)	1	1	1	1	1	2	2
Indicador 3.1 - número de encontros e publicações previstos (b)	2	2	2	2	2	2	2
Indicador 3.1 - (a/b)	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	1,00	1,00



INDICADOR	
3.2 Índice de acompanhamento do passivo de processamento dos atendimentos identificados para fins de ressarcimento ao SUS	
DIRETORIA/ÁREA: DIDES/GGSUS	
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Articulação e Aprimoramento Institucional Processos Internos
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimorar a Capacidade Regulatória
LINHAS DE AÇÃO	Incentivo à transparência e ao controle social; articulação com os Gestores do SUS; estímulo à interação entre os atores do setor e destes com a ANS; desenvolvimento de interfaces com a Ouvidoria e Central de Relacionamento para conhecimento das demandas dos atores do setor; produção, análise e disseminação de informações e conhecimento, especialmente sobre as condições de atenção à saúde dos beneficiários de planos de saúde; fornecimento de insumos ao planejamento integrado do Sistema de Saúde Brasileiro; incentivo à melhoria da qualidade dos dados fornecidos pelas operadoras; monitoramento e avaliação da gestão dos processos assistenciais; aperfeiçoar os processos internos de trabalho; promover a interoperabilidade de bases de dados internas e externas; reestruturação do Cadastro de Beneficiários com os objetivos de identificação unívoca dos beneficiários e melhoria de performance, entre outros.
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Esta medida faz parte da proposta de implementação de melhorias no processo de Ressarcimento ao SUS com vistas a torná-lo mais ágil e resolutivo no que diz respeito ao cumprimento da própria legislação em vigor, ou seja, ao determinado pela Lei 9656/98 em seu artigo 32.
CONCEITO	O indicador expressa as ações a serem desenvolvidas no sentido de reduzir o tempo necessário entre a realização do procedimento de internação registrado através da AIH, pelo DATASUS e a identificação deste procedimento para fins de ressarcimento ao SUS, sendo considerado como tempo ideal um intervalo de 12 (doze) meses. Obs: considera-se que a base encaminhada pelo DATASUS é a base fechada de registro de atendimentos
MÉTODO DE CÁLCULO	Quantidade acumulada atual de competências de AIH não processadas ----- Intervalo Mínimo de Meses entre a Competência do Atendimento e o Processamento do Ressarcimento (12meses)
META	Redução gradativa do Intervalo Temporal entre as Etapas de: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Processamento dos Atendimentos Identificados nas Autorizações de Internação Hospitalar (AIH) do atendimento realizado na rede SUS e ❖ a autuação destes atendimentos para fins de

	<p>Ressarcimento ao SUS.</p> <p>Pretende-se, em 2014, alcançar a meta ideal (12 meses=1,0</p>
FONTES DE DADOS	<p><u>DIDES:</u></p> <p>GGISS – Gerência-Geral de Informação em Saúde Suplementar;</p> <p>GG SUS – Gerência-Geral de Ressarcimento ao SUS;</p> <p><u>MINISTÉRIO DA SAÚDE:</u></p> <p>DATASUS</p> <p>Secretaria de Atenção à Saúde</p>
INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	<p><u>1º trimestre:</u></p> <p>Publicação da Portaria nº 1.340, de 29 de junho de 2012, pelo Ministério da Saúde, que define a estratégia de aumento do acesso aos Procedimentos Cirúrgicos Eletivos no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) de junho de 2012 a julho de 2013, por meio da previsão de financiamento específico de valores diferenciados e descentralizados da Tabela Unificada do SUS.</p> <p><u>4º trimestre:</u></p> <p>Com o lançamento do 52º ABI em 30/10/2014 e do 53º ABI em 29/12/2014, finalmente foi possível o alcance da meta de 12 meses de intervalo entre a realização do procedimento no SUS e a sua notificação às operadoras a título de ressarcimento ao SUS.</p>
PROBLEMAS ENCONTRADOS	<p><u>1º trimestre:</u></p> <p>Dificuldade da TI em tratar os atendimentos que possuem esses complementos com vistas à geração do ABI, acarretando no atraso da liberação do 48º ABI.</p> <p><u>2º trimestre:</u></p> <p>Identificação de uma alteração estrutural nas tabelas de domínio da AIH ("caráter de atendimento") que não havia sido notificada à ANS.</p> <p><u>3º trimestre:</u></p> <p>Liberados dois ABI no período, 50º e 51º ABI. Foi necessário reenviar o Ofício de Notificação do 50º ABI prorrogando o prazo para impugnação das operadoras em virtude de inconsistência no "template" de ofício disponibilizado originalmente às operadoras. Em função dessa prorrogação de prazo do 50º ABI, foi necessário reprogramar a liberação dos outros ABI. Apesar da necessidade de reprogramação da liberação de ABI, há previsão de alcance do objetivo estratégico, com a liberação de mais dois ABI até o final deste ano.</p>
SOLUÇÕES POSSÍVEIS	<p><u>1º trimestre:</u></p> <p>Liberação do 48º ABI sem a notificação dos atendimentos que apresentassem os complementos em questão. Pretende-se que esses atendimentos sejam autuados oportunamente, por meio do Sistema Eletrônico de Ressarcimento (SISTER), quando este entrar em produção.</p> <p>Estima-se que os complementos federais farão parte da notificação do ABI a partir do 49º.</p>

	<p><u>2º trimestre:</u> Liberação do ABI com a tabela de domínio inalterada e encaminhamento de ofício-circular relacionando a nova descrição dos códigos, em virtude da inexistência de contrato de fábrica de software para a resolução do problema e com vistas a não gerar atraso no cronograma.</p>
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	<p><u>1º trimestre:</u> Reprogramação do cronograma de lançamento de ABI inicialmente estabelecido. Entretanto, ainda espera-se seja possível lançar 6 ABIs no ano corrente.</p> <p><u>2º trimestre:</u> Lançamento de 6 ABIs no ano corrente</p>
OBSERVAÇÕES	<p><u>2º trimestre:</u> O envio de ofício-circular relacionando a nova descrição dos códigos da tabela de domínio modificada deverá ser repetido no 50º ABI, haja vista a impossibilidade da TI em resolver o problema.</p> <p><u>4º trimestre:</u> As identificações notificadas por meio do 53º ABI já devem ser encaminhadas à ANS por meio do Protocolo Eletrônico de Ressarcimento ao SUS – PERSUS.</p>

Meta

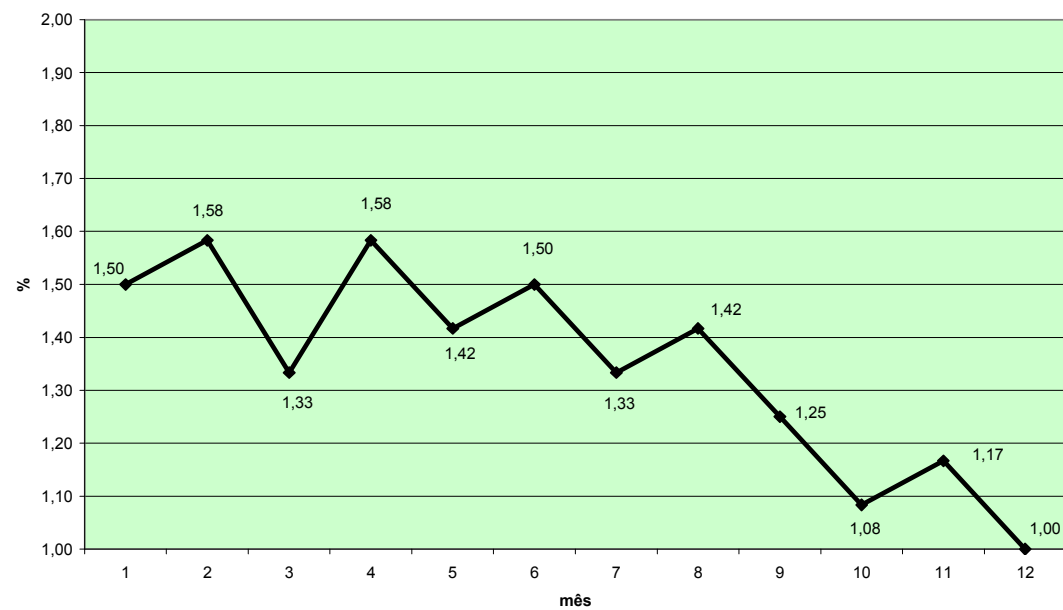
O acompanhamento da redução gradativa do intervalo temporal entre as Etapas de Processamento dos Atendimentos Identificados nas Autorizações de Internação Hospitalar (AIH) do atendimento realizado na rede SUS e a Autuação destes Atendimentos para fins de Ressarcimento ao SUS a partir da adoção de medidas visando alcançar o intervalo ideal de 12 (doze) meses entre as etapas citadas constitui a meta para este indicador, de acordo com o cronograma abaixo. O planejamento para o ano de 2014 é o de efetuarem-se as autuações referentes a 18 competências (ou emissão de 06 ABI com três competências) do total de competências acumuladas até dezembro de 2013. Pretende-se uma redução mais efetiva do índice alcançado em dezembro de 2013 a partir dos investimentos realizados no setor, buscando-se atingir em dezembro de 2014 a meta de um ano de intervalo entre o atendimento no SUS e a notificação para a operadora.

CRONOGRAMA PROPOSTO PARA O PROCESSAMENTO DO RESSARCIMENTO AO SUS DAS AIH			
Competência da AIH	Índice	Período	%
JUL/AGO/SET 2012 – 48º ABI; OUT/NOV/DEZ 2012 – 49º ABI; JAN/FEV/MAR 2013 – 50º ABI; ABR/MAI/JUN 2013 – 51º ABI; JUL/AGO/SET 2013 – 52º ABI OUT/NOV/DEZ 2013 – 53º ABI	1,0	Até dezembro de 2014	100% ou 18 competências (06 ABI com três competências)

Indicador 3.2	MÊS						TOTAL
3.2 Índice de acompanhamento do passivo processual dos atendimentos identificados- Ressarcimento ao SUS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
Competências de AIHs não processadas - acumuladas (a)	18	19	16	19	17	18	18
Intervalo mínimo (meses) entre atendimento e processamento (b)	12	12	12	12	12	12	12
Indicador 3.2 (a/b)	1,500	1,583	1,333	1,583	1,417	1,500	1,5000
Indicador 3.2 - pontuação	0,500	0,417	0,667	0,417	0,583	0,500	0,5000

Indicador 3.2	MÊS						TOTAL
3.2 Índice de acompanhamento do passivo processual dos atendimentos identificados- Ressarcimento ao SUS	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
Competências de AIHs não processadas - acumuladas (a)	16	17	15	13	14	12	12
Intervalo mínimo (meses) entre atendimento e processamento (b)	12	12	12	12	12	12	12
Indicador 3.2 (a/b)	1,333	1,417	1,250	1,083	1,167	1,000	1,0000
Indicador 3.2 - pontuação	0,667	0,583	0,750	0,917	0,833	1,000	1,0000

3.2 Índice de Acompanhamento do Passivo de Processamento dos Atendimentos Identificados para fins de Ressarcimento ao SUS

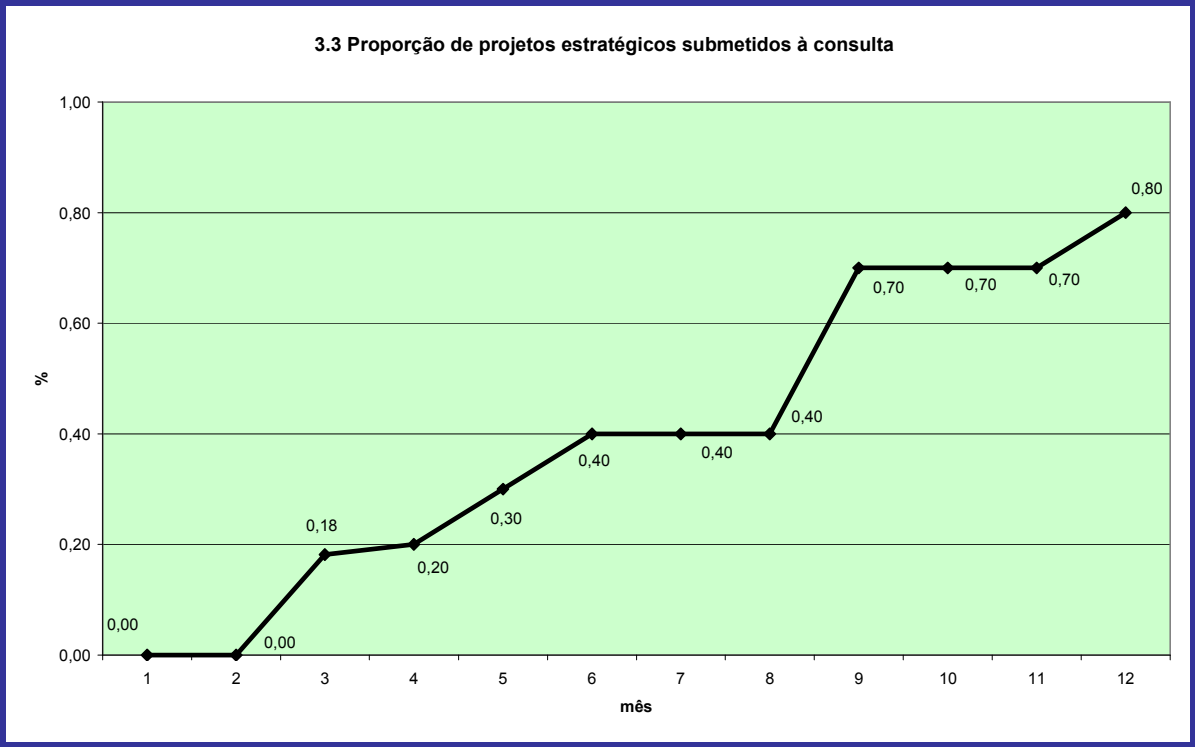


INDICADOR 3.3 Proporção de projetos estratégicos submetidos à consulta à sociedade		
DIRETORIA/ÁREA: ANS		
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Processos Internos (Articulação Institucional)	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Intensificar o relacionamento com os públicos de interesse, inclusive o público interno	
LINHAS DE AÇÃO	Promoção da participação social	
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Aprimorar os mecanismos de participação social existentes e verificar com as partes interessadas o atendimento às suas expectativas	
CONCEITO	Representa o percentual de projetos estratégicos, alinhados aos diversos instrumentos de planejamento, tais como Agenda Regulatória, Planejamento Estratégico MS; PPA/PNS ou outros, que tenham sido submetidos a mecanismos de consulta à sociedade, tais como pré-consultas (Grupos de Trabalho ou Câmaras Técnicas) ou Consulta Pública.	
MÉTODO DE CÁLCULO	(Número de projetos estratégicos submetidos a mecanismos de consultas à sociedade/ Total de projetos estratégicos) * 100	
META	60%	
FONTES DE DADOS	Site ANS/GCOMS	
RESULTADOS	Variável / Mês	Ano
	Número de projetos estratégicos submetidos a mecanismos de consultas à sociedade (a)	8
	Total de projetos estratégicos (b)	10
	Resultado do indicador (a/b)	80%

INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	<p>Projetos da Agenda Regulatória, com previsão de consulta (dez): 1.2/3.1/3.3/7.1/7.2/7.7/4.3/2.4/1.4/4.2</p> <p>Projetos previstos, com estudos e debates, mas sem consultas no período:</p> <p>2.4 Aprofundar estudos sobre modelos de reajustes para planos individuais</p> <p>4.3 Avançar na Portabilidade de Carências para planos coletivos empresariais</p>
PROBLEMAS ECONTRADOS	
SOLUÇÕES POSSÍVEIS	
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
OBSERVAÇÕES	<p>Os seguintes projetos da Agenda Regulatória passaram por alguma forma de consulta no primeiro semestre: O Projeto 1.2 Qualificar a entrada do beneficiário no plano: implementar nova política de tratamento para o ato de contratação, quando da existência doença ou lesão prévia ao contrato (duas câmaras técnicas); 3.1 Avaliar e divulgar novas Sistemáticas de Remuneração de Hospitais que atuam na Saúde Suplementar (Grupo Técnico) ; 3.3 Aperfeiçoar as regras para o relacionamento entre operadoras de planos privados de assistência à saúde e prestadores de serviços e profissionais de saúde (Consulta e Audiência Pública); e 7.1 : Implantar a análise de impacto regulatório e operacional (consulta dirigida).</p> <p>No segundo semestre, foram realizadas consultas para os seguintes projetos: 7.2 Ampliar a participação social (pesquisa realizada com ODC); 7.7 Dotar a ANS de metodologias que subsidiem a elaboração da Política de Gestão do Conhecimento (consulta interna); Projeto 1.4 Estudar alternativas para permitir/estimular o incentivo nas ações de promoção e prevenção (realização de quatro workshops regionais com os diversos segmentos) e projeto 4.2 Aprimorar e aprofundar os estudos sobre Mercados Relevantes (discussões com órgãos externos, por meio de reuniões e workshops).</p> <p>Os projetos 1.2 e 3.3 apresentaram novas consultas no segundo semestre: mais duas câmaras técnicas (1.2) e nova Audiência Pública e quatro reuniões de Câmara Técnica (3.3), para a regulamentação da Lei 13.003/2014.</p>

Indicador 3.3	MÊS						TOTAL
3.3 Proporção de projetos estratégicos submetidos à consulta à sociedade	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
Número de projetos estratégicos submetidos à consulta (a)	0	0	2	2	3	4	4
Total de projetos estratégicos da AR (b)	10	10	11	10	10	10	10
Indicador 3.3 (a/b)	0,00	0,00	0,18	0,20	0,30	0,40	0,40

Indicador 3.3	MÊS						TOTAL
3.3 Proporção de projetos estratégicos submetidos à consulta à sociedade	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
Número de projetos estratégicos submetidos à consulta (a)	4	4	7	7	7	8	8
Total de projetos estratégicos da AR (b)	10	10	10	10	10	10	10
Indicador 3.3 (a/b)	0,40	0,40	0,70	0,70	0,70	0,80	0,80



INDICADOR 3.4 Implantação de melhorias na divulgação dos regulamentos e dos resultados das consultas públicas		
DIRETORIA/ÁREA: ANS		
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Processos Internos (Articulação Institucional)	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Divulgar os resultados para a sociedade (promover accountability):	
LINHAS DE AÇÃO	Incentivo à transparência e ao controle social	
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Ampliar a participação efetiva e qualificada do cidadão e das demais partes interessadas no processo regulatório, bem como o acesso às informações resultantes desse processo, a fim de promover o diálogo e transparência, identificar demandas e assegurar a legitimidade e eficácia da regulação	
CONCEITO	Divulgação e implementação do plano de melhoria realizado no âmbito do projeto de benchmarking colaborativo da GESPUBLICA relativo ao processo de regulamentação – na questão da divulgação dos regulamentos e resultados das consultas.	
MÉTODO DE CÁLCULO	% de execução das etapas previstas no plano de ação, relativas à divulgação dos regulamentos e dos resultados da consulta pública..	
META	70%	
FONTES DE DADOS	GPLAN/DIGES	
RESULTADOS	Variável / Mês	Ano
	% execução das etapas previstas no plano de ação	<p><u>1º semestre:</u> Dos oito projetos, dois foram concluídos (Redes Sociais e Ouvidorias das Operadoras); dois tiveram 80% de execução (transparência no processo decisório e implantação da análise intermediária de impacto regulatório); dois tiveram 75% de execução (Parceiros da Cidadania e Pesquisa de Satisfação com os mecanismos de consulta) e um alcançou 50% de execução (Consultas e Guia de Boas Práticas) e um chegou a 25% (Relacionamento Institucional).</p> <p><u>2º semestre:</u> Dos seis projetos remanescentes, três foram concluídos (transparência no processo decisório e implantação da análise intermediária de impacto regulatório; Pesquisa de Satisfação com os mecanismos de consulta); dois tiveram 80% de execução (Parceiros da Cidadania e Consultas) e um chegou a 50% (Relacionamento Institucional).</p>

INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	
PROBLEMAS ECONTRADOS	
SOLUÇÕES POSSÍVEIS	
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
OBSERVAÇÕES	Execução de 73,13% no 1º semestre. Execução de 88,75% ao final do ano.

Problemas	Ações	Resultados esperados	Boa prática detectada no BM	Perspectiva 2014	Pontuação
1. A linguagem utilizada para as consultas é complexa, muitas vezes realizadas tardiamente, e o aplicativo de consulta pública não permite customização para perguntas abertas	1. Desenvolver proposta evolutiva do sistema de consultas públicas, de forma que o aplicativo apresente novas funcionalidades, com possibilidade de pesquisas e filtros 2. Aprimorar a acessibilidade e clareza em termos de linguagem, orientada ao público 3. Incrementar o número de consultas realizadas precocemente	Facilitar a participação dos representantes da sociedade com linguagem mais acessível e utilização de mecanismos de consulta mais precocemente, de preferência, com o uso de um mesmo aplicativo.	Sistema de Acompanhamento Consultas Públicas – SACP - ANATEL	Avaliação das diferentes formas de participação - Guia Boas Práticas. A ANS consolidou sua presença nas redes sociais com a entrada definitiva no Twitter (@ans_reguladora), em 18/12. Todos os servidores e colaboradores da Agência, além do público em geral, podem seguir as notícias, postagens, informações compartilhadas pela GCOMS no Twitter sobre os mais diversos assuntos que envolvem a ANS. Esta é uma fase de experimentos e adaptações para que, daqui a dois meses, a ANS seja inserida também no Facebook. A primeira postagem do Twitter da ANS foi o vídeo de Natal/Ano Novo criado pela Comunicação Institucional/Interna com imagens do que se produziu ao longo do ano de 2013 na ANS.	10%
2. A ANS não atinge o seu potencial de interatividade nas mídias sociais	Desenvolver novas possibilidades de interação social e gestão do conhecimento interna e externamente	Participação social estimulada por meio de novos canais e ampliado o conhecimento acerca dos temas do setor	Divulgação nas Redes Sociais - ANATEL		12,5%

3. Não existem ouvidorias nas operadoras de planos de saúde	Análise e discussão dos resultados da CP 50, elaboração do normativo, divulgação e acompanhamento	Normativo elaborado e monitoramento da implantação realizado	Conselhos de usuários de telefonia fixa - ANATEL Conselhos de consumidores das distribuidoras - ANEEL	CP 50 - finalizada - divulgação do relatório realizada em 24/04, juntamente com um FAQ. RN publicada - 323 em 04/04 A implantação ocorreu em 26/06, com curso de capacitação para comunicar o objetivo da norma e sua operacionalização aos ouvidores das operadoras. A Ouvidoria já está planejando o cadastramento dos responsáveis antes ainda da implementação da norma. Monitoramento - final 2013 para ops de gde porte - primeiro ciclo de monitoramento apenas em 2014	12,5%
4. As reuniões de Diretoria Colegiada, embora mais abertas atualmente e transmitidas para sala em prédio contíguo, ainda não são transmitidas para um público mais amplo.	Disseminar as experiências de outros órgãos (projeto GESPÚBLICA de BM) e amadurecer a discussão dos temas regulatórios com o setor	Reuniões públicas de DC estabelecidas, com maior transparência no processo decisório, além de estímulo à participação	Reuniões dos conselhos com transmissão ao vivo - ANATEL Reuniões públicas da Diretoria Colegiada - ANEEL	Aguardando licitação da rede e aquisição de equipamentos (câmeras). Tecnologia semelhante à utilizada no Espaço Aberto (hangout) Lync e videoconferência - Núcleos	12,5%

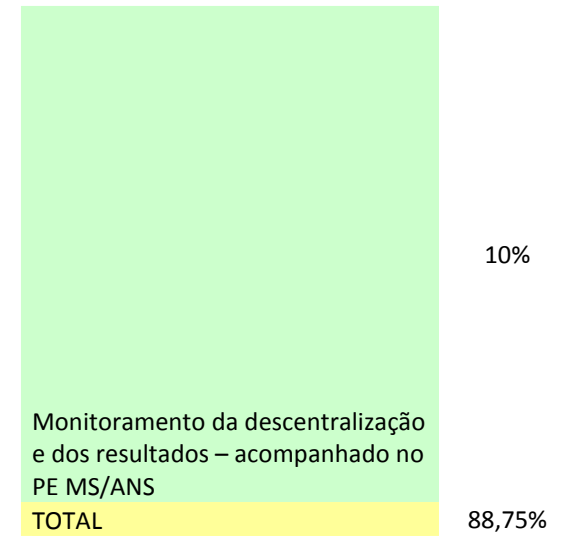
Problemas	Ações	Resultados esperados	Boa prática detectada no BM	Perspectiva 2013	Pontuação
5. O acompanhamento das diversas demandas de relacionamento institucional é dificultado, pela fragmentação e falta de registro comum	Promover a unificação do registro das diversas oportunidades de articulação	Sistema implantado, com possibilidade de compartilhamento de oportunidades de articulação	Sistema de Acompanhamento do Relacionamento Institucional – SARI - ANEEL	Discussão do macroprocesso Relacionamento Institucional	6,25%
6. Não ocorre a mensuração da satisfação dos cidadãos com os atuais mecanismos de participação social	Elaborar guia técnico, monitorar a realização das consultas e planejar pesquisa de satisfação	Incorporada pesquisa de satisfação com o processo de consulta realizado	Pesquisa de opinião - INMETRO	Pesquisa de satisfação em andamento	12,5%
7. Não há uma análise aprofundada e compartilhada dos projetos regulatórios que possam impactar o setor	Formar GT permanente para análise dos projetos, com fluxo instituído	Institucionalizados a análise, monitoramento e avaliação de projetos regulatórios de grande impacto para o setor de forma permanente	Estudo de Impacto e Viabilidade - INMETRO	Implantação da análise intermediária – construção do instrumento e consultas dirigidas	12,5%

8. O Programa Parceiros da Cidadania conta com envolvimento de poucos recursos pelas suas dimensões e possibilidades

Avaliar espaços para difusão de conhecimentos e promoção da participação social de forma regionalizada

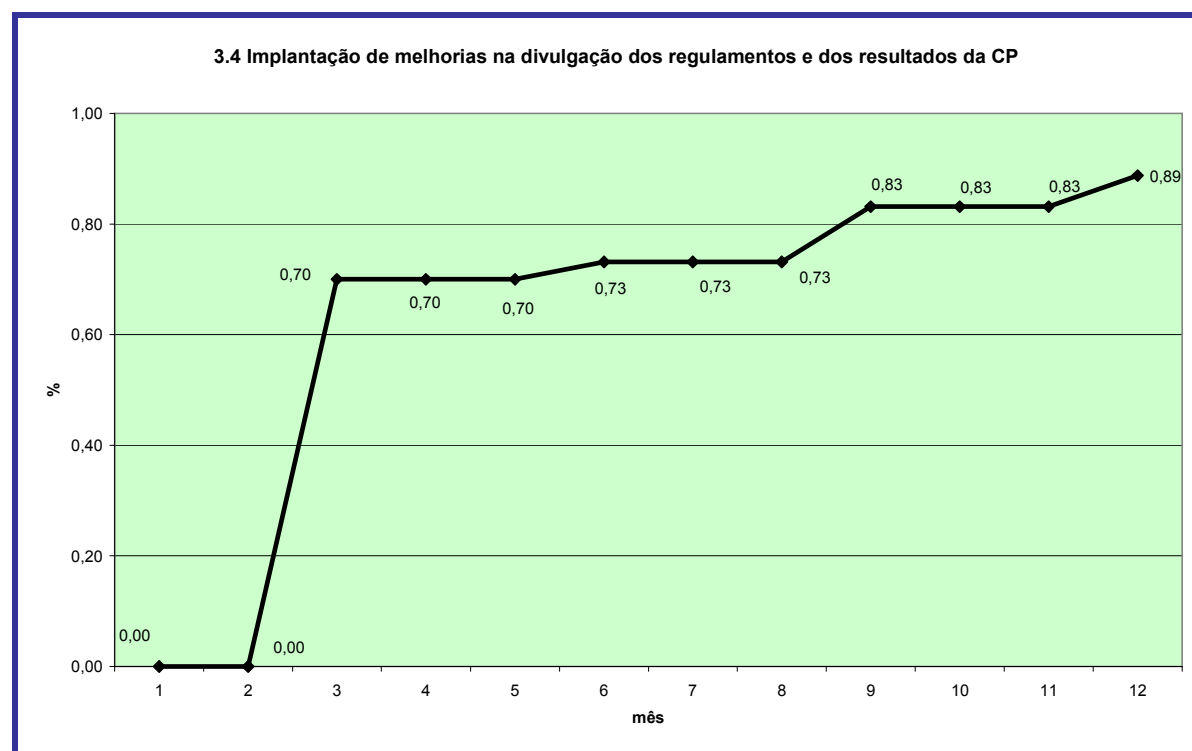
Programa ampliado com novos mecanismos de participação social regionalizados

Implantação Assistida - INMETRO



Indicador 3.4	MÊS						TOTAL
4 Implantação de melhorias na divulgação dos regulamentos e dos resultados das consultas públicas	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
Indicador 3.4 (a/b) - % de execução das etapas previstas no plano de ação	0,00	0,00	0,70	0,70	0,70	0,7313	0,7313

Indicador 3.4	MÊS						TOTAL
4 Implantação de melhorias na divulgação dos regulamentos e dos resultados das consultas públicas	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
Indicador 3.4 (a/b) - % de execução das etapas previstas no plano de ação	0,73	0,73	0,83	0,83	0,83	0,8875	0,8875



INDICADOR	
3.5.1 Índice de Execução do Programa de Monitoramento do Padrão de Troca de Informação em Saúde Suplementar (Padrão TISS).	
DIRETORIA/ÁREA: DIDES/GGISE/GERPI	
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Articulação e Aprimoramento Institucional Processos Internos
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimorar os instrumentos e ferramentas de regulação (regras e parâmetros)
LINHAS DE AÇÃO	Estímulo à interação entre os atores do setor e destes com a ANS; implementação do uso de padrões para o registro dos eventos do ciclo de atenção à saúde na saúde suplementar; qualificação dos prestadores e das operadoras; monitoramento, regulação e avaliação da utilização e da adequação das tecnologias em saúde.
BENEFÍCIO DA AÇÃO	O Padrão TISS busca maximizar a ordenação hoje existente, de forma a diminuir barreiras e assegurar o entendimento, simplificar os procedimentos, definir requisitos de monitoramento da qualidade, confidencialidade e segurança, no sentido de reduzir despesas administrativas e ampliar a segurança do paciente. O monitoramento do uso do Padrão TISS visa identificar o índice de utilização por operadoras de planos privados de assistência à saúde e prestadores de serviços de saúde e as possíveis falhas. Deve-se ainda identificar as ações de melhoria para sanar as eventuais falhas identificadas, com a colaboração do Comitê de Padronização das Informações em Saúde Suplementar (COPISS).
CONCEITO	O Índice de Execução do Programa de Monitoramento do Padrão TISS avalia a execução das ações componentes do Programa. As ações são organizadas em 3 conjuntos: 1. Ações de melhoria planejadas para o período, 2. Índice de utilização do Padrão TISS e 3. Ações para correção das falhas identificadas para o próximo período. A participação de cada conjunto na elaboração do Índice de Execução do Programa de Monitoramento do Padrão TISS é a seguinte: 1. Execução das ações programadas = 40% 2. Elaboração do Índice de Utilização do Padrão TISS = 50% 3. Definição de ações para melhorar o índice de utilização do Padrão TISS = 10% A composição do Índice de Utilização do Padrão TISS tem caráter incremental e acompanhará o aprimoramento do Padrão TISS, ao longo do período previsto no Plano Plurianual (PPA) de 2012-2015.
MÉTODO DE CÁLCULO	Índice de Execução do Programa de Monitoramento do Padrão TISS = Percentual de Execução das ações programadas + Percentual de Elaboração do índice de utilização do Padrão TISS + Percentual de definição de ações para melhorar o índice de utilização do Padrão TISS.
META	80% das ações do Programa de Monitoramento do Padrão TISS, previstas para o ano.

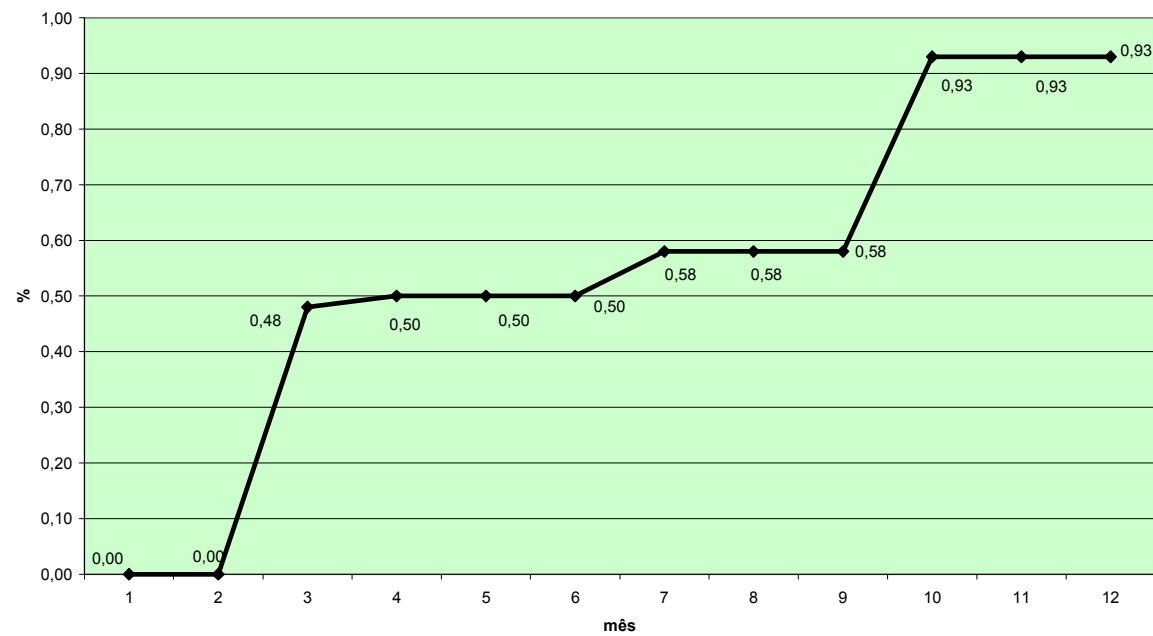
FONTES DE DADOS	<p>Para 2014:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Última Pesquisa Radar TISS. 2) Dados disponíveis na ANS: cadastro de operadoras de planos privados de assistência à saúde, informações de beneficiários e outras. <p>Dados do Padrão TISS enviados mensalmente à ANS pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde a partir da competência junho/2014.</p>	
RESULTADOS	Cálculo do indicador	
	Variável / Mês	Ano
	Percentual de execução das ações programadas (a)	33,0
	Percentual de Elaboração do índice de utilização do Padrão TISS (b)	50,00
	Percentual de definição de ações para melhorar o índice de utilização do Padrão TISS (c)	10,00
	Indicador (somatória)	93,0
INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)		
PROBLEMAS ECONTRADOS		
SOLUÇÕES POSSÍVEIS		
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico		

<p style="text-align: center;">OBSERVAÇÕES</p>	<p>Detalhamento do percentual de execução das ações programadas - totalizando 33% :</p> <ul style="list-style-type: none"> 6- Acompanhamento da implantação do Padrão TISS versão 3. Peso 5% - Realizado = 5%; 7- Implantação do sistema de recepção dos dados do padrão TISS das operadoras. Peso 20% - Realizado = 19%; 8- Elaboração do Programa de Monitoramento do Padrão TISS. Peso 5% - Realizado = 4%. 9- Elaboração de relatório da pesquisa Radar TISS 2013. Peso 6% - Realizado 1%. 10- Notificar operadoras em descumprimento da RN 190 – informações de coordenador TISS e portal TISS. Realizamos o levantamento das operadoras em descumprimento da RN 190 em outubro para iniciarmos o processo de notificação. Em novembro de 2014 foi editada a RN 359 revogando a obrigatoriedade do envio dos dados de coordenador TISS e Portal TISS para a ANS, não sendo mais necessário realizar a notificação das operadoras. Peso 4% - realizado 4%. <p>Detalhamento do percentual de elaboração do índice do Padrão TISS – totalizando 50%:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2. Foi disponibilizado o relatório do Índice do Padrão TISS – edição de fevereiro de 2014, devendo ser disponibilizada mais uma edição do índice tendo como base os dados enviados para a ANS a partir da competência setembro de 2014 . <p>Devido à prorrogação de prazo para envio dos dados do padrão TISS pelas operadoras para a ANS, da competência junho/2014 para a competência setembro/2014, e a diversos problemas encontrados durante a homologação do sistema de recepção e validação dos dados, não utilizamos estes dados para apuração do índice.</p> <p>O processo de cálculo da segunda edição do índice de 2014 em janeiro de 2015 foi realizado a base de dados mais atualizada da pesquisa do Radar TISS 2013 uma vez que outras operadoras responderam a pesquisa após o primeiro prazo concedido. (peso 50% realizado 50%).</p> <p>Definição das ações para melhorar o índice de utilização do padrão TISS (peso 10% realizado 10%):</p> <ul style="list-style-type: none"> 6- Reformular o índice do padrão TISS; 7- Utilizar a base de dados que será enviada para a ANS durante o ano de 2015 para geração do índice; 8- Reformular a pesquisa Radar TISS em 2015 para captar informações não disponíveis no envio de dados do Padrão TISS para a ANS. 9- Participar de oficinas de trabalho realizadas pelos participantes do COPISS; 10- Atender demandas da central de atendimento da ANS.

Indicador 3.5.1	MÊS						TOTAL
3.5.1 Índice de execução do programa de monitoramento do padrão TISS (Troca de Informação em Saúde Suplementar)	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
Percentual de execução das ações programadas (a)	0,00	0,00	0,23	0,25	0,25	0,25	0,25
Percentual de elaboração do índice de utilização do padrão TISS (b)	0,00	0,00	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
Percentual de definição de ações para melhoria no índice (c)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Indicador 3.5.1 (d=a+b+c)	0,00	0,00	0,48	0,50	0,50	0,50	0,5000

Indicador 3.5.1	MÊS						TOTAL
3.5.1 Índice de execução do programa de monitoramento do padrão TISS (Troca de Informação em Saúde Suplementar)	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
Percentual de execução das ações programadas (a)	0,28	0,28	0,28	0,33	0,33	0,33	0,33
Percentual de elaboração do índice de utilização do padrão TISS (b)	0,30	0,30	0,30	0,50	0,50	0,50	0,50
Percentual de definição de ações para melhoria no índice (c)	0,00	0,00	0,00	0,10	0,10	0,10	0,10
Indicador 3.5.1 (d=a+b+c)	0,58	0,58	0,58	0,93	0,93	0,93	0,9300

3.5.1 Índice de execução do programa TISS (Troca de Informação em Saúde Suplementar)

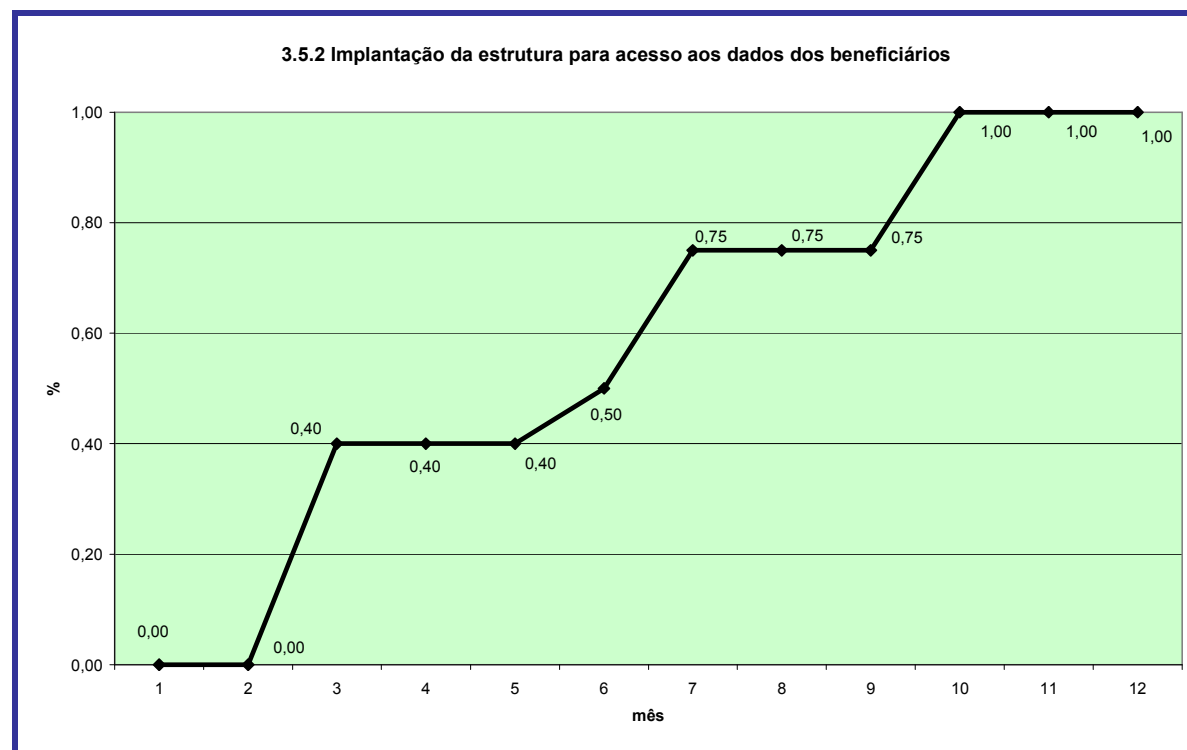


INDICADOR 3.5.2 Implantação da Estrutura para acesso aos dados de beneficiários	
DIRETORIA/ÁREA: DIDES/GGISE/GEPIN	
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Processos Internos (Articulação e Aprimoramento Institucional)
OBJETIVO ESTRATÉGICO	<i>Aprimorar os instrumentos e ferramentas de regulação (regras e parâmetros)</i>
LINHAS DE AÇÃO	a) Monitoramento da qualidade dos dados fornecidos pelas operadoras com a participação do próprio beneficiário; b) Aprimoramento do Cadastro de Beneficiários.
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Oferecer ao consumidor-beneficiário o acesso aos seus dados constantes na ANS trará benefícios para a autarquia, no sentido de qualificar melhor os dados de que dispõe, e contribuirá para o nível de conhecimento deste cidadão, o que pode contribuir para suas escolhas neste mercado.
CONCEITO	É uma medida que visa, além de dar transparência para a sociedade, aprimorar a qualidade dos dados cadastrais de beneficiários do Sistema de Informações de Beneficiários, relativa aos campos de identificação do beneficiário e de identificação do plano ao qual está vinculado, tendo este beneficiário como agente desse processo de qualificação.
MÉTODO DE CÁLCULO	O valor alcançado pelo indicador será o percentual de cumprimento do projeto. As fases previstas são: 1 – Fase de implantação da funcionalidade desenvolvida em 2013 (40%). 1.1 - GEPIN lidera essa implementação em conjunto com as coordenações da GGISS 2 – Fase de acompanhamento (10%) 2.1 – GEPIN avalia os impactos na rotina de atualização cadastral do SIB a partir da implantação da funcionalidade; 2.2 – GGISS acompanha o volume de acessos no sítio da ANS e seus impactos. 3 – Fase de Elaboração do estudo para verificar viabilidade de integração da funcionalidade a outros serviços do sítio da ANS (50%) 3.1 – levantamento dos serviços disponíveis (GEPIN); 3.2 – sugestão de funcionalidades (GEPIN) 3.3 – Relatório final sugerindo integração encaminhado para a DIRAD/DIDES (GEPIN)
META	Elaborar estudo para integração dessa funcionalidade a outros serviços disponíveis no sítio da ANS, como a possibilidade de fazer reclamações a partir dessa funcionalidade, ou mesmo acessar o guia de planos – até dez/2014 (Fase 3)
FONTES DE DADOS	Sistema de Informações de Beneficiários – SIB/ANS. GEPIN e GGISS

RESULTADOS	Cálculo do indicador
	Atividades realizadas
	<p><u>1º semestre:</u> Cumpridas as fase 1 (de implantação) e 2, de acompanhamento da implantação da funcionalidade</p> <p><u>3º trimestre:</u> Concluído o levantamento dos serviços disponíveis no site da ANS aos quais o COMPROVA pode ser integrado. Elaboração de sugestão de funcionalidades Conclusão de 25% da fase 3 do indicador</p> <p><u>4º trimestre:</u> Meta alcançada (100%): concluídas todas as fases previstas no projeto (implantação da funcionalidade, acompanhamento e elaboração do estudo para verificar viabilidade de integração da funcionalidade a outros serviços do sítio da ANS).</p>
INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	
PROBLEMAS ENCONTRADOS	
SOLUÇÕES POSSÍVEIS	
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
OBSERVAÇÕES	<p>No primeiro trimestre, foi disponibilizado no sítio da ANS o COMPROVA, para acesso aos dados pelos beneficiários</p> <p>A Nota Técnica 011/2014/GEPIN/GGISE/DIDES, de 11 de dezembro de 2014, apresenta o relatório final do projeto com o resultado da fase de acompanhamento (após a implantação do COMPROVA) e com diversas sugestões de integração da funcionalidade a outros serviços do sítio da ANS e de evolução do próprio COMPROVA. A NT foi encaminhada à DIRAD/DIDES em 29 de dezembro de 2014</p>

Indicador 3.5.2 3.5.2 Implantação da estrutura para acesso aos dados dos beneficiários	MÊS						TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
Indicador 3.5.2 - % de execução das etapas	0,00	0,00	0,40	0,40	0,40	0,50	0,50

Indicador 3.5.2 3.5.2 Implantação da estrutura para acesso aos dados dos beneficiários	MÊS						TOTAL
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
Indicador 3.5.2 - % de execução das etapas	0,75	0,75	0,75	1,00	1,00	1,00	1,00



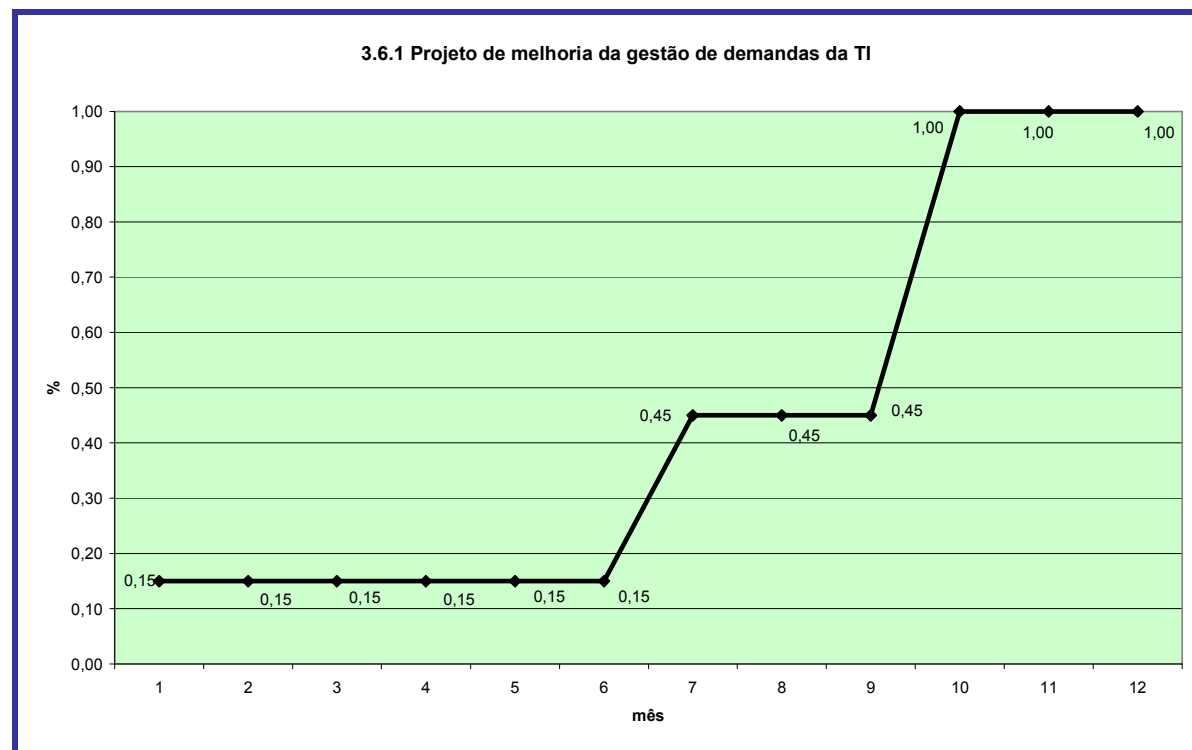
INDICADOR 3.6.1 Projeto de melhoria da gestão de demandas de TI	
DIRETORIA/ÁREA: DIDES/GGISS	
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Articulação e Aprimoramento Institucional Processos Internos
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Medir e ampliar a efetividade do uso das soluções de TI PDTI: 001 - Aperfeiçoar as informações e os serviços prestados
LINHAS DE AÇÃO	Contrato de Gestão 2012-2013: Gestão da infraestrutura de informática; Implementação do mapeamento de processos; Aperfeiçoamento dos processos internos de trabalho. PDTI 2012-2015: A05 - Elaborar e disponibilizar Catálogo de Serviços de TI; A06 - Implantar sistema de controle de demandas de TI; A07 – Implantar sistemática de avaliação do grau de satisfação dos usuários dos serviços de TI.
BENEFÍCIO DA AÇÃO	A melhoria da gestão de demandas de serviços de TI permitirá: a) alinhamento com a estratégia corporativa; b) melhoria na qualidade e consistência dos serviços; c) melhoria na eficácia no gerenciamento dos processos; d) redução de atrasos e diminuição da prorrogação de prazos; e) maior visibilidade do andamento das demandas; f) gestão eficaz das demandas solicitadas; g) transparência nos serviços de TI oferecidos.
CONCEITO	Trata-se de projeto voltado para disponibilização, gerenciamento e avaliação de serviços de TI, através da implementação de um catálogo de serviços e definição das formas de acesso. Serão utilizadas as boas práticas de mercado através dos frameworks ITIL V3, COBIT 5 e PMBOK.
MÉTODO DE CÁLCULO	O projeto de gestão de demandas de serviço de TI foi previsto para ser realizado (desenvolvido e implantado) durante o ano de 2014. O acompanhamento será feito através da evolução do cronograma do projeto.
META	100% das atividades para 2014.

FONTES DE DADOS	COSIT / GGISS / DIDES COSAP / GGISS / DIDES COBIT 4.1 (Control Objectives for Information and related Technology) do ISACF (Information Systems Audit and Control Foundation)	
RESULTADOS	Cálculo do indicador	
	Variável / Mês	Trimestre
	ETAPA A - Revisão e avaliação do catálogo de serviços. Artefato gerado: Minuta do Catálogo de serviços. (10% do projeto)	1º tri
	ETAPA B - Definição dos serviços externos à COSIT para a carta de serviços. Artefato gerado: Carta de serviços elaborada. (5% do projeto)	1º tri
	ETAPA C - Identificação dos tipos de demandas/chamados e revisão da classificação, priorização e prazo de atendimento das demandas/chamados; (20% do projeto)	3º tri
	ETAPA D - Estudo da necessidade de adequação de recursos de acordo com o volume de demandas/chamados recebidos mensalmente e se aplicável, estudo sobre a necessidade de contratação de recursos para atendimento; (10% do projeto).	3º tri
	ETAPA E - Implementação de até 80% do catálogo de serviços na ferramenta de gestão de demandas. (40% do projeto) Artefato gerado: Serviços implementados na ferramenta de demanda – Telas do OTRS	4º tri
INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	<ul style="list-style-type: none"> Os serviços detalhados no projeto são majoritariamente relacionados à infra-estrutura de TI. Os dois servidores temporários envolvidos no projeto saíram da ANS. Possíveis soluções de continuidade, devido à saída de dois servidores da área, foram superadas pela aplicação de outros servidores e colaboradores no projeto. 	
	Descontinuidade por saída dos servidores envolvidos.	
PROBLEMAS ECONTRADOS		
SOLUÇÕES POSSÍVEIS	Retomada com outros profissionais (servidores e colaboradores)	

<p>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</p>	
<p>OBSERVAÇÕES</p>	<p>Até abril/2014, 15% de todo o projeto foi realizado, conforme cronograma proposto e registrado no PWA.</p> <p>Próximas etapas a serem realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificação dos tipos de demandas/chamados e revisão da classificação, priorização e prazo de atendimento das demandas/chamados. (20% do projeto) Artefatos gerados: lista de SLA aprovada e Catálogo aprovado (conclusão em julho/2014) • Estudo da necessidade de adequação de recursos de acordo com o volume de demandas/chamados recebidos mensalmente e se aplicável estudo sobre a necessidade de contratação de recursos para atendimento das demandas/chamados. (10% do projeto) Artefato gerado: estudo da necessidade de recursos concluído (conclusão em julho/2014) • Implementação de até 80% do catálogo de serviços na ferramenta de gestão de demandas. (40% do projeto) Artefato gerado: Serviços implementados na ferramenta de demanda. (conclusão em novembro/2014) • Orientação da equipe de atendimento das demandas/chamados e demais envolvidos nos processos de gerenciamento de TI propostos. (15% do projeto) Artefato gerado: material instrutivo disponibilizado. (conclusão em dezembro/2014) <p>Os percentuais não se alteraram com relação à medição do primeiro trimestre de 2014, porque as próximas etapas estão previstas para serem concluídas em julho/2014.</p> <p>As etapas previstas para o 3º trimestre de 2014 foram completadas dentro do prazo. Houve um avanço de 30% do projeto neste trimestre, totalizando 45% de execução geral do projeto. Para o 4º. Trimestre de 2014, espera-se avançar 55% do projeto e concluí-lo.</p> <p>Com a realização das entregas (evidências) conforme o planejado, pode-se dar o projeto concluído dentro do prazo e do escopo previsto.</p>

Indicador 3.6.1	MÊS						TOTAL
3.6.1 Projeto de melhoria da gestão de demandas da TI	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
Implementação do programa	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,1500
Indicador 3.6.1	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,1500

Indicador 3.6.1	MÊS						TOTAL
3.6.1 Projeto de melhoria da gestão de demandas da TI	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
Implementação do programa	0,45	0,45	0,45	1,00	1,00	1,00	1,0000
Indicador 3.6.1	0,45	0,45	0,45	1,00	1,00	1,00	1,0000



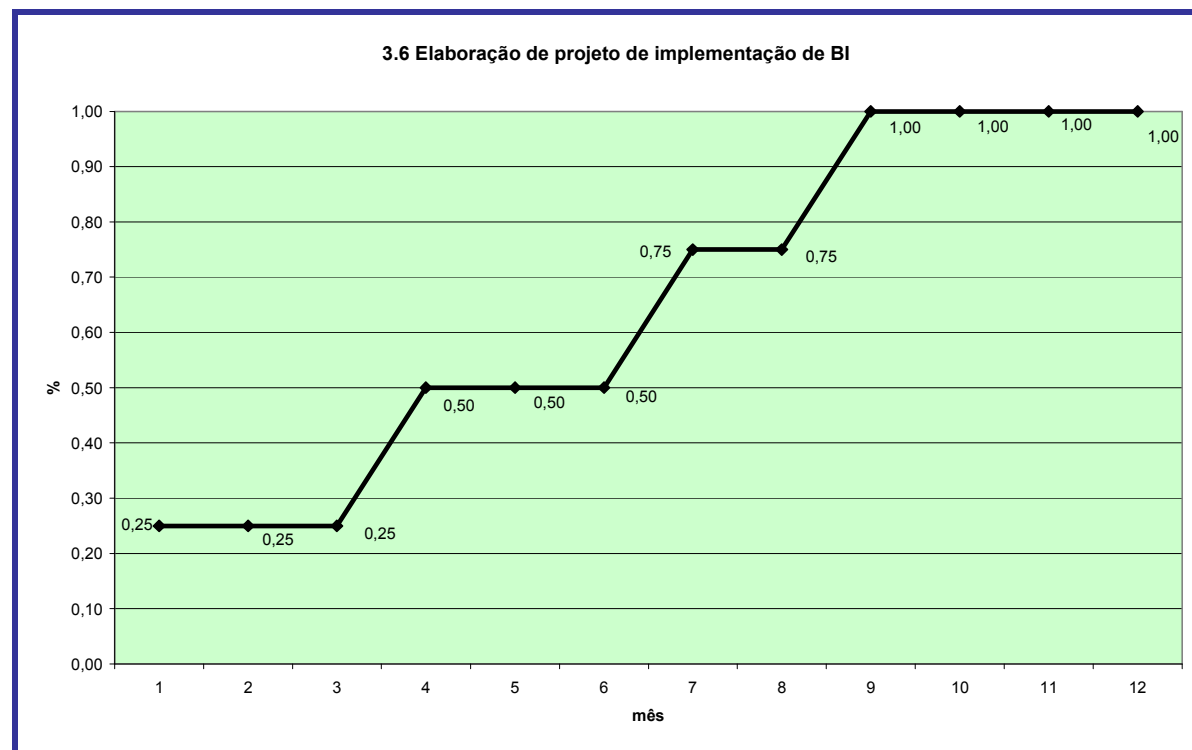
INDICADOR 3.6.2 Elaboração de projeto de implementação de BI	
DIRETORIA/ÁREA: DIDES/GGISE/GEPIN	
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Articulação e Aprimoramento Institucional Processos Internos
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Medir e ampliar a efetividade do uso das soluções de TI PDTI: 005 - Aprimorar as informações corporativas
LINHAS DE AÇÃO	Contrato de Gestão 2012-2013: Gestão da infra-estrutura de informática; Implementação do mapeamento de processos; Aperfeiçoamento dos processos internos de trabalho. PDTI 2012-2015: A20 - Implementar atualizações e melhorias na disponibilização de informações A21 - Ampliar o uso de ferramentas de business intelligence para informações corporativas.
BENEFÍCIO DA AÇÃO	A elaboração de um projeto que oriente as ações de implantação do ambiente de TI permitirá: a) alinhamento com a estratégia corporativa; b) melhoria na qualidade e consistência dos serviços; c) gestão eficaz dos serviços contratados (<i>outsourcing</i>); d) planejamento de aquisições de ferramentas e infraestrutura;
CONCEITO	Trata-se de elaboração de projeto para detalhamento das etapas, entregas de produtos e pessoal envolvido na elaboração, validação e disponibilização de acesso ao <i>data warehouse (DW)</i> corporativo via ferramenta de BI.
MÉTODO DE CÁLCULO	A elaboração do projeto de BI foi prevista para ser realizada durante o ano de 2014. O acompanhamento será feito através da medição do cumprimento das seguintes etapas. 1. Definição da equipe responsável pelo planejamento 2. Definição do escopo do projeto 3. Identificação de resultados (entregas) e criação da estrutura de divisão de trabalho 4. Identificação das atividades necessárias para completar as entregas 5. Estimação dos recursos físicos e humanos necessários para as atividades 6. Estimação de tempo e custo para as atividades 7. Desenvolvimento do cronograma 8. Elaboração do orçamento 9. Obtenção de aprovação formal para início das atividades Elaboração de termos de referência para contratações e/ou aquisições identificadas.
META	100% das atividades para 2014
FONTES DE DADOS	COSIT / GGISS / DIDES e GEPIN / GGISE / DIDES COBIT 4.1 (Control Objectives for Information and related Technology) do ISACF (Information Systems Audit and Control

	Foundation)
RESULTADOS	Cálculo do indicador
	Atividades realizadas no ano
	<p>1º trimestre: Definição do escopo da primeira etapa do processo (Sala de Situação) e elaboração do cronograma dessa primeira fase</p> <p>2º trimestre Concluída a etapa de avaliação de ferramentas, com o desenvolvimento de um protótipo, optando-se pela utilização de ferramenta livre, de código aberto.</p> <p>Iniciado o desenvolvimento de <i>dashboards</i> (Painéis) e Relatórios, tendo-se concluído cerca de 50% das atividades de desenvolvimento desses produtos.</p> <p>Elaborado termo de referência para contratação de consultor especialista na ferramenta selecionada</p> <p>3º trimestre: Projeto de implementação do BI elaborado - 100% das atividades do indicador previstas para 2014 foram cumpridas neste trimestre. Definidos os indicadores a serem implementados. Foram criados o Banco de dados e as tabelas para realizar as extrações e carga. Realização dos testes dos painéis e homologação pela equipe da GEPIN.</p> <p>4º trimestre: Meta alcançada (100%): a elaboração do projeto foi realizada conforme o planejado. Foi possível também avançar na implementação do mesmo, efetuando-se o desenvolvimento de programas de extração de dados, desenvolvimento de painéis (<i>dashboards</i>) e relatórios. Foi possível desenvolver e disponibilizar uma plataforma de BI com funcionalidades básicas, com perspectiva de evoluções futuras</p>
INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	Para a condução do projeto foram utilizados dois servidores temporários com apoio pontual de consultores terceirizados que já fazem parte da equipe da GEPIN, tendo sido necessária a contratação por três meses, via OPAS, de um consultor especialista na ferramenta Pentaho, para apoio em infraestrutura e especificidades da ferramenta.
PROBLEMAS ENCONTRADOS	<p>1º semestre: Os feriados de Junho/Julho e o tempo necessário para contratação do consultor especialista na ferramenta postergaram o trabalho de consultoria para a última semana do mês de julho, tendo sido previsto inicialmente para maio</p> <p>2º semestre: Identificou-se a necessidade da contratação de uma empresa para dar suporte à ferramenta, mais especificamente em questões de infraestrutura. Este ponto é pré-requisito para entrada da plataforma em produção. Foram levantados, pela área de segurança de TI, alguns pontos de risco relacionados à segurança e vulnerabilidade da aplicação.</p>

SOLUÇÕES POSSÍVEIS	<p><u>1º semestre:</u> A visita do consultor não deverá afetar o cronograma final.</p> <p><u>2º semestre:</u> Em relação ao suporte, foi feito um levantamento de empresas capazes de fornecer o serviço. Deverá ser realizada, em 2015, a contratação de empresa para serviço de suporte. Com relação à segurança, deverá ser feita uma análise mais detalhada dos impactos e soluções possíveis, mais especificamente no caso de disponibilização da plataforma para acesso do público externo.</p>
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	<p><u>1º semestre:</u> Como parte do escopo do projeto, foram definidos alguns produtos a serem entregues:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Painéis da Sala de Situação • Migração de um conjunto de relatórios do atual Sistema de Informações Gerenciais (SIG). • Disponibilização de duas consultas, através de cubos, com informações de demandas NIP e de Beneficiários. <p><u>2º semestre:</u> Definição e priorização de novas consultas. Revisão dos indicadores e painéis a serem disponibilizados, por parte das áreas. Obtenção de ferramenta de ETL, visando aumento de produtividade e melhoria dos processos atuais, no que diz respeito à melhoria de performance, confiabilidade, facilidade de manutenção, etc.</p>
OBSERVAÇÕES	<p>Embora o Título do projeto seja "Elaboração do projeto de BI", algumas etapas de desenvolvimento do projeto já se iniciaram e ocorrem em paralelo à elaboração. A primeira fase do projeto, prevista para 2014, contemplará a disponibilização de uma plataforma integrada de BI com um pequeno conjunto de relatórios, <i>Dashboards</i> e Cubos, sendo o ponto inicial de uma solução completa de BI.</p> <p><u>3º trimestre:</u> 100% das atividades do indicador previstas para 2014 foram cumpridas neste trimestre. Além da elaboração do projeto, a GEPIN avançou na implementação do projeto propriamente dito, com uma entrega prevista da Sala de Situação implementada para outubro de 2014, conforme cronograma de implementação disponível no projeto elaborado</p>

Indicador 3.6.2	MÊS						TOTAL
3.6.2 Elaboração do projeto de implementação de BI	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
Implementação do projeto	0,25	0,25	0,25	0,50	0,50	0,50	0,5000
Indicador 3.6.2	0,25	0,25	0,25	0,50	0,50	0,50	0,5000

Indicador 3.6.2	MÊS						TOTAL
3.6.2 Elaboração do projeto de implementação de BI	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
Implementação do projeto	0,75	0,75	1,00	1,00	1,00	1,00	1,0000
Indicador 3.6.2	0,75	0,75	1,00	1,00	1,00	1,00	1,0000



6.4 EIXO DIRECIONAL: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

DIMENSÃO DE APRENDIZADO E CRESCIMENTO

PARTES INTERESSADAS

Q
S
S

Promover a Qualidade Assistencial na Saúde Suplementar (em articulação com o SUS)

Promover o equilíbrio e aprimorar a qualidade do relacionamento entre beneficiários, prestadores e operadoras

Integrar os processos reguladores dos setores público e privado do Sistema de Saúde Brasileiro

Cidadão
SUS/MS

S
M

Monitorar os aspectos relativos à dimensão assistencial

Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas individuais e coletivas

Reduzir a assimetria de informação

Monitorar os aspectos relativos à sustentabilidade econômica e financeira das Operadoras

Monitorar os aspectos de estrutura e operação de rede assistencial

Estimular a concorrência no setor

Beneficiários
Operadoras
Prestadores
Gestores do SUS
Centrais Sindicais
Órgãos de Defesa do Consumidor

A
A
I

Divulgar os resultados para a sociedade (promover *accountability*).

Promover a geração e disseminação de conhecimento do setor

Aprimorar a Capacidade Regulatória

Intensificar o relacionamento com os públicos de interesse, inclusive o público interno

Centros
Colaboradores
Clientes internos
Instituições
acreditadoras
BNDES
Secretarias de Saúde

Medir e ampliar a efetividade do uso das soluções de TI

Aprimorar os instrumentos e ferramentas de regulação (regras e parâmetros)

D
I

Integrar e qualificar informações de interesse para a regulação

Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a Dispensas, Inexigibilidades, Licitações e Contratos

Promover a capacitação das equipes frente às diretrizes estratégicas da ANS

Promover a gestão estratégica de pessoas

Promover a qualificação institucional

Aproximar as dimensões física e financeira das ações da ANS.

Servidores
Diretoria
Colegiada

INDICADOR 4.1 Definição das regras de negócio para o sistema eletrônico para o Ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais (APAC).	
DIRETORIA/ÁREA: DIDES/GGSUS	
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Desenvolvimento Institucional Aprendizado e Crescimento
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Integrar e qualificar informações de interesse para a regulação
LINHAS DE AÇÃO	Articulação com os Gestores do SUS; estímulo à interação entre os atores do setor e destes com a ANS; mudança metodológica nos processos de Ressarcimento ao SUS; fornecimento de insumos ao planejamento integrado do Sistema de Saúde Brasileiro.
BENEFÍCIO DA AÇÃO	A implantação, no processo de ressarcimento ao SUS, da identificação e posterior efetivação de cobranças relativas às Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais (APAC) faz parte da proposta de implementação do processo de ressarcimento de APAC, visando maior aderência às determinações da Lei 9656/98, em seu Artigo 32.
CONCEITO	O indicador expressa a execução das ações referentes à elaboração das regras de negócio para futuro desenvolvimento de sistema eletrônico que operacionalize o ressarcimento de APAC emitidas para beneficiários de planos de saúde que utilizaram os serviços do SUS.
MÉTODO DE CÁLCULO	Percentual acumulado de ações realizadas dentre as programadas a partir do cronograma previsto para o ano de 2014.
META	100% do cronograma acumulado
FONTES DE DADOS	<u>DIDES:</u> <ul style="list-style-type: none"> ❖ GGISS – Gerência-Geral de Informação e Sistemas; ❖ GGSUS – Gerência-Geral de Ressarcimento ao SUS; <u>MINISTÉRIO DA SAÚDE:</u> <ul style="list-style-type: none"> ❖ DATASUS Secretaria de Atenção à Saúde.

RESULTADOS	Cálculo do indicador	
	Variável / Mês	1º semestre
	Atividades realizadas	<p><u>1º trimestre=5%</u> Iniciada a fase de comparação dos dados e campos de AIH e APAC.</p> <p><u>2º trimestre=50%</u> Foram concluídas as Fases I e II do cronograma. Foi iniciada a Fase III.</p>
RESULTADOS	Cálculo do indicador	
	Variável / Mês	2º semestre
	Atividades realizadas	<p><u>3º trimestre=60%</u> Fase III ainda não concluída</p> <p><u>4º trimestre=100%</u> Em agosto de 2014, a nova gestão da DIDES solicitou à GGISS um cronograma para a entrada em produção do SISTER. A GGISS informou que apenas em 2017 o SISTER entraria em produção. Visto que o Acórdão 1546/2013-TCU-Plenário determinada que o primeiro ABI de APAC seja lançado até 30/06/2015, optou-se por viabilizar o processamento de APAC através do processamento híbrido, por meio da utilização dos sistemas de gerenciamento atualmente em uso, o Sistema de Controle de Impugnações (SCI) e o Sistema de Gestão do Ressarcimento (SGR), além do Protocolo Eletrônico de Ressarcimento (PERSUS), pois dessa forma, em maio de 2015 já seria possível iniciar o processamento. A partir dessa decisão, a definição de regras de negócio para o SISTER foi interrompida e passou-se a definir as regras de negócio para o PERSUS (alterando o cronograma inicialmente proposto no indicador), atividade que já foi concluída.III.</p>
INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	<p><u>3º trimestre:</u> Elaborada a NT 3710/GGSUS/DIDES/2014 descrevendo, segundo entendimento da área demandante, as fases necessárias a implementação do ressarcimento de APAC, visto o estabelecido pelo Acórdão do TCU Nº 1456/2014.</p>	
PROBLEMAS ECONTRADOS	<p><u>1º trimestre:</u> Necessidade de deslocamento da equipe responsável por esta atividade para o atendimento de demandas referentes ao desenvolvimento do e-Rec na sua interação com o SISTER (que devem estar em produção até o 2º semestre do ano corrente), bem como ao saneamento dos problemas encontrados no batimento para a liberação do 48º ABI. Essa priorização acabou por impossibilitar a realização de todas as atividades planejadas para o período.</p> <p><u>3º trimestre:</u> Até o momento ainda não ocorreu o envio pelo DATASUS à ANS das bases de dados de APAC para início do record linkage e execução do batimento</p>	

	<p><u>4º trimestre:</u> O problema encontrado que justificou a alteração da solução planejada inicialmente (SISTER) foi o prazo para sua entrada em produção, incompatível com a demanda do TCU</p>
SOLUÇÕES POSSÍVEIS	<p><u>1º trimestre:</u> Adequação do cronograma previamente instituído. Ressalta-se que a estimativa é que não haja prejuízo ao previsto no cronograma inicial, de forma que se pretende alcançar a finalização da Fase IV ainda no ano corrente.</p>
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	<p><u>1º trimestre:</u> Contato com o Departamento de Informática do SUS (DATASUS) para melhor definição dos campos a serem solicitados nas bases de dados a serem encaminhados à ANS para o batimento dos atendimentos registrados por meio de APAC.</p> <p><u>2º trimestre:</u> Avaliação pela área de tecnologia da Informação (TI) da capacidade do sistema suportar o processamento de APAC e de AIH concomitantemente. Envio pelo DATASUS das bases completas de APAC à GGISS, incluindo APAC de medicamentos, de 2008 a 2012, para a realização de novo record linkage e aplicação de filtros (batimento) com vistas ao aprimoramento do domínio da metodologia pela área de TI e atualização das estimativas logísticas e operacionais da GGSUS necessárias à implementação do processo de ressarcimento de APAC. Reunião com a Secretaria de Assistência à Saúde (SAS) para troca de conhecimento com relação às regras de negócio em vigência para APAC, principalmente quanto a hormonioterapia e distribuição de medicamentos. Reunião com a DIPRO para definições quanto a cobertura de procedimentos registrados em APAC na saúde suplementar. Reunião com a DIPRO e a GEPIN/DIDES para a definição quanto ao armazenamento dos dados complementares de APAC para fins de estudos regulatórios.</p> <p><u>3º trimestre:</u> - Avaliação pela área de tecnologia da Informação (TI) da capacidade do sistema suportar o processamento de APAC e de AIH concomitantemente. - Envio pelo DATASUS das bases completas de APAC à GGISS, incluindo APAC de medicamentos, de 2008 a 2012, para a realização de novo record linkage e aplicação de filtros (batimento) com vistas ao aprimoramento do domínio da metodologia pela área de TI e atualização das estimativas logísticas e operacionais da GGSUS necessárias à implementação do processo de ressarcimento de APAC. - Reunião com a Secretaria de Assistência à Saúde (SAS) para troca de conhecimento com relação às regras de negócio em vigência para APAC, principalmente quanto a hormonioterapia e distribuição de medicamentos.</p> <p><u>4º trimestre:</u> - Entrada em produção do sistema (prevista para maio/2015); - Finalização do processo de homologação das bases de dados de APAC a fim de qualificar o batimento</p>

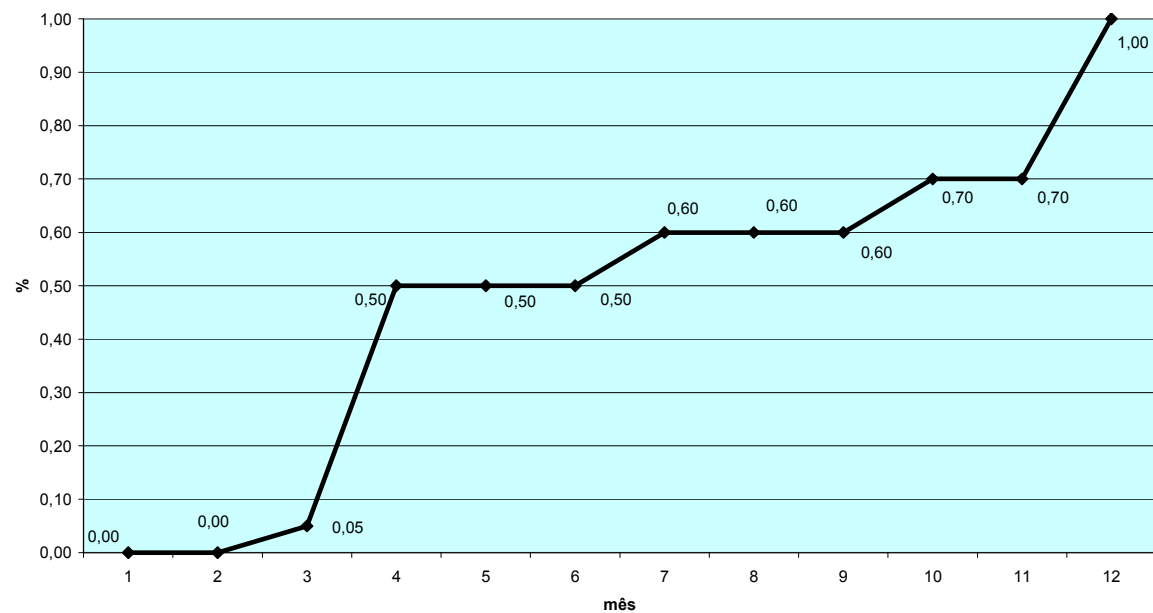
OBSERVAÇÕES	<p><u>2º trimestre:</u> Observou-se que não foi prevista no cronograma uma fase referente à adequação do record linkage (pela GGISS) e das regras de negócio do batimento (trabalho conjunto GGSUS-GGISS) ao processamento de APAC, que será tratada como um sub-projeto da Fase III.</p> <p><u>4º trimestre:</u> - Está em negociação a celebração de Termo de Cooperação com o Departamento de Informática do SUS – DATASUS para que o batimento seja feito diretamente no DATASUS e, apenas então, o ABI já pronto ser encaminhado à ANS para notificação das operadoras.</p>
--------------------	--

CRONOGRAMA PROPOSTO PARA O PROCESSAMENTO DO RESSARCIMENTO AO SUS DAS APAC			
Operação	Atividades	Período	% (Acumulado)
Operacionalização das ações referentes à elaboração das Regras de Negócio para sistema que operacionalize o processamento da cobrança do ressarcimento ao SUS das APAC	Fase I – Comparação dos dados e campos de AIH e APAC;	1º trimestre	- Fase I – 10%
	Fase II – Definição das Alterações Estruturais do SISTER e e-Rec	2º trimestre	- Fase II – 30%
	Fase III – Definição das alterações das Regras de negócio do SISTER e e-Rec		- Fase III – 40%
	Fase IV – Elaboração dos pareceres padrão do SISTER e do manual de Análise para APAC		- Fase IV – 20%

Indicador 4.1	MÊS						TOTAL
4.1 Definição das regras de negócio para o sistema eletrônico para ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
Atividades desenvolvidas - %	0,00	0,00	0,05	0,50	0,50	0,50	0,50
Indicador 4.2 - pontuação	0,00	0,00	0,05	0,50	0,50	0,50	0,50

Indicador 4.1	MÊS						TOTAL
4.1 Definição das regras de negócio para o sistema eletrônico para ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
Atividades desenvolvidas - %	0,60	0,60	0,60	0,70	0,70	1,00	1,00
Indicador 4.2 - pontuação	0,60	0,60	0,60	0,70	0,70	1,00	1,00

4.1 Definição das regras de negócio para o sistema eletrônico para o Ressarcimento das Autorizações de Procedimentos Ambulatoriais

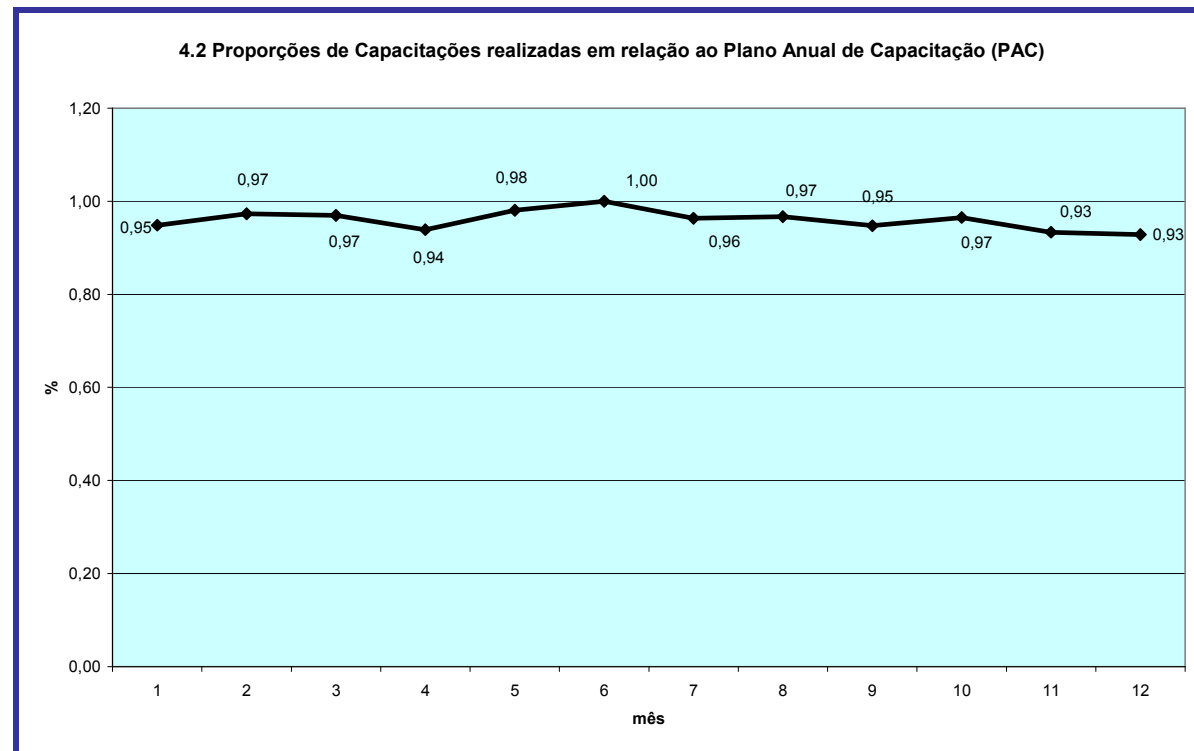


INDICADOR 4.2 Proporção das Capacitações Realizadas em relação ao Plano Anual de Capacitação – PAC	
DIRETORIA/ÁREA: DIGES/CODPT	
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Desenvolvimento Institucional Aprendizagem e Crescimento
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover a capacitação das equipes frente às diretrizes estratégicas da ANS
LINHAS DE AÇÃO	Desenvolvimento de pessoas e do trabalho, a partir de ações de capacitação alinhadas aos objetivos estratégicos da ANS.
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Melhoria da eficiência, eficácia e qualidade dos serviços públicos, prestados ao cidadão, o desenvolvimento permanente do servidor público, a adequação das competências requeridas dos servidores aos objetivos das instituições, tendo como referência o plano plurianual, e a racionalização e efetividade dos investimentos com capacitação.
CONCEITO	<p>O Plano Anual de Capacitação PAC é um dos instrumentos previstos no Decreto 5.707/2006 para a implementação da Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal - PNDP, que tem como finalidades a melhoria da eficiência, eficácia e qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão, o desenvolvimento permanente do servidor público, a adequação das competências requeridas dos servidores aos objetivos das instituições, tendo como referência o plano plurianual, e a racionalização e efetividade dos investimentos com capacitação.</p> <p>Trata-se de um instrumento de planejamento que consolida as demandas de capacitação da ANS, definindo as ações a serem executadas no exercício correspondente.</p> <p>Desde de 2010, todas as demandas das diretorias da ANS inseridas no PAC devem estar correlacionadas a um dos objetivos estratégicos expressos no Mapa Estratégico da ANS. A partir de 2011, seguindo a orientação da PNDP, cada uma das demandas incluídas deve também apresentar vinculação com o mapeamento de competências da Agência.</p> <p>Dessa forma, a ANS pretende que as necessidades de capacitação levantadas possam atender aos interesses institucionais auxiliando no alcance dos resultados.</p> <p>Portanto, em virtude do alinhamento estratégico do instrumento, entende-se que ao realizar as ações previstas no PAC, a ANS estará “promovendo a capacitação das equipes frente às diretrizes estratégicas da ANS”.</p> <p>Em 2013 pretende-se aprimorar a metodologia de elaboração do PAC, alinhando-o ao outros instrumentos de gestão estratégica da ANS como a Agenda Regulatória.</p>
MÉTODO DE CÁLCULO	Quantidade de ações realizadas relacionadas no PAC/ Quantidade total de ações realizadas
META	80%
FONTES DE DADOS	Plano Anual de Capacitação elaborado pelo Grupo de Trabalho para Elaboração do PAC – GT-PAC, com a coordenação da CODPT, a partir do levantamento de necessidades realizados junto às diretorias Planilha de Controle de Capacitações Realizadas da CODPT

INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	
PROBLEMAS ECONTRADOS	1º trimestre: O Plano Anual de Capacitação 2014 foi aprovado pela Diretoria Colegiada em 16/04. Antes da publicação as solicitações de capacitação foram analisadas considerando a justificativa do servidor e de sua chefia imediata. Para o cálculo do indicador foi realizada análise retroativa considerando o PAC aprovado posteriormente
SOLUÇÕES POSSÍVEIS	
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
OBSERVAÇÕES	<p>1º trimestre:</p> <p>Foram consideradas como previstas no PAC todas as participações nos cursos internos previstos no documento final do PAC.</p> <p>Não foram relacionadas as capacitações de servidores que até o dia 15/05/2014 não apresentaram certificado ou declaração de conclusão de curso realizado no período.</p> <p>As ações de pós-graduação aprovadas foram contabilizadas no mês em que foram iniciadas.</p> <p>2º trimestre:</p> <p>Foram consideradas como previstas no PAC todas as participações nos cursos internos previstos no documento final do PAC.</p> <p>Não foram relacionadas as capacitações de servidores que até o dia 17/07/2014 não apresentaram certificado ou declaração de conclusão de curso realizado no período.</p> <p>As ações de pós-graduação aprovadas foram contabilizadas no mês em que foram iniciadas.</p> <p>Os servidores que não preencheram o PAC foram desconsiderados para o cálculo do indicador.</p> <p>3º trimestre:</p> <p>Foram consideradas como previstas no PAC todas as participações nos cursos internos previstos no documento final do PAC.</p> <p>Não foram relacionadas as capacitações de servidores que até o dia 03/10/2014 não apresentaram certificado ou declaração de conclusão de curso realizado no período.</p> <p>As ações de pós-graduação aprovadas foram contabilizadas no mês em que foram iniciadas.</p> <p>Os servidores que não preencheram o PAC foram desconsiderados para o cálculo do indicador.</p> <p>4º trimestre:</p> <p>Foram consideradas como previstas no PAC todas as participações nos cursos internos previstos no documento final do PAC.</p> <p>Não foram relacionadas as capacitações de servidores que até o dia 29/12/2014 não apresentaram certificado ou declaração de conclusão de curso realizado no período.</p> <p>As ações de pós-graduação aprovadas foram contabilizadas no mês em que foram iniciadas.</p> <p>Os servidores que não preencheram o PAC foram desconsiderados para o cálculo do indicador.</p>

Indicador 4.2	MÊS						TOTAL
4.2 Proporção de Capacitações Realizadas em relação ap Plano Anual de Capacitação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
Ações de capacitação realizadas relativas ao PAC (a)	37	36	64	92	151	57	437
Total de ações de capacitação realizadas (b)	39	37	66	98	154	57	451
Indicador 4.2 (a/b)	0,95	0,97	0,97	0,94	0,98	1,00	0,9690

Indicador 4.2	MÊS						TOTAL
4.2 Proporção de Capacitações Realizadas em relação ap Plano Anual de Capacitação	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
Ações de capacitação realizadas relativas ao PAC (a)	79	203	126	276	168	117	1406
Total de ações de capacitação realizadas (b)	82	210	133	286	180	126	1468
Indicador 4.2 (a/b)	0,96	0,97	0,95	0,97	0,93	0,93	0,9578

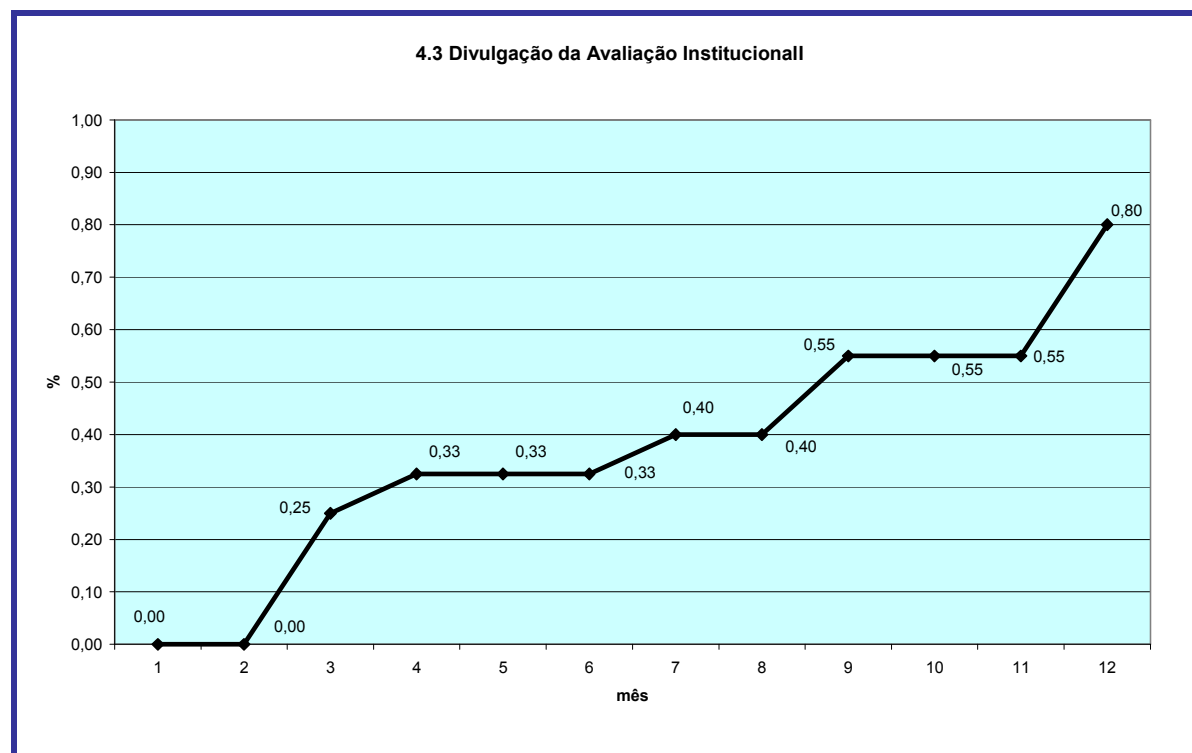


INDICADOR: 4.3.1 Divulgação da Avaliação Institucional	
DIRETORIA/ÁREA: DIGES/GGAPI	
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Desenvolvimento Institucional Aprendizagem e Crescimento
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover a Qualificação Institucional
LINHAS DE AÇÃO	Mensuração do grau de desempenho da ANS diante de sua missão institucional, através do acompanhamento e aperfeiçoamento dos processos de trabalho.
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Qualificar as ações da ANS a partir da avaliação do desempenho institucional
CONCEITO	<p>O indicador busca medir o cumprimento das etapas que compõem a avaliação interna e o grau de adesão institucional ao processo de auto-avaliação.</p> <p>As etapas que compõem o processo de auto-avaliação são: coleta dos dados junto às diferentes unidades de trabalho da ANS dentro dos prazos estabelecidos; cálculo do Índice de Desempenho Institucional (IDI) e análise qualitativa dos dados; auditoria interna do resultado; aprovação do resultado pela Diretoria Colegiada; e divulgação do IDI na intranet.</p> <p>O prazo considerado para o cumprimento da meta é a divulgação do IDI na intranet da ANS até o dia 05 de março de 2015.</p>
MÉTODO DE CÁLCULO	% de cumprimento das etapas
META	100% Divulgação do resultado da avaliação interna, através do cálculo do IDI, no prazo estabelecido.
FONTES DE DADOS	<p>Relatório final com o resultado do Índice de Desempenho Institucional / Diretoria de Gestão – Gerência Geral de aprimoramento Institucional (GGAPI/GEQCO)</p> <p>Relatório da Auditoria Interna – Presidência/ Auditoria Interna (AUDIT)</p> <p>Publicação do resultado na Intranet – Presidência/ Gerência de Comunicação (GCOMS)</p>

RESULTADOS	Cálculo do indicador				
	Variável / Mês	FEV	MAR	ABR	MAI-JUN
	Etapas realizadas	Reunião com o Grupo Técnico para definição da grade de indicadores Recebimento das propostas de indicadores das áreas	Elaboração das Fichas técnicas pela GGAPI Apreciação das propostas pelo Grupo Técnico Aprovação dos indicadores pela DICOL	Início da Coleta de dados - 1º trimestre	
RESULTADOS	Cálculo do indicador				
	Variável / Mês	JUL	AGO	SET-DEZ	
	Etapas realizadas		Coleta parcial dos dados		
INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	<p>3º trimestre: Em agosto foi realizada a coleta parcial de dados e apresentado à DICOL o Relatório referente ao 1º semestre de 2014</p> <p>4º trimestre: A coleta dos dados do segundo semestre de 2014 será concluída até 10/01/2015. O Relatório final contendo a análise qualitativa e quantitativa será enviado à auditoria até dia 23/01/2015.</p>				
PROBLEMAS ECONTRADOS	Não havendo nenhum evento inesperado a meta de divulgação em 05/03/2015 será cumprida.				
SOLUÇÕES POSSÍVEIS					
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico					
OBSERVAÇÕES	<p>Para o ano de 2014 a coleta de dados se dará com periodicidade trimestral. No semestre, a pontuação obtida foi de 33%.</p> <p>Pontuação: Definição de indicadores: 25% Coleta de dados: 30% Análise: 35% Divulgação: 10%</p>				

Indicador 4.3.1 4.3.1 Divulgação da Avaliação Institucional	MÊS						TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
Divulgação do IDI - etapas	0,00	0,00	0,25	0,33	0,33	0,33	0,33
Pontuação indicador 4.3	0,00	0,00	0,25	0,33	0,33	0,33	0,33

Indicador 4.3.1 4.3.1 Divulgação da Avaliação Institucional	MÊS						TOTAL
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
Divulgação do IDI - etapas	0,40	0,40	0,55	0,55	0,55	0,80	1,00
Pontuação indicador 4.3	0,40	0,40	0,55	0,55	0,55	0,80	1,00



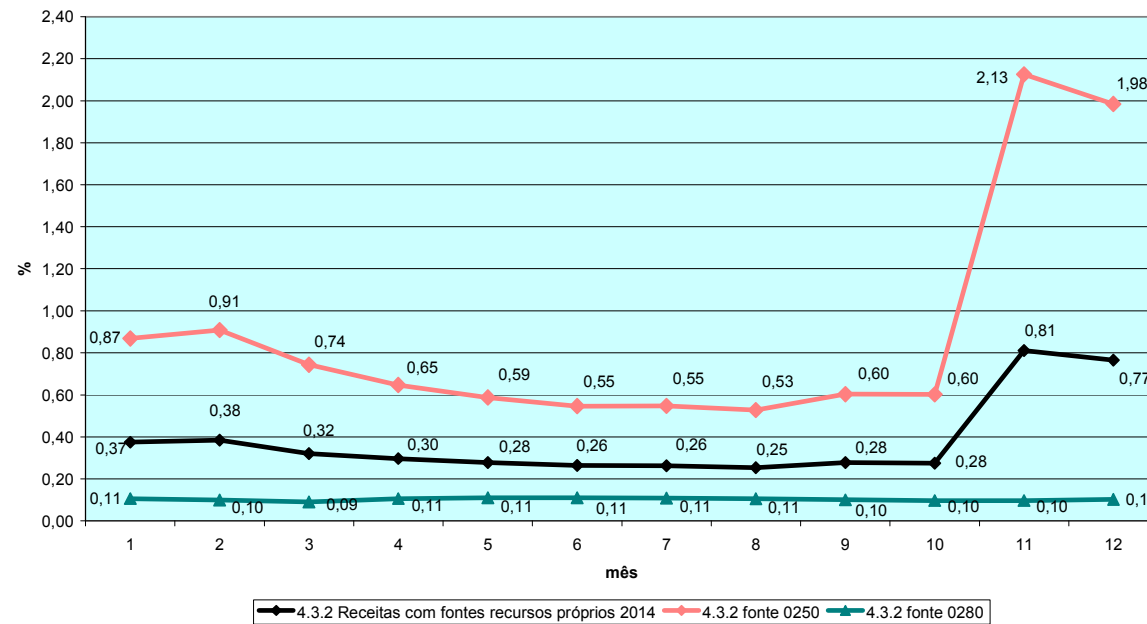
INDICADOR 4.3.2 % de Receita Arrecadada em Fonte Própria (0250 e 0280) em relação à Previsão de Receita em Fonte Própria (0250 e 0280)	
DIRETORIA/ÁREA: GEFIN/GGAFI/DIGES	
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Desenvolvimento Institucional Aprendizagem e Crescimento
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover a qualificação institucional
LINHAS DE AÇÃO	Gestão de Recursos Financeiros, Logísticos e Patrimoniais
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Dotar a ANS de autonomia financeira
CONCEITO	O Indicador mensura a efetividade da arrecadação de receitas de fontes próprias em relação à arrecadação prevista.
MÉTODO DE CÁLCULO	(Receita realizada nas fontes próprias / previsão da arrecadação) x 100
META	90%
FONTES DE DADOS	Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI)
INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	
PROBLEMAS ENCONTRADOS	<p><u>1º trimestre:</u> Ocorre que, pelo fato de haver vários feriados e dias não úteis concentrados, o primeiro trimestre do exercício é, tipicamente, o mais fraco em relação às receitas próprias. Dessa forma, justifica-se a baixa arrecadação na fonte 0250 em relação à previsão.</p> <p><u>2º trimestre:</u> Considerando que (i) a conta contábil 413250000 (Remuneração de depósitos bancário) registra os rendimentos das aplicações dos valores do ressarcimento ao SUS (UG 253032 - que não é unidade orçamentária e nem executora de orçamento) que tem natureza contábil de depósito (passivo); (ii) a conta contábil 191140000 (Receita Realizada) é o confronto da conta 191110000 (Receita a Realizar); (iii) a estimativa da Receita feita pela SOF considera os saldos da conta 41325000 (Remuneração de depósitos bancário) para o registro da previsão inicial da</p>

	<p>Receita com reflexos na conta de Receita a Realizar (191110000); (iv) os valores do ressarcimento aos SUS (depósito de entidade – passivo) são repassados ao Fundo Nacional de Saúde – FNS/MS juntamente com os rendimentos da aplicação a eles inerentes, registrados como receita 413250000 na UG 253032, que não é executora de orçamento; haverá uma redução expressiva da arrecadação na fonte 0280: de R\$ 11.000.000,00 previstos na LOA 2014, estima-se uma arrecadação de R\$ 2.600.000,00 para este exercício.</p>
SOLUÇÕES POSSÍVEIS	<p><u>2º trimestre:</u> Já foi solicitado o remanejamento da fonte 0280 para a fonte 0174, a qual tem registrado excesso de arrecadação até o presente momento</p>
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
OBSERVAÇÕES	<p><u>1º trimestre:</u> Em que pese os problemas encontrados, de forma geral observou-se excesso de arrecadação para as fontes próprias no período avaliado.</p>

Indicador 4.3.2 4.3.2 % de receitas realizadas em fonte própria em relação à previsão de receita em fonte própria	MÊS						TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
Receita realizada - fonte 0250	430.936,00	901.651,00	1.107.166,00	1.285.234,00	1.457.622,00	1.628.150,00	1.628.150,00
Receita realizada - fonte 0280	97.287,72	182.376,39	247.924,22	389.023,33	503.144,24	600.590,66	600.590,66
Soma receitas próprias	528.223,72	1.084.027,39	1.355.090,22	1.674.257,33	1.960.766,24	2.228.740,66	2.228.740,66
Previsão de receita em fonte própria 0280	913.048,75	1.826.097,50	2.739.146,25	3.652.195,00	4.565.243,75	5.478.292,50	5.478.292,50
Previsão de receita em fonte própria 0250	496.222,42	992.444,84	1.488.667,26	1.984.889,68	2.481.112,10	2.977.334,52	2.977.334,52
Previsão de receita em fonte própria - total	1.409.271,17	2.818.542,34	4.227.813,51	5.637.084,68	7.046.355,85	8.455.627,02	8.455.627,02
% de receitas realizadas em fonte própria	0,37	0,38	0,32	0,30	0,28	0,26	0,26
% de receitas realizadas em fonte própria - 0250	0,8684	0,9085	0,7437	0,6475	0,5875	0,5468	0,5468
% de receitas realizadas em fonte própria - 0280	0,1066	0,0999	0,0905	0,1065	0,1102	0,1096	0,1096

Indicador 4.3.2 4.3.2 % de receitas realizadas em fonte própria em relação à previsão de receita em fonte própria	MÊS						TOTAL
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
Receita realizada - fonte 0250	1.900.586,00	2.094.612,00	2.696.245,00	2.991.809,32	11.602.475,91	11.817.952,17	11.817.952,17
Receita realizada - fonte 0280	697.218,78	767.232,02	824.157,37	888.610,04	974.831,85	1.126.036,56	1.126.036,56
Soma receitas próprias	2.597.804,78	2.861.844,02	3.520.402,37	3.880.419,36	12.577.307,76	12.943.988,73	12.943.988,73
Previsão de receita em fonte própria 0280	6.391.341,25	7.304.390,00	8.217.438,75	9.130.487,50	10.043.536,25	10.956.585,00	10.956.585,00
Previsão de receita em fonte própria 0250	3.473.556,94	3.969.779,36	4.466.001,78	4.962.223,78	5.458.445,78	5.954.667,78	5.954.667,78
Previsão de receita em fonte própria - total	9.864.898,19	11.274.169,36	12.683.440,53	14.092.711,28	15.501.982,03	16.911.252,78	16.911.252,78
% de receitas realizadas em fonte própria	0,2633	0,2538	0,2776	0,2753	0,8113	0,7654	0,7654
% de receitas realizadas em fonte própria - 0250	0,5472	0,5276	0,6037	0,6029	2,1256	1,9847	1,9847
% de receitas realizadas em fonte própria - 0280	0,1091	0,1050	0,1003	0,0973	0,0971	0,1028	0,1028

4.3.2 % de Receita Arrecadada em Fonte Própria (0250 e 0280) em relação à Previsão de Receita em Fonte Própria (0250 e 0280)

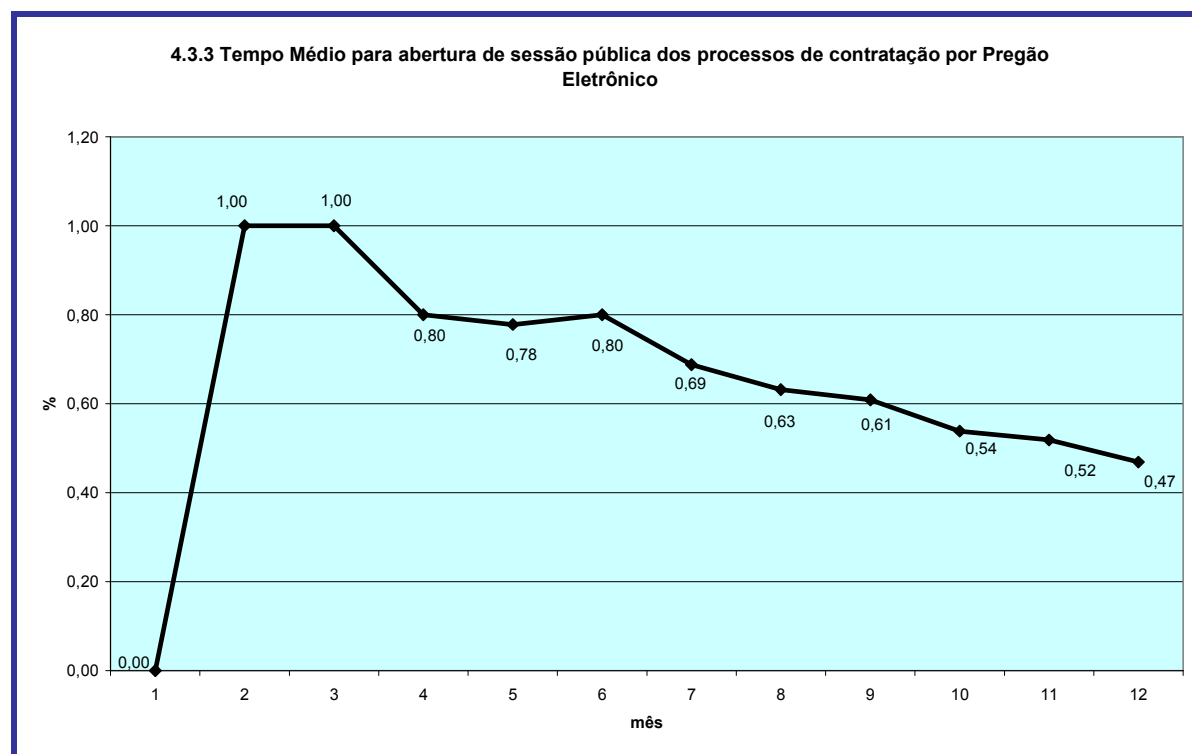


INDICADOR 4.3.3 Tempo Médio para abertura de sessão pública dos processos de contratação por Pregão Eletrônico	
DIRETORIA/ÁREA: GECOL/GGAFI/DIGES	
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Desenvolvimento Institucional Aprendizagem e Crescimento
OBJETIVO ESTRATÉGICO	<i>Promover a qualificação institucional</i>
LINHAS DE AÇÃO	Gestão de Recursos Financeiros, Logísticos e Patrimoniais
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Controle do tempo médio até a abertura da sessão pública dos procedimentos licitatórios na modalidade pregão eletrônico
CONCEITO	O Indicador mensura o tempo médio despendido nas contratações desde a autuação do processo à abertura da sessão pública do pregão eletrônico.
MÉTODO DE CÁLCULO	$\left(\frac{\text{Total de processos de contratação por pregão eletrônico, abertos em sessão pública dentro de 120 dias}}{\text{Total de processos de contratação por pregão eletrônico abertos em sessão pública}} \right) * 100$
META	90% dos processos de contratação, exceto os regidos pela IN SLTI/MPOG nº 04/2010, abertos em sessão pública em, no máximo, 120 dias.
FONTES DE DADOS	GECOL
INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	
PROBLEMAS ENCONTRADOS	<p><u>3º trimestre:</u> Alguns processos de contratação permanecem muito tempo nas demais áreas envolvidas (área demandante, Procuradoria Geral, etc.), impactando o resultado do indicador.</p> <p><u>4º trimestre:</u> - Longo período de licença médica da servidora que ocupava a titularidade da Coordenadoria de Licitações; - Termos de Referência, Projetos Básicos e pesquisa de mercado encaminhadas pelas áreas demandantes de forma incorreta e/ou incompleta; - Necessidade de adaptação e de capacitação aos servidores que ingressaram na COLIC no exercício de 2014.</p>

<p>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</p>	<p><u>3º trimestre:</u> Normatização interna do prazo máximo para permanência do processo de contratação nas áreas envolvidas.</p> <p><u>4º trimestre:</u> A Gerência de Contratos e Licitações já está adotando medidas de forma a melhorar o desempenho da Coordenadoria de Licitações nos processos de contratação por pregão, quais sejam: instituição de planejamento de contratações no âmbito da ANS; capacitação dos servidores que ingressaram em 2014 oriundos de concurso público e mudança do fluxo de contratações, no qual foi incluída etapa de análise prévia dos termos de referência.</p>
<p>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</p>	
<p>OBSERVAÇÕES</p>	

Indicador 4.3.3	MÊS						TOTAL
4.3.3 Tempo médio para abertura da sessão pública dos processos de contratação por pregão eletrônico	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
total de processos abertos no prazo	0	2	3	4	7	8	8
total de processos abertos	0	2	3	5	9	10	10
4.3.3 - % de processos no prazo	0,00	1,00	1,00	0,80	0,78	0,80	0,8000

Indicador 4.3.3	MÊS						TOTAL
4.3.3 Tempo médio para abertura da sessão pública dos processos de contratação por pregão eletrônico	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
total de processos abertos no prazo	11	12	14	14	14	15	15
total de processos abertos	16	19	23	26	27	32	32
4.3.3 - % de processos no prazo	0,69	0,63	0,61	0,54	0,52	0,47	0,4688



INDICADOR 4.4 Economicidade no uso das licitações eletrônicas	
DIRETORIA/ÁREA: GECOL/GGAFI/DIGES	
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Desenvolvimento Institucional Aprendizado e Crescimento
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a Dispensas, Inexigibilidades, Licitações e Contratos
LINHAS DE AÇÃO	Gestão de Recursos Financeiros, Logísticos e Patrimoniais
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Demonstrar economicidade nos procedimentos licitatórios.
CONCEITO	O indicador mede a economicidade obtida com a implantação do pregão eletrônico nos segmentos de serviço, bens de consumo e permanentes. Todo e qualquer procedimento licitatório, em relação a sua instrução processual, deve ser precedida de pesquisa mercadológica junto ao mercado do objeto a ser licitado, visando à obtenção de valor médio estimado da contratação/aquisição, com vista à disponibilidade orçamentária.
MÉTODO DE CÁLCULO	$[(\text{Valor estimado}^* - \text{Valor contratado}) / \text{Valor estimado}] * 100\%$
META	15%
FONTES DE DADOS	GECOL
INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	<p>Foram realizados quinze pregões no primeiro semestre:</p> <p><u>1º trimestre:</u></p> <p>Aquisição de Solução Integrada de Monitoramento, Análise e Gerenciamento do Ambiente de Tecnologia da Informação (TI) da ANS; Registro de Preços para eventual contratação de serviços de produção de impressos diversos, com tiragens sob demanda; Aquisição e instalação de central telefônica e de aparelhos telefônicos; Aquisição de aparelhos de ar condicionado, tipo janela; Aquisição de mobiliário (mesas, cadeiras e gaveteiros) e fornecimento com instalação de painéis de divisórias e porta.</p> <p><u>2º trimestre:</u></p> <p>Contratação de serviços de manutenção preventiva e corretiva para equipamentos de ar condicionado; Contratação de serviços de engenharia, com fornecimento de material e equipamento para as instalações elétricas e luminotécnica, de lógica e telefonia, detectores de fumaça, sprinklers, forro, persianas, bem como mão-de-obra e execução civil, pintura e instalação de outros materiais destinados à adaptação das salas 201 a 206 e 210, localizadas no 2º pavimento do</p>

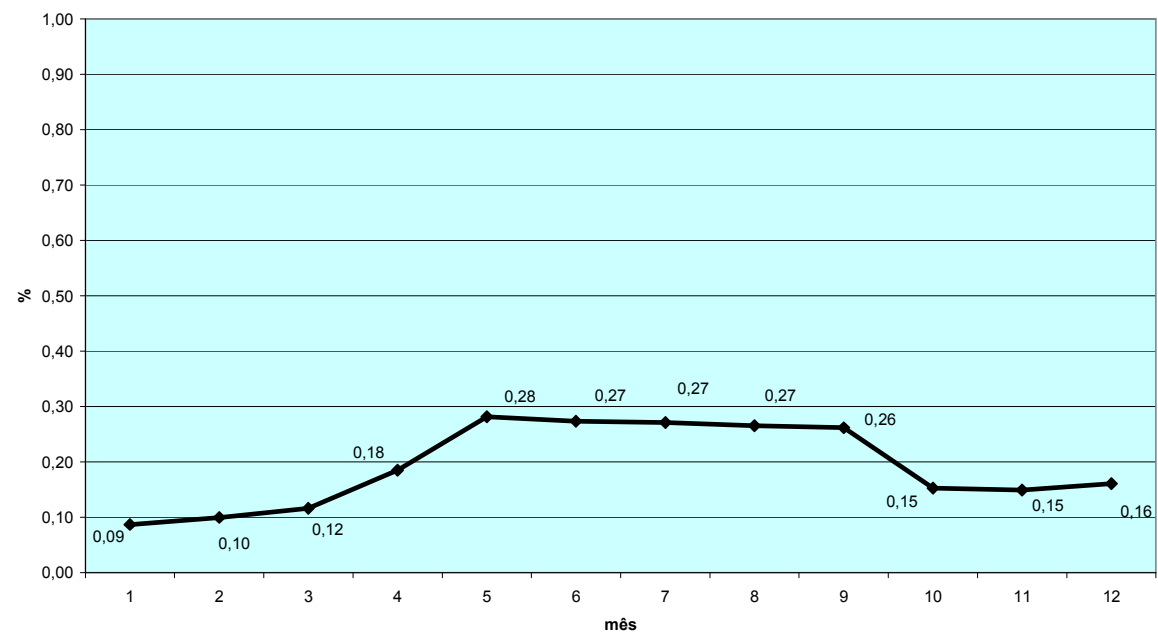
	<p>Edifício Times Square, situado na Av. Presidente Vargas, nº 2121, Ribeirão Preto/SP; Aquisição de Microcomputadores Desktop; Aquisição de equipamento para videoconferência (headset); Contratação de serviço telefônico fixo comutado/STFC (fixo–fixo e fixomóvel); Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva (física, elétrica e hidráulica); Contratação de serviços de limpeza e conservação das áreas internas e esquadrias internas com fornecimento de materiais; Contratação de serviços de manutenção preventiva e corretiva para equipamentos de ar condicionado; Contratação de serviços de vigilância patrimonial desarmada, nas instalações do Núcleo ANS Pernambuco, com fornecimento de mão de obra e equipamento.</p> <p>No segundo semestre foram realizados 29 pregões.</p> <p><u>3º trimestre:</u></p> <p>Licitações realizadas no período: Contratação de serviços de treinamento dos aplicativos Excel (níveis Básico, Avançado e Avançado com VBA), Word Avançado, Power Point, Access Avançado, Project Web Access, na versão 2010 e MS Project na versão 2013. Contratação de serviços especializados em manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de ar condicionado; Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de engenharia (Núcleo SP); Contratação de serviços de limpeza e conservação das áreas e esquadrias internas; Contratação de serviços de manutenção preventiva e corretiva das instalações elétricas, hidráulicas; Contratação de empresa especializada na prestação de serviços aéreos de remessa de encomendas e cargas fracionadas como: bens móveis em geral, materiais de expediente, material impresso para eventos; Prestação de serviços de vigilância desarmada (Núcleo SP); Contratação de empresa especializada na prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado local e LDN; Prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva para equipamentos de ar condicionado; Contratação de pessoa jurídica para a prestação de serviços de natureza continuada de vigilância patrimonial desarmada; Prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva para equipamentos de ar condicionado; Contratação de serviços de limpeza e conservação, com fornecimento de materiais, das áreas e esquadrias internas; com mão de obra alocada, de nível superior, para auxílio à execução do planejamento de contratações, processos licitatórios e fiscalizações contratuais.; Contratação de serviços de manutenção preventiva e corretiva para equipamentos de ar condicionado (BH); Contratação de pessoa jurídica para a prestação de serviços de natureza continuada de vigilância patrimonial desarmada (CE); Contratação de empresa especializada na prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (fixo-fixo e fixo-móvel), na modalidade local e longa distancia nacional (Bahia)</p> <p><u>4º trimestre:</u></p> <p>Serviços de manutenção predial preventiva e corretiva para equipamentos de ar condicionado (ANS/Brasília); Aquisição de equipamentos de ar condicionado. para atender à necessidade de climatização de sua nova sede (Núcleo/PE); Serviços especializados em manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de ar</p>
--	--

	<p>condicionado, instalados em imóvel locado (Núcleo/CE); Serviços de limpeza, asseio e conservação predial nas dependências.(Núcleo/BA); Serviço de Monitoramento de Clipping Eletrônico de matérias referentes à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), veiculadas em programas jornalísticos ou de variedades em canais de televisão e rádio; Serviços especializados em manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de ar condicionado, instalados em imóvel locado (Núcleo/CE); Serviços de engenharia, com fornecimento de material e equipamentos para as instalações elétricas e luminotécnica, de lógica e telefonia, detectores de fumaça, sprinklers, persianas, ar condicionados, revestimento de piso elevado, bem como mão de obra e execução civil, pintura e instalação de outros materiais destinados à adaptação e com fornecimento de todo material e equipamentos para as instalações elétricas, de lógica e telefonia, adequação de banheiro para portadores de necessidades especiais e instalação de piso elevado, além de outros materiais destinados à adaptação (Núcleo/PE); Registro de preços para aquisição de materiais de consumo; Serviços de organização de eventos institucionais, corporativos e promocionais, de iniciativa própria ou a título de participação; Serviço Telefônico Fixo Comutado (fixo-fixo e fixo-móvel), na modalidade local e longa distancia nacional, a ser executado de forma contínua (Núcleo/BA); Serviços de natureza continuada de vigilância patrimonial desarmada, diurna, que compreenderá, além da mão de obra, o fornecimento de uniformes e o emprego dos EPIs e equipamentos (Núcleo/CE) e Serviços de manutenção preventiva e corretiva para equipamentos de ar condicionado (Núcleo/MG).</p>
PROBLEMAS ECONTRADOS	
SOLUÇÕES POSSÍVEIS	
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
OBSERVAÇÕES	

Indicador 4.4	MÊS						TOTAL
4.4 Economicidade no uso do pregão eletrônico	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
valor estimado (a)	162.536,10	190.116,10	205.835,43	2.293.014,62	2.978.432,45	3.075.464,22	3.075.464,22
valor contratado (b)	148.400,00	171.170,00	181.850,00	1.868.850,00	2.139.668,48	2.234.185,88	2.234.185,88
4.4 - Economicidade [(a-b)/a] - pontuação	0,58	0,66	0,78	1,23	1,88	1,82	1,8236
4.4 - Economicidade [(a-b)/a] - valores	0,0870	0,0997	0,1165	0,1850	0,2816	0,2735	0,2735

Indicador 4.4	MÊS						TOTAL
4.4 Economicidade no uso do pregão eletrônico	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
valor estimado (a)	4.820.568,77	5.033.480,33	5.097.875,81	8.733.087,39	8.967.035,59	9.190.613,23	9.190.613,23
valor contratado (b)	3.512.583,07	3.698.701,09	3.763.046,81	7.398.258,39	7.629.508,39	7.712.523,75	7.712.523,75
4.4 - Economicidade [(a-b)/a] - pontuação	1,81	1,77	1,75	1,02	0,99	1,07	1,0722
4.4 - Economicidade [(a-b)/a] - valores	0,2713	0,2652	0,2618	0,1528	0,1492	0,1608	0,1608

4.4 Economicidade no uso das licitações eletrônicas

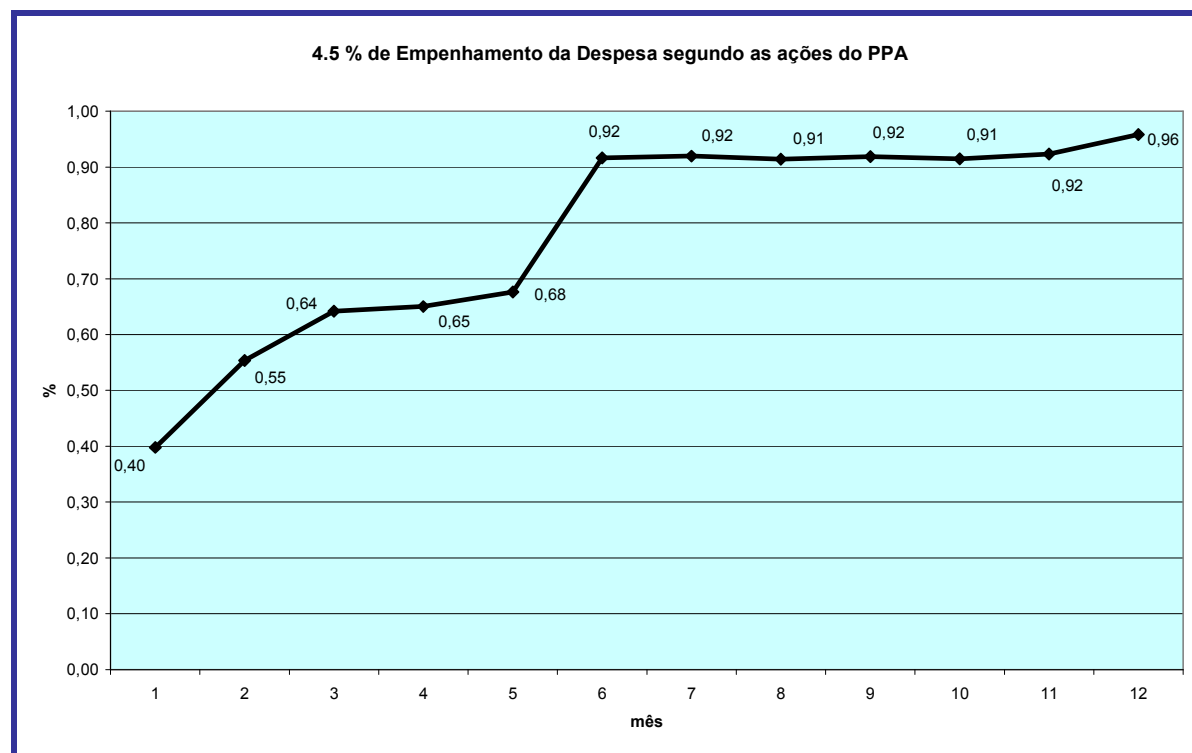


INDICADOR	
4.5 % de Empenhamento da Despesa segundo as ações do PPA	
DIRETORIA/ÁREA: GEFIN/GGAFI/DIGES	
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Desenvolvimento Institucional Aprendizado e Crescimento
OBJETIVO ESTRATÉGICO	<i>Aproximar as dimensões física e financeira das ações da ANS</i>
LINHAS DE AÇÃO	Gestão de Recursos Financeiros, Logísticos e Patrimoniais
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Planejar e monitorar a execução do orçamento adequando-o as disponibilidades orçamentárias do exercício corrente.
CONCEITO	O indicador reflete o acompanhamento das atividades da ANS em função do orçamento aprovado (exceto ação 0354)
MÉTODO DE CÁLCULO	(Empenho da Despesa/Crédito Disponível Aprovado) x 100
META	90%
FONTES DE DADOS	Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI
INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	Durante o mês de março foi recebido Crédito Adicional Suplementar de R\$ 427.010,00 (quatrocentos e vinte e sete mil, dez reais), totalizando R\$ 264.714.656,00 (duzentos e sessenta e quatro milhões, setecentos e quatorze mil, seiscentos e cinquenta e seis reais). Para fins do indicador são excluídos os valores da Ação 0005- Cumprimento de Sentença Judicial Transitada em Julgado – Precatórios (R\$ 46.436,00) e da Ação 0354 – Concessão de empréstimo para Liquidação de Operadoras (R\$ 16.000.000,00).
PROBLEMAS ECONTRADOS	
SOLUÇÕES POSSÍVEIS	

<p>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</p>	
<p>OBSERVAÇÕES</p>	<p>Para fins de cálculo, consideramos: i) o saldo de empenho da despesa (a) o do final do período avaliado; ii) o de crédito disponível (b) o do início; e iii) o Indicador (a/b) considera a dotação atualizada (Inicial do exercício com supressões e atualizações).</p>

Indicador 4.5	MÊS						TOTAL
4.5 % de empenhamento da despesa segundo ação do PPA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
despesa empenhada	98.751.035,00	142.251.720,00	164.995.132,00	161.703.740,01	171.500.776,60	232.513.586,28	232.513.586,28
crédito disponível aprovado	248.241.210,00	248.241.210,00	248.668.220,00	248.714.656,00	253.704.878,00	253.704.878,00	253.704.878,00
4.5 - % de empenhamento	0,40	0,57	0,66	0,65	0,68	0,92	0,9165

Indicador 4.5	MÊS						TOTAL
4.5 % de empenhamento da despesa segundo ação do PPA	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
despesa empenhada	233.267.144,67	231.874.843,77	233.053.301,79	233.939.881,62	255.629.439,38	266.223.893,41	266.223.893,41
crédito disponível aprovado	253.658.442,00	253.658.442,00	253.658.442,00	255.705.103,00	276.868.103,00	277.813.103,00	277.813.103,00
4.5 - % de empenhamento	0,92	0,91	0,92	0,91	0,92	0,96	0,9583



INDICADOR 4.6 Execução do Plano de melhorias decorrente da Pesquisa de clima organizacional	
DIRETORIA/ÁREA: DIGES/GGAPI/GERH	
PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	Desenvolvimento institucional Aprendizado e Crescimento
OBJETIVO ESTRATÉGICO	<i>Promover a gestão estratégica de pessoas</i>
LINHAS DE AÇÃO	Desenvolvimento e aprimoramento das diretrizes e processos relativos à carreira e desempenho dos servidores, atualizando permanentemente o mapeamento de competências organizacionais, setoriais e individuais; e das diretrizes e processos referentes ao programa de estágio da ANS.
BENEFÍCIO DA AÇÃO	Gestores institucionais e equipes de trabalho passarão a atuar com base num conhecimento ampliado dos fatores restritores e potencializadores do desenvolvimento do trabalho e da organização.
CONCEITO	O indicador propõe assegurar a realização de planos operacionais visando a melhoria de aspectos estratégicos dentro da instituição.
MÉTODO DE CÁLCULO	% execução das etapas do plano de melhorias
META	100%
FONTES DE DADOS	Relatório Gerencial
RESULTADOS	Cálculo do indicador
	Atividades realizadas no ano
	<p><u>1º semestre:</u> Com vistas a identificar necessidades específicas dos Núcleos da ANS, foi designado um grupo de servidores, para visita aos Núcleos. Este grupo foi coordenado pela SEGER, com a presença da GERH/Qualidade de Vida, ASSETANS e um servidor representante dos Núcleos no Comitê Executivo de Clima Organizacional. Foi iniciada a ação de Planejamento Estratégico Participativo pela Gerência de Planejamento, com base no resultado da Pesquisa de Clima. Nesse período, foi dada continuidade às reuniões do Comitê, com a avaliação das sugestões provenientes do grupo que visitou os núcleos frente aos resultados da pesquisa</p> <p><u>2º semestre:</u> Planejamento e organização do I Seminário de Integração Institucional. (Esse evento visa atender diversos itens da pesquisa de clima) Criação do subcomitê de clima, que se reuniu com o objetivo de analisar a pesquisa e definir formato do seminário. Realizado o Seminário, nos dias 13 e 14 de novembro, contando com a presença de 250 participantes. Realizadas novas etapas do Planejamento Estratégico Participativo, com a revisão da missão, visão e valores, revisão do mapa estratégico e construção de metas, iniciativas e indicadores do Contrato de Gestão 2015-17.</p>

INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	Houve nova alteração na composição do comitê, com a posse de mais um novo diretor (DIDES).
PROBLEMAS ENCONTRADOS	Com a chegada de novos diretores, houve alteração na composição do Comitê.
SOLUÇÕES POSSÍVEIS	
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
OBSERVAÇÕES	A operacionalização dos eixos estratégicos das ações de melhoria deverá ser reavaliada mediante o trabalho realizado nos Núcleos.

I SEMINÁRIO DE INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL

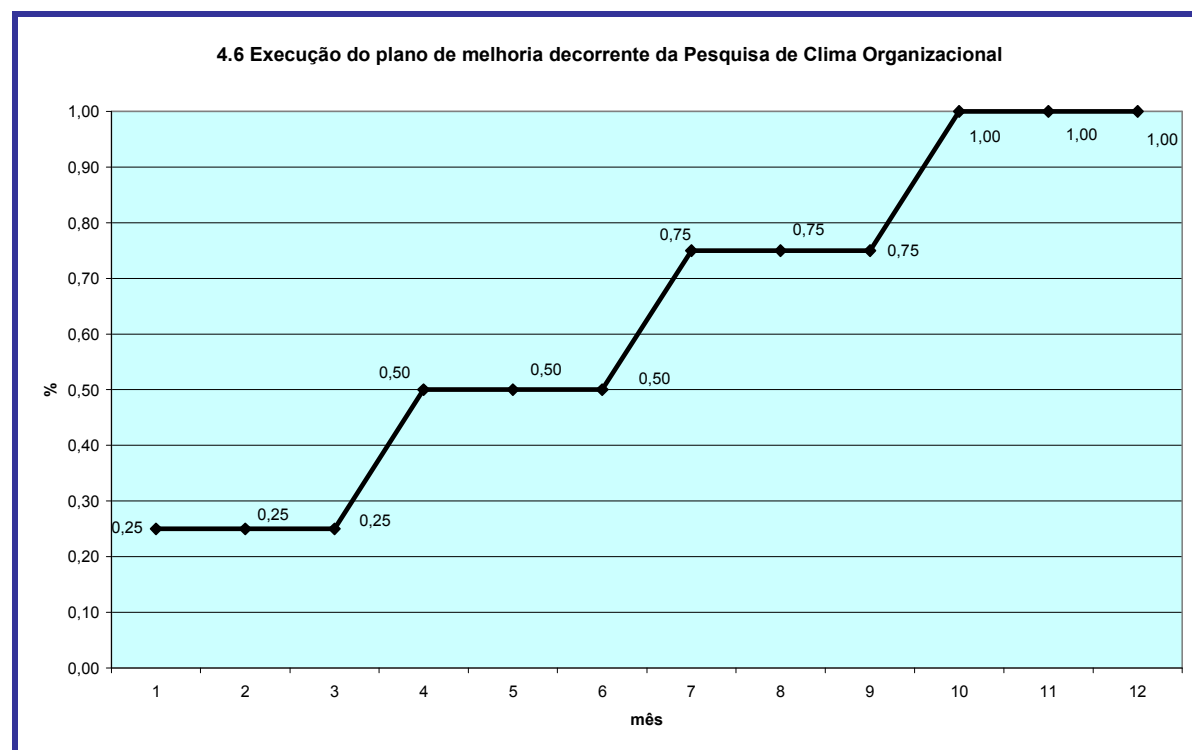
Local de Realização: Centro de Convenções Sul América

PROGRAMAÇÃO

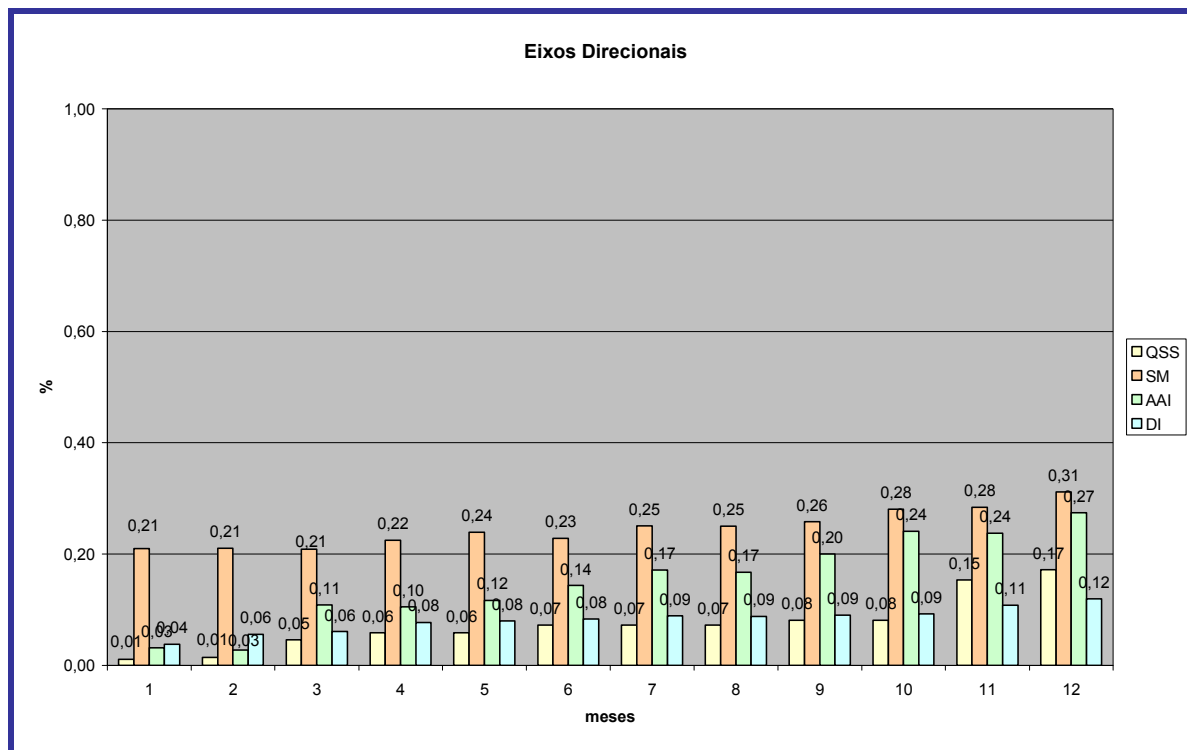
Dia 13/11/2014		Dia 14/11/2014	
8:30h	Credenciamento Café de Boas Vindas	8:30h	Painel 3: Ressarcimento ao SUS Responsável: DIDES Flávia Biesbroeck
9:00h	Abertura Diretoria Colegiada ANS	10:00h	Coffee Break
10:00h	Karim Koury (consultor externo) A Arte do Engajamento	10:30h	Painel 4: Regimes Especiais e Portabilidade Responsável: DIOPE/Leandro Fonseca
11:30h	Planejamento Estratégico Simone Schenkman		
12:30h	Almoço	12:30h	Almoço
14:00h	Painel 1: Gestão e Recursos Responsável: DIGES Flávia Tanaka	14:00h	Painel 5: Representação e Fiscalização Roberto Pinel Responsável: DIFIS
15:30h	Coffee Break	15:30h	Coffee Break
16:00h	Painel 2: Reajuste Responsável: DIPRO Rosana Neves	16:00h	Continuação Painel 5
		17:00h	ASSETANS - Ações e Projetos Cléber Ferreira
17:30h	Encerramento	17:30h	Encerramento

Indicador 4.6	MÊS						TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	semestre
4.6 Pesquisa de Clima Organizacional							
Indicador 4.6 - % de execução das etapas do plano de melhorias	0,25	0,25	0,25	0,50	0,50	0,50	0,50

Indicador 4.6	MÊS						TOTAL
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ano
4.6 Pesquisa de Clima Organizacional							
Indicador 4.6 - % de execução das etapas do plano de melhorias	0,75	0,75	0,75	1,00	1,00	1,00	1,00



6.5 EIXOS DIRECIONAIS E ÍNDICES GERAIS



Eixos Direcionais: **QSS** – Qualificação da Saúde Suplementar; **SM** – Sustentabilidade do Mercado e **AAI** – Articulação e Aprimoramento Institucional e **DI** – Desenvolvimento Institucional.

ÍNDICES GERAIS

ED1 Qualificação da Saúde Suplementar	TOTAL
Composição do ED 1 Qualificação da Saúde Suplementar	ano
OE 1.1 - Promover a Qualidade Assistencial na Saúde Suplementar (em articulação com o SUS)	0,1083
OE 1.2 - Promover o equilíbrio e aprimorar a qualidade do relacionamento entre beneficiários, prestadores e operadoras	0,0632
resultado do ED1	0,1715

ED2 Sustentabilidade do Mercado	TOTAL
Composição do ED 2 Sustentabilidade do Mercado	ano
OE 2.1 - Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas individuais e coletivas	0,1403
OE 2.2 - Reduzir a assimetria de informação	0,0260
OE 2.3 - Monitorar os aspectos de estrutura e operação de rede assistencial	0,0260
OE 2.4 - Monitorar os aspectos relativos à dimensão assistencial	0,0247
OE 2.5 - Monitorar os aspectos relativos à sustentabilidade econômica e financeira das Operadoras	0,0671
OE 2.6 - Fortalecer a imagem da ANS junto aos diversos segmentos da sociedade	0,0521
resultado do ED2	0,3284

ED3 Articulação e Aprimoramento Institucional	TOTAL
Composição do ED 3 Articulação Institucional	ano
OE 3.1 - Promover a geração e disseminação de conhecimento do setor	0,0448
OE 3.2 - Aprimorar a Capacidade Regulatória	0,0448
OE 3.3 - Intensificar o relacionamento com os públicos de interesse, inclusive o público interno	0,0358
OE 3.4 - Divulgar os resultados para a sociedade (promover accountability)	0,0398
OE 3.5 - Aprimorar os instrumentos e ferramentas de regulação (regras e parâmetros)	0,0641
OE 3.6 - Medir e ampliar a efetividade do uso das soluções de TI	0,0448
resultado do ED3	0,2517

ED4 Desenvolvimento Institucional	TOTAL
Composição do ED 4 Desenvolvimento Institucional	ano
OE 4.1 - Integrar e qualificar informações de interesse para a regulação	0,0298
OE 4.2 - Promover a capacitação das equipes frente às diretrizes estratégicas da ANS	0,0138
OE 4.3 - Promover a Qualificação Institucional	0,0447
OE 4.4 - Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a Dispensas, Inexigibilidades, Licitações e Contratos	0,0048
OE 4.5 - Aproximar as dimensões física e financeira das ações da ANS	0,0143
OE 4.6 - Promover a gestão estratégica de pessoas	0,0149
resultado do ED4	0,1499

6.6 MEDIDA RESUMO DO CONTRATO DE GESTÃO

