



CONTRATO DE GESTÃO 2015-17
AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR - ANS



GPLAN/SEGER/PRESI

ANEXO I

DIRETRIZES ESTRATÉGICAS PARA A GESTÃO DA ANS

EIXOS DIRECIONAIS

1. Qualificação da Saúde Suplementar refere-se ao impacto da regulação (efetividade) e aos **resultados** das iniciativas implementadas. São os resultados relativos à interação com a sociedade e com o cidadão-usuário, em articulação com o setor público e o Ministério da Saúde. Traduzem mais diretamente a missão e a visão. Essa dimensão permaneceu com sua nomenclatura original

2. Sustentabilidade do Setor identifica resultados que permitem focar a estratégia da organização de acordo com o público-alvo da estratégia de Regulação e Fiscalização para a geração de saúde em modelos sustentáveis de planos de saúde . São os resultados dos produtos e serviços específicos da organização; bem como questões concernentes ao relacionamento com beneficiários, operadoras e prestadores e a imagem da ANS. Os clientes são a razão de ser da instituição e, em função disso, suas necessidades devem ser identificadas, entendidas e utilizadas, de forma que os produtos possam ser desenvolvidos e os serviços oferecidos, agregando o valor necessário para a sociedade. Essa dimensão anteriormente era denominada de Sustentabilidade do Mercado (SM)

3. Articulação Institucional com o setor identificam os processos internos que permitem a interação entre os atores do setor e a satisfação de suas necessidades, de acordo com processos endógenos e exógenos (regulatórios), de forma a alcançar os produtos e serviços desejáveis. Esse eixo, inicialmente era denominado de Articulação Institucional (AI), em 2010 passou a ser denominado de Articulação e Aprimoramento Institucional (AAI).

4. Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional correspondem ao aprendizado e crescimento e identifica a infra-estrutura que possibilita a consecução dos objetivos das três primeiras perspectivas e decorrem de três fontes principais: Pessoas, Sistemas e Alinhamento Organizacional. A gestão de recursos permanece nessa dimensão, sendo que as dimensões de gestão da informação e do conhecimento apresentam sua origem nessa dimensão. Esse eixo era denominado de Desenvolvimento Institucional (DI).

Os indicadores serão agrupados de acordo com os objetivos estratégicos da ANS em seu mapa estratégico, sendo calculados segundo índices gerais.

ANEXO II

Quadro I -Contrato de Gestão 2015-17
Relação entre eixos, objetivos estratégicos e indicadores, metas e diretorias

Perspectiva Estratégica*	Objetivo Estratégico (IG)	Nome do Indicador e fórmula	Meta 2015	Meta 2016	Meta 2017	Diretoria
1. Qualificação da Saúde Suplementar (Resultados)	1.1 Promover a Qualidade Setorial	1.1.1 Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 0,6 Número de beneficiários em operadoras ativas avaliadas com IDSS>60% / Total de beneficiários vinculados a todas as operadoras ativas e aptas a serem avaliadas no ano) X 100	65%	65%	70%	ANS
		1.1.2 Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar % execução das ações do projeto	100%	100%	100%	DIPRO
	1.2 Promover o Equilíbrio e aprimorar a qualidade do relacionamento entre beneficiários, prestadores e operadoras	1.2 Incentivo à implementação de plano(s) de cuidado % execução das ações do projeto				
		Elaboração do Plano de Cuidado – Nascer Saudável (2015) Publicação - (2016) Monitoramento dos resultados assistenciais das operadoras, visando estimular a adesão ao plano de cuidado Nascer Saudável (2016-7)	100%	100%	100%	DIPRO
2. Sustentabilidade do Setor (Cliente)	2.1 Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas de reclamação e informação	2.1.1 Taxa de Resolutividade da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) - referente às demandas de natureza assistencial (Σ Demandas NIP classificadas - enviadas aos núcleos-exceção/Σ de Demandas NIP concluídas) x 100	65%	65%	65%	DIFIS
		2.1.2 Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS (Número de ligações atendidas em até 30 segundos/total de ligações que chegam ao Disque ANS)*100	80%	80%	80%	DIFIS

		2.1.3 Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS (Número de ligações classificadas como atendimento satisfatório/número de ligações que responderam a pesquisa de satisfação)*100	70%	70%	70%	DIFIS
	2.2 Reduzir a assimetria de informação	2.2 Execução das Campanhas Publicitárias % de Execução das etapas planejadas	100%	100%	100%	GAB/PRESI
	2.3 Monitorar os aspectos relativos à garantia de acesso à assistência	2.3 Eficácia na Divulgação da rede credenciada das operadoras aos beneficiários (Número de etapas realizadas/Número de etapas previstas)*100	30%	60%	100%	DIPRO
	2.4 Monitorar os aspectos relativos ao risco assistencial	2.4 Acompanhamento das Informações de Produtos (SIP), no âmbito da Atenção à Saúde (Número de beneficiários em operadoras que enviaram o SIP e tiveram os dados incorporados/Total de beneficiários da Saúde Suplementar no período analisado) x 100	75%	80%	90%	DIPRO
	2.5 Estimular a eficiência do setor	2.5.1 Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras Quantidade de vínculos de beneficiários das operadoras analisadas/Quantidade de vínculos de beneficiários das operadoras ativas	60%	60%	60%	DIOPE
		2.5.2 Análise atuarial Número de notas técnicas atuariais analisadas/Número de notas técnicas atuariais recebidas	80%	80%	80%	DIOPE
	2.7 Estimular a concorrência no setor	2.7 Monitoramento do Agrupamento de Contratos (Número de operadoras monitoradas/Número de operadoras selecionadas)*100	80%	80%	80%	DIPRO

3. Articulação Institucional com o setor (Processos Internos)	3.1 Promover a disseminação de conhecimento do setor	3.1 Articulação com o Judiciário e órgãos do SNDC Articulação PJ e SNDC = $\Sigma P \div N$ Onde: P = Pontuação obtida de acordo com a resposta em cada item avaliado; N = Número total de itens avaliados Os itens a serem avaliados serão, de forma nacional e loco-regional, 1) eventos de capacitação; 2) troca de informações, entendimentos e apoio à tomada de decisões e 3) compartilhamento de fluxos de trabalho que agilizem a solução das demandas dos beneficiários	25%	50%	75%	ANS
	3.2 Aprimorar a Qualidade Regulatória	3.2.1 Previsibilidade Regulatória GP_{REG} = $AN_{PR} \div AP \times 100$ Onde: GP_{REG} → Grau de previsibilidade regulatória; AN_{PR} → Número de atos normativos publicados no ano, previstos no planejamento regulatório; AP → Número total de atos normativos publicados no ano.	40%	50%	60%	ANS
		3.2.2 Produção de atos normativos com Análise de Impacto Regulatório (AIR) GI_ AIR = $AP_{AIR} \div (Nt - Nnd)$ Onde: GI_ AIR → Grau de incorporação de AIR como suporte à atividade de regulamentação; AP_ AIR → Número de atos normativos publicados no ano com AIR realizada; Nt → Número total de atos normativos publicados no ano; Nnd → Número de atos normativos dispensados de AIR pela instituição.	40%	50%	60%	ANS
		3.3 Participação prévia PP = $PPS \div PA$ Onde: PP → Propostas com participação prévia; PPS → Número de atos regulatórios publicados ou arquivados no ano com participação social prévia à divulgação em consulta pública ou deliberação final; PA → Número de atos regulatórios publicados ou arquivados no ano	40%	50%	60%	ANS
	3.4 Ampliar a efetividade do uso das soluções de TI	3.4 Disponibilidade de serviços críticos de TI Média aritmética das taxas mensais de disponibilidade dos serviços (%disponível/%esperado) Obs: acrescentar mais um sistema crítico (em 2016 e em 2017)	90%	90%	90%	DIGES

4. Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional (Aprendizado e Crescimento)	4.3 Promover a Qualificação Institucional	4.3.1 Percentual de processos de trabalho mapeados Para o ano de 2015 $I = 20\% \times N$, onde N = número de processos do projeto- piloto de mapeamento de processos da DIGES mapeados, sendo $0 \leq N \leq 5$. Para os anos de 2016 e 2017; $I = (\text{número de processos prioritários de trabalho mapeados/número de processos prioritários de trabalho}) \times 100$	80%	40%	100%	DIGES
		4.3.2 % de Receita arrecadada da fonte (0174) em relação à Previsão de Arrecadação (0174) (Receita realizada da fonte 0174 multas e taxas/previsão da arrecadação da fonte 0174 multas e taxas) x 100	85%	85%	85%	DIGES
		4.3.3 Tempo Médio despendido nos Processos de contratação por Pregão Eletrônico abertos em sessão pública com tempo medido a partir de sua autuação $IND = 190 - TM$ onde $0 \leq TM \leq 100$ e TM = Tempo médio dispendido pelos processos de contratação por pregão eletrônico	70%	70%	70%	DIGES
	4.4 Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a Dispensas, Inexigibilidades, Licitações e Contratos	4.4 Modicidade das aquisições por licitações eletrônicas $(\text{Valor estimado}^* - \text{Valor contratado}) / \text{Valor estimado}^*$	$\geq 15\%$	$\geq 15\%$	$\geq 15\%$	DIGES
	4.5 Aprimorar a qualidade do gasto público	4.5.1 % de Liquidação de Despesa segundo as ações orçamentárias $(\text{Despesa liquidada} / \text{Despesa Empenhada}) \times 100$	85%	85%	85%	DIGES
		4.5.2 Implantação da gestão socioambiental sustentável das atividades administrativas e operacionais % de execução física do projeto	30%	60%	100%	ANS
	4.6 Promover a gestão estratégica de pessoas	4.6 Capacitação em temas prioritários Número de temas prioritários de capacitação ofertada/ Número total de temas de capacitação ofertada	50%	50%	50%	DIGES

IG – Índice Geral

ANEXO III

CONTRATO DE GESTÃO 2015-17

Dezembro, 2014

Missão. Visão e Valores da ANS (revisão 2014)

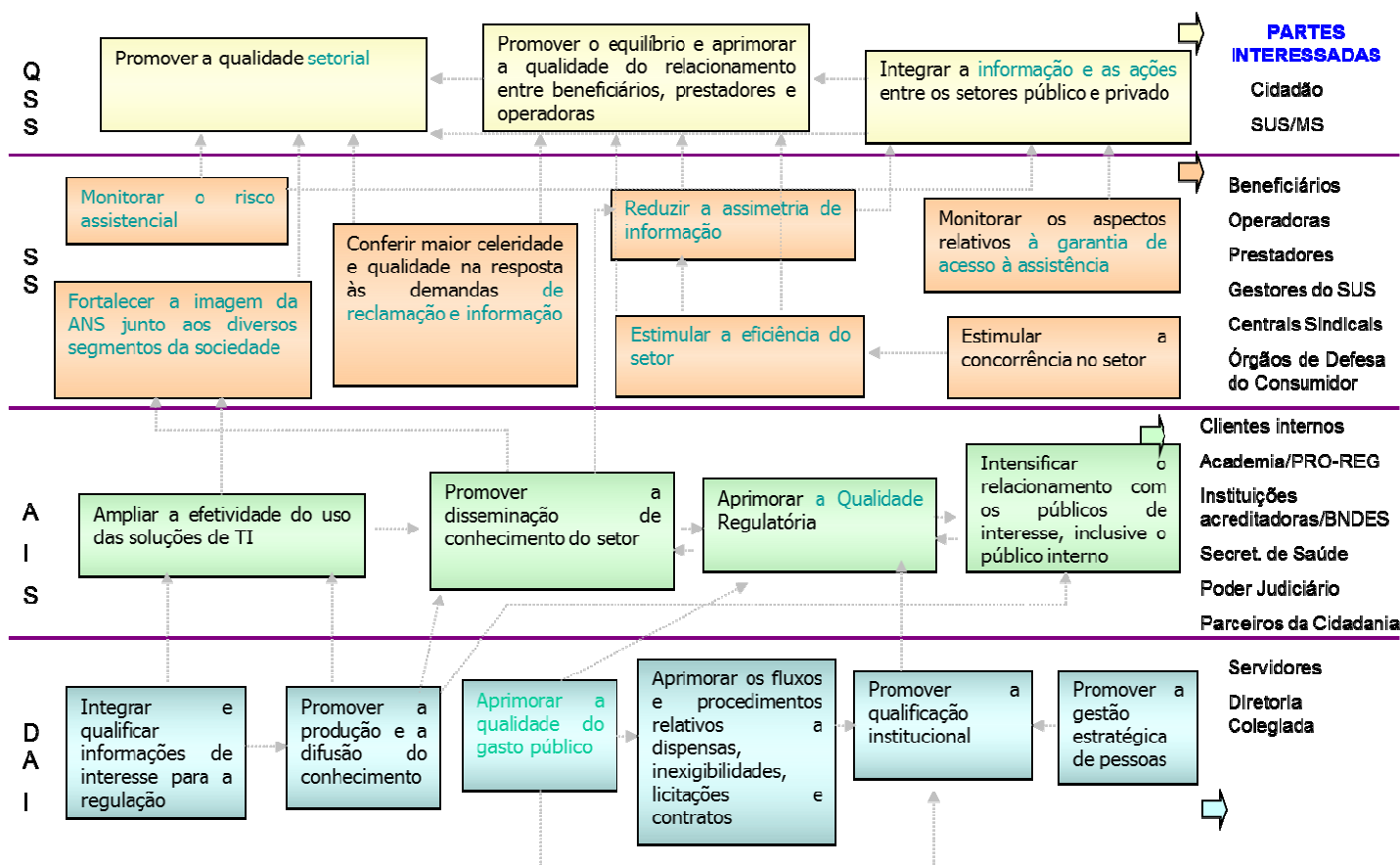
A **missão** da ANS é promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regular as operadoras setoriais, inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no País.

A **visão** é Ser reconhecida como indutora de eficiência e qualidade na produção de saúde.

A ANS tem por **valores institucionais** a transparência e ética dos atos, o conhecimento como fundamento da regulação, o estímulo à inovação para busca de soluções e sustentabilidade setorial e o foco no compromisso social.

Figura 1 – Mapa estratégico (revisão setembro/2014)

Mapa Estratégico ANS – revisão



METODOLOGIA

Todos os indicadores serão transformados em escalas compreendidas entre zero (0) e um (1), com quatro casas decimais, sendo multiplicados pelos pesos atribuídos. A seguir, os indicadores componentes serão multiplicados pelos seus respectivos pesos e somados, levando ao valor do eixo direcional. A soma resultante, obtida pela multiplicação de cada valor dos eixos direcionais pelos seus respectivos pesos, levará à Medida Resumo do CG (MRCG).

Para que o Contrato seja aprovado internamente ao final de cada período, a Medida Resumo anual deverá ser igual ou maior que 0,8000.

Os relatórios de execução devem ser submetidos a uma comissão interministerial, responsável pelo acompanhamento e avaliação do Contrato de Gestão 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. Essa comissão é composta por representantes do Ministério da Saúde (Secretaria Executiva e Secretaria de Atenção à Saúde), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e da ANS.

A sistemática de avaliação: o acompanhamento e a avaliação dos indicadores de desempenho do Contrato de Gestão 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.

As possíveis alterações, aplicadas a partir de 2011, foram discutidas em duas reuniões conjuntas da Comissão com o Núcleo de Integração Estratégica, em 2010. Foram amplamente discutidos se os critérios de avaliação (Capítulo V) deveriam ser alinhados aos realizados internamente, como os descritos na Avaliação de Desempenho Institucional (RA 36). Nesses casos, para que o resultado seja satisfatório, a Medida Resumo do Contrato de Gestão deverá ser igual ou superior a 80%.

Por fim, decidiu-se pela manutenção do atual critério de avaliação, isoladamente de cada indicador e de seu conjunto, com aumento de seus pontos de corte, após estudo de viabilidade realizado pela GPLAN dos resultados alcançados nos quatro anos anteriores. Dessa forma, a avaliação passa a ser mais rigorosa e não haverá questionamentos por parte dos órgãos de controle. O índice certificador da meta passa de 71% para 75%, na avaliação de cada indicador, e para o conjunto de indicadores, passa de 75% para 80% com conceito suficiente.

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

O peso atribuído aos eixos ocorrerá de acordo com a quantidade de objetivos estratégicos, que será a unidade de análise. Dessa forma, o eixo da Qualificação da Saúde Suplementar alcança 13%; Sustentabilidade do Setor chega a 37%; Articulação Institucional com o setor, 25%, e Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional, 25%. Não havendo indicador em determinado objetivo estratégico, o peso será redistribuído aos demais objetivos com indicadores. Os indicadores de resultado terão o dobro do peso dos indicadores de tendência, no âmbito de cada Objetivo Estratégico.

É importante observar que para o presente contrato foi mantida a medida de **Índices Gerais** (IGs), já utilizados nos contratos de 2013 e 2014, de forma a agregar diferentes indicadores, de acordo com sua vinculação aos objetivos estratégicos do mapa estratégico. Dessa forma, 16 Índices Gerais representarão o grau de alcance frente aos objetivos estratégicos, a partir da somatória de seus respectivos indicadores componentes. Atualmente, há 24 indicadores e 16 objetivos contemplados, sendo que há apenas nove objetivos estratégicos com mais de um indicador, sempre em número de no máximo três/quatro componentes. A numeração dos indicadores será dada por essa lógica.

A taxa de renovação dos indicadores permaneceu em 37,5% (nove novos indicadores).

FICHAS TÉCNICAS DE CONTEXTUALIZAÇÃO CONTRATO DE GESTÃO 2015-17

SUMÁRIO

	Indicador	Página
1.1.1	Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 60%	14
1.1.2	Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar	16
1.2	Incentivo à implementação de plano(s) de cuidado	17
2.1.1	Taxa de Resolutividade da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) - referente às demandas de natureza assistencial	19
2.1.2	Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS	21
2.1.3	Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS	22
2.2	Execução das Campanhas Publicitárias	23
2.3	Eficácia na Divulgação da rede credenciada das operadoras aos beneficiários	25
2.4	Acompanhamento das Informações de Produtos (SIP), no âmbito da Atenção à Saúde	27
2.5.1	Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras	28
2.5.2	Análise Atuarial	29
2.7	Monitoramento do Agrupamento de Contratos	30
3.1	Articulação com o Judiciário e órgãos do SNDC	32
3.2.1	Previsibilidade Regulatória	34
3.2.2	Produção de atos normativos com Análise de Impacto Regulatório (AIR)	36
3.3	Participação prévia	38
3.4.	Disponibilidade de serviços críticos de TI	40
4.3.1	Percentual de processos de trabalho mapeados	41
4.3.2	% de Receita arrecadada da fonte (0174) em relação à Previsão de Arrecadação (0174)	42
4.3.3	Tempo Médio despendido nos Processos de contratação por Pregão Eletrônico abertos em sessão pública com tempo medido a partir de sua autuação	43
4.4	Modicidade das aquisições por licitações eletrônicas	44
4.5.1	% de Liquidação de Despesa segundo as ações orçamentárias	45
4.5.2	Implantação da gestão socioambiental sustentável das atividades administrativas e operacionais	46
4.6	Capacitação em temas prioritários	48

* em verde, novos indicadores ou nova redação

	Resultados
	Cliente
	Processos Internos
	Aprendizado e Crescimento

1.1.1 Nome do Indicador: Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 0,6 Área responsável: ANS (GEEIQ/DIDES)	
Perspectiva Estratégica	Resultados (Qualificação da Saúde Suplementar)
Objetivo Estratégico	<i>Promover a Qualidade Setorial</i>
Iniciativa Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Estimular a qualidade setorial; ❖ Customizar a consulta dos índices de avaliação; ❖ Transformar os bônus em indicadores.
Benefício da ação	<p>Sensibilização das operadoras para a importância do envio das informações; monitoramento e cobrança do envio de dados consistentes aos sistemas de informações da ANS.</p> <p>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.</p>
Usos	Acompanhar e avaliar a evolução da proporção de inclusão de beneficiários vinculados a operadoras classificadas nas faixas superiores pelo IDSS. Reflete o esforço do programa em incluir o maior número de operadoras avaliadas completamente e, conseqüentemente, do respectivo percentual de beneficiários. Reflete o esforço das operadoras em sua qualificação.
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 2015	65% de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 0,6
Meta 2016	65% de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 0,6
Meta 2017 (final)	70% de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 0,6
Conceituação	<p>O indicador mede o percentual de beneficiários vinculados a operadoras que enviaram corretamente os dados e puderam ser avaliadas nas quatro dimensões e classificadas pelo 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.</p> <p>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.</p>
Interpretação	Demonstra o grau de qualidade obtido pelas operadoras e a distribuição dos beneficiários segundo o desempenho destas

	operadoras.
Fonte dos dados	Dados informados pelas operadoras e extraídos de Sistemas gerenciais da ANS: SIB, SIP, SIF, DIOPS
Limitações e vieses do indicador	
Normativos	RN 139, RN 193 , IN/DIDES 15

1.1.2 Nome do Indicador: Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar.	
Área responsável: GMOA/GGRAS/DIPRO	
Perspectiva Estratégica	Resultados (Qualificação da Saúde Suplementar)
Objetivo Estratégico	<i>Promover a Qualidade Setorial</i>
Iniciativa Estratégica	❖ Incentivar os programas de Promoção e prevenção.
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.
Usos	O planejamento das ações da ANS voltadas à indução de desenvolvimento de Programas de Promoção e Prevenção pelas operadoras requer informações a respeito das ações desenvolvidas assim como nivelamento de conhecimentos nos aspectos técnicos envolvidos.
Método de cálculo	% de execução do projeto - workshops regionais e reuniões com representantes do setor.
Meta 2015	Realização de 5 workshops regionais e pelo menos uma reunião com representantes do setor
Meta 2016	Realização de 5 workshops regionais e pelo menos uma reunião com representantes do setor
Meta 2017 (final)	Realização de 5 workshops regionais e pelo menos uma reunião com representantes do setor
Conceituação	O indicador refere-se ao projeto de incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção e Prevenção, com o acompanhamento da execução de suas atividades
Interpretação	Esse indicador mede a iniciativa da ANS no sentido de conhecer e estimular o desenvolvimento de programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças
Fonte dos dados	O monitoramento será realizado por meio de relatórios gerenciais
Limitações e vieses do indicador	O indicador denota o esforço da área no incentivo ao desenvolvimento e qualificação dos programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças no âmbito da Saúde Suplementar. O sistema de informações de Promoprev é bastante limitado, necessitando de aprimoramento.
Normativos	Instrução Normativa conjunta nº 07, de 2011 RN 264/2011 e RN 265/2011 IN DIPRO 35/2011 e 36/2011

1.2 Nome do Indicador: Incentivo à implementação de plano(s) de cuidado	
Área responsável: GMOA/GGRAS/DIPRO	
Perspectiva Estratégica	Resultados (Qualificação da Saúde Suplementar)
Objetivo Estratégico	<i>Promover o equilíbrio e aprimorar a qualidade do relacionamento entre beneficiários, prestadores e operadoras.</i>
Iniciativa Estratégica	Realizar projeto piloto em linha do cuidado (ex: parto), para mudança do modelo assistencial.
Benefício da ação	Reorganização do cuidado à saúde dos beneficiários de planos de saúde. Contribuir para a sustentabilidade do setor de saúde suplementar.
Usos	Contribuir para melhoria da qualidade da assistência prestada no âmbito da saúde suplementar.
Método de cálculo	% de execução das etapas do projeto Aplicação de questionário e realização de análise das operadoras com programas de promoção da saúde da mulher relacionados ao nascimento saudável Elaboração de documento apresentando o cuidado preconizado pela OMS e pelo MS e estabelecimento de comparação com a cobertura no Rol de Procedimentos e Eventos em saúde da ANS Elaboração de estudos sobre as principais intercorrências clínicas durante a gestação e coberturas asseguradas na saúde suplementar Elaboração de plano do cuidado Nascer Saudável, a partir dos resultados da pesquisa e dos estudos elaborados para o contexto da saúde suplementar Publicação do Plano do Cuidado Acompanhamento, por meio de indicadores, dos resultados em saúde das operadoras (SIP).
Meta 2015	Elaboração de material referente ao Plano de Cuidado Nascer Saudável na Saúde Suplementar (100%).
Meta 2016	Publicação do Plano de Cuidado – Nascer Saudável (50%) Monitoramento dos resultados assistenciais das operadoras, visando estimular a adesão ao plano de cuidado Nascer Saudável. (50%)
Meta 2017 (final)	Monitoramento dos resultados assistenciais das operadoras, visando estimular a adesão ao plano de cuidado Nascer Saudável. (100%)
Conceituação	O indicador refere-se ao projeto de incentivo à adoção de plano de cuidado no âmbito da saúde suplementar visando a melhoria da

	<p>qualidade da assistência prestada.</p> <p>O Plano de Cuidado Nascer Saudável na Saúde Suplementar será construído a partir do mapeamento da situação da atenção à gestação e ao recém-nascido na saúde suplementar, descrevendo as coberturas assistenciais garantidas, as principais fragilidades, além de propor estratégias para qualificar a atenção ao parto e nascimento na saúde suplementar brasileira, estabelecendo os pressupostos e um guia para a organização da linha de cuidado do parto e nascimento pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde.</p>
Interpretação	Esse indicador avalia a iniciativa da ANS no sentido estimular a adoção de plano(s) de cuidado pelas operadoras.
Fonte dos dados	SIP, TISS, banco de dados de promoprev, parceria com a OPAS e outras instituições reconhecidas, aplicação de questionários.
Limitações e vieses do indicador	Previsão de mudanças na forma do envio de informações assistenciais à ANS, limitação do banco de dados de promoprev.
Normativos	<p>RN nº 205/09 e IN DIPRO 21</p> <p>Instrução Normativa conjunta nº 07, de 2011</p> <p>RN 264/2011 e RN 265/2011</p> <p>IN DIPRO 35/2011 e 36/2011</p>

2.1.1 Nome do Indicador: Taxa de Resolutividade da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) - referente às demandas de natureza assistencial.	
Área responsável: GGART/DIFIS	
Perspectiva Estratégica	Cliente (Sustentabilidade do Setor)
Objetivo Estratégico	<i>Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas de reclamação e informação</i>
Iniciativas Estratégicas	Elaborar relatórios periódicos de acompanhamento de desempenho das Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios na NIP; realizando reuniões com as Operadoras que apresentem resultados abaixo do esperado ou que não apresentem evolução positiva na resolução de conflitos, visando o aprimoramento de suas performances; realização de pesquisas qualitativas junto aos consumidores visando o aprimoramento de sua atuação no mercado de saúde suplementar. Realizar pesquisa qualitativa junto aos consumidores, visando aumentar a taxa de formulários NIP respondidos, identificar possíveis falhas de comunicação junto ao consumidor e estimular sua maior participação no processo de mediação.
Benefício da ação	Diminuição do número de procedimentos administrativos, com a adoção de sistema eletrônico; Solução imediata do conflito entre Operadoras e beneficiários; Correção de condutas infrativas por parte das Operadoras; Melhoria da imagem institucional; Aumento da capacidade preditiva através da análise da tendência de comportamento das Operadoras; Promoção de maior transparência e informação para consumidores e Operadoras.
Conceituação	Comunicação da ANS com as operadoras e consumidores 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, de natureza assistencial, objetos de NIP, sem a necessidade de abertura de processo administrativo.
Usos	Avaliar o instrumento NIP na dimensão da resolutividade dos conflitos de natureza assistencial apresentados pelos beneficiários; aperfeiçoamento constante da NIP.
Método de cálculo	$\frac{\text{*Demandas NIP classificadas – enviadas Núcleo - Exceção}}{\text{Demandas NIP concluídas}} \times 100$ <p>*Para fins de cálculo desse indicador, serão utilizadas as demandas de natureza assistencial.</p>
Situação atual (3º trimestre/2014)	73,24%
Meta (2014)	60 %
Meta 2015	65 %
Meta 2016	65 %
Meta 2017 (final)	65 %
Interpretação	Este indicador permite avaliar a eficácia da NIP na resolução dos conflitos de natureza assistencial instaurados.
Fontes de dados	Sistema Integrado de Fiscalização

Limitações e vieses	Falta de governabilidade da ANS sobre a decisão da operadora em responder positivamente às notificações; Utilização da NIP como mecanismo de regulação por parte das operadoras, o que aumenta o resultado do indicador; Impacto na NIP de normativos editados pela própria agência ou por outras instituições; Falta de governabilidade da ANS no interesse do consumidor em realizar novo contato, após a abertura da demanda, para informar que o problema não foi solucionado pela operadora; Possibilidade de erro de cadastro sobre a classificação do assunto/tema da demanda que deu origem à denúncia.
Normativos	RN nº 343, de 17 de dezembro de 2013, que regulamenta a forma de processamento das demandas de reclamação; o procedimento de Notificação de Intermediação Preliminar - NIP; altera a Resolução Normativa - RN nº 48, de 19 de setembro de 2003; e revoga a RN nº 226, de 5 de agosto de 2010.

2.1.2 Nome do Indicador: Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS Área responsável: GGART/DIFIS	
Perspectiva Estratégica	Cliente (Sustentabilidade do Setor)
Objetivo Estratégico	<i>Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas de reclamação e informação</i>
Iniciativas Estratégicas	Acompanhamento remoto em tempo real da operação por meio de aplicativo; acompanhamentos periódicos <i>in loco</i> ; reuniões periódicas de monitoramento, controle e ajustes operacionais; elaboração de relatórios gerenciais; constante revisão do processo de trabalho; treinamentos periódicos de reciclagem e realização de pesquisas qualitativas junto aos consumidores visando identificar fatores que influenciam o processo de percepção da qualidade do serviço.
Linha de ação	Aperfeiçoamento da Central de Relacionamento
Benefício da ação	Garantir a qualidade do serviço prestado aos cidadãos
Conceituação	Percentual de ligações atendidas em até 30 segundos pelo Disque ANS.
Usos	Avaliação e aperfeiçoamento constante do atendimento prestado pelo Disque ANS.
Método de cálculo	$(\text{Número de ligações atendidas em até 30 segundos} / \text{total de ligações que chegam ao Disque ANS}) * 100$
Situação atual (3º trimestre/2014)	88,67%
Meta (2014)	80%
Meta 2015	80%
Meta 2016	80%
Meta 2017 (final)	80%
Interpretação	O indicador mostra a capacidade do Disque ANS em atender as ligações recebidas em até 30 segundos.
Fontes de dados	Relatórios de índices e métricas do Disque ANS.
Limitações e vieses	O serviço do Disque ANS é prestado por empresa terceirizada para prestação de serviço de <i>contact center</i> . Assim sendo, a GGART não possui governabilidade total sobre o processo de trabalho do atendimento prestado ao cidadão. Apesar da GGART atuar de forma efetiva visando ao cumprimento das cláusulas contratuais, há diversos fatores operacionais que podem influenciar no nível de serviço, gerando sua flutuação e consequentemente a variação do referido índice.
Normativos	RN nº 292/2012, sobre as competências da Gerência Geral de Articulação Interinstitucional - GGART.

2.1.3 Nome do Indicador: Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS	
Área responsável: GGART/DIFIS	
Perspectiva Estratégica	Cliente (Sustentabilidade do Setor)
Objetivo Estratégico	<i>Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas de reclamação e informação</i>
Iniciativas Estratégicas	Acompanhamento remoto em tempo real da operação por meio de aplicativo; acompanhamentos periódicos <i>in loco</i> ; reuniões periódicas de monitoramento, controle e ajustes operacionais; elaboração de relatórios gerenciais; constante revisão do processo de trabalho; treinamentos periódicos de reciclagem e realização de pesquisas qualitativas junto aos consumidores visando identificar fatores que influenciam o processo de percepção da qualidade do serviço.
Linha de ação	Aperfeiçoamento da Central de Relacionamento
Benefício da ação	Garantir a qualidade do serviço prestado aos cidadãos
Conceituação	O indicador mede o percentual de usuários do serviço que avaliaram como satisfatório o atendimento prestado pelo Disque ANS. A pesquisa de satisfação é habilitada ao final de todas as ligações atendidas pelo Disque ANS. O atendimento é considerado satisfatório quando o usuário informa que ficou satisfeito ou muito satisfeito com o serviço recebido. A resposta à pesquisa é opcional ao usuário do serviço.
Usos	Avaliação e aperfeiçoamento constante do atendimento prestado pelo Disque ANS.
Método de cálculo	$(\text{Número de ligações classificadas como atendimento satisfatório} / \text{número de ligações que responderam a pesquisa de satisfação}) * 100$
Situação atual (3º trimestre/2014)	85,05%
Meta (2014)	70%
Meta 2015	70%
Meta 2016	70%
Meta 2017 (final)	70%
Interpretação	Análise do acolhimento realizado pela Central de Relacionamento
Fontes de dados	Relatórios de índices e métricas do Disque ANS.
Limitações e vieses	A pesquisa de satisfação inclui somente a visão dos usuários que utilizaram os serviços da ANS, devendo ser analisada em conjunto com a pesquisa, realizada em relação aos serviços da ANS. Possíveis limitações incluem o fato de que a resposta à pesquisa é opcional. Assim sendo, a pesquisa é amostral e não censitária. Existe o grau de subjetividade inerente ao que pode ser considerado satisfatório e o processo de percepção de qualidade do usuário ainda é desconhecido.
Normativos	RN nº 292/2012, sobre as competências da Gerência Geral de Articulação Interinstitucional - GGART

2.2 Nome do Indicador: Execução de Campanhas Publicitárias	
Área responsável: GCOMS/GAB*	
Perspectiva Estratégica	Cliente (Sustentabilidade do Setor)
Objetivo Estratégico	Reduzir a assimetria de informação
Iniciativas Estratégicas	<p>1. Incluir temas selecionados (a partir de estudos) nas campanhas publicitárias</p> <p>2. Homogeneizar debates com foco nas campanhas</p> <p>3. Aprofundar a educação para o consumo, tratada no programa parceiros da cidadania e a importância do beneficiário na aquisição e utilização do plano</p>
Benefício da ação	Publicidade de Utilidade Pública, para o aprimoramento da regulação e fiscalização da Saúde Suplementar
Usos	Acompanhamento físico da ação de Publicidade de Utilidade Pública, do programa Aperfeiçoamento do SUS*
Conceituação	O indicador busca medir o esforço da ANS em planejar, executar e divulgar os resultados das suas campanhas publicitárias anualmente.
Método de cálculo	Execução das etapas previstas, conforme cronograma. É importante ressaltar que haverá, na fase de planejamento, etapa de construção dos temas das campanhas, com a possibilidade de participação e sugestão por parte dos servidores.
Situação atual (3º tri/2014)	75%
Meta (2014)	100%
Meta 2015	100%
Meta 2016	100%
Meta 2017 (final)	100%

Interpretação	O número de campanhas realizadas demonstrará o alcance da iniciativa, de acordo com as etapas planejadas.
Fontes de dados	GCOMS
Limitação e vieses	Embora o indicador não mensure a qualidade das campanhas, há diversas etapas que buscam essa qualificação.
Normativos	Não há normativos referentes a esse tema.

*Descrição da ação do PPA: A ação se desenvolverá por meio de divulgação de conteúdos vinculados a objetivos sociais de interesse público, que assuma caráter educativo, informativo, de mobilização ou de orientação social, ou ainda que contenha uma orientação à população que a habilite ao usufruto de bens ou serviços públicos e que expresse, com objetividade e clareza, mediante a utilização de linguagem de fácil entendimento para o cidadão

Finalidade: Propiciar o atendimento ao princípio constitucional da publicidade, mediante ações que visam informar, esclarecer, orientar, mobilizar, prevenir ou alertar a população ou segmento da população para adotar comportamentos que lhe tragam benefícios sociais, com o fim de melhorar a sua qualidade de vida.

2.3 Nome do indicador: Eficácia na divulgação da Rede credenciada das operadoras aos beneficiários.	
Área responsável: GGEOP/DIPRO	
Perspectiva Estratégica	Sustentabilidade do Setor
Objetivo Estratégico	<i>Monitorar os aspectos relativos à garantia de acesso à assistência</i>
Iniciativa Estratégica	Aprimorar a verificação do cumprimento dos normativos e induzir à aderência aos normativos
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.
Conceituação	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.
Usos	Acompanhar a implementação da RN nº 285, de 2011, e identificar possíveis melhorias no normativo.
Método de cálculo	(Número de etapas realizadas/Número de etapas previstas)*100
Situação atual	A norma está em vigor para as operadoras de grande porte desde junho de 2012 e desde dezembro de 2012, para as operadoras de pequeno e médio porte. Nos anos de 2013 e 2014 foi realizado monitoramento das operadoras de grande porte. Nesta nova fase, pretende-se ampliar o monitoramento incluindo-se as operadoras de pequeno e médio porte.
Meta	100% (10 etapas)
Meta 2015	30% (3 etapas)
Meta 2016	60% (3 etapas)
Meta 2017 (final)	100% (4 etapas)
Interpretação	Este indicador representa a proporção das etapas de ações realizadas, frente ao total previsto para o período. Foram planejadas dez (10) etapas a serem cumpridas: 1ª Etapa: Orientação às operadoras do setor (1º trimestre/2015) 2ª Etapa: Verificação posterior do cumprimento do normativo pelas operadoras (3º trimestre/2015) 3ª Etapa: Elaboração de Nota Técnica avaliando o resultado do cumprimento do normativo, com os encaminhamentos pertinentes (4º trimestre/2015) 4ª Etapa: Orientação às operadoras do setor (1º trimestre/2016) 5ª Etapa: Verificação posterior do cumprimento do normativo pelas operadoras (3º trimestre/2016) 6ª Etapa: Elaboração de Nota Técnica avaliando o resultado do cumprimento do normativo, com os encaminhamentos pertinentes (4º trimestre/2016) 7ª Etapa: Orientação às operadoras do setor (1º trimestre/2017) 8ª Etapa: Verificação posterior do cumprimento do normativo pelas

	operadoras (3º trimestre/2017) 9ª Etapa: Elaboração de Nota Técnica avaliando o resultado do cumprimento do normativo, com os encaminhamentos pertinentes (4º trimestre/2017) 10ª Etapa: Relatório Geral do Período (4º trimestre/2017)
Fonte dos dados	SIB; CADOP; Internet.
Limitações e vieses do indicador	O indicador em si não mede diretamente a eficácia na divulgação, ele estabelece ações para que a eficácia seja atingida.
Normativos	RN 285, de 2011

2.4 Nome do indicador: Acompanhamento das Informações de Produtos (SIP), no âmbito da Atenção à Saúde.	
Área responsável: GGRAS/DIPRO	
Perspectiva Estratégica	Sustentabilidade do Setor (Cliente)
Objetivo Estratégico	<i>Monitorar o risco assistencial e a qualificação assistencial das operadoras</i>
Iniciativa Estratégica	Acompanhar a transição das informações do SIP para a TISS.
Benefício da ação	Melhorar a qualidade das informações enviadas pelas operadoras.
Conceituação	O indicador reflete o percentual de beneficiários em operadoras que enviaram o Sistema de Informações de Produtos (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.
Usos	O envio das informações sobre Atenção à Saúde permite avaliar e monitorar a qualidade da atenção e da assistência prestada pelas operadoras de planos e seguros privados de saúde.
Método de cálculo	$(\text{Número de beneficiários em operadoras que enviaram o SIP e tiveram os dados incorporados} / \text{Total de beneficiários da Saúde Suplementar no período analisado}) \times 100$
Meta 2015	75%
Meta 2016	80%
Meta 2017 (final)	90%
Interpretação	Esse indicador representa o percentual de beneficiários sobre os quais a ANS tem informação sobre a assistência prestada
Fonte dos dados	SIP SIB
Limitações e vieses do indicador	O indicador não permite aferir a qualidade da atenção prestada. Quando houver a compatibilização das informações enviadas pelo TISS com as informações enviadas pelo SIP, serão elaborados estudos com vistas à mudança na forma do envio das informações assistenciais à ANS.
Normativos	De acordo com a Resolução Normativa - RN nº. 229, de 3 de setembro de 2010, que altera a Resolução Normativa – RN nº 205, de 8 de outubro de 2009, a partir do período de competência do 1º trimestre de 2010, as operadoras de planos de saúde deverão enviar as informações assistenciais, considerando os seguintes prazos e períodos: - competências do primeiro e segundo trimestres: prazo até o último dia útil de agosto; - competências do terceiro e quarto trimestres: prazo até o último dia útil de fevereiro. Dessa forma, não é possível obter a informação do total de operadoras ativas que enviaram o SIP por mês.

2.5.1 Nome do Indicador: Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras	
Área responsável: DIOPE	
Perspectiva Estratégica	Cliente (Sustentabilidade do Setor)
Objetivo Estratégico	<i>Estimular a eficiência do setor</i>
Iniciativa Estratégica	1. Aperfeiçoamento do monitoramento econômico-financeiro, incluindo características setoriais, questões demográficas, índices de reclamações e eficiência 2. Proceder à aferição da eficiência
Benefício da ação	Manter um mercado de saúde suplementar saudável.
Conceituação	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).
Usos	Reflete o fluxo do acompanhamento econômico-financeiro das operadoras.
Método de cálculo	$I_{AO} = \frac{\text{Quantidade de vínculos de beneficiários das operadoras analisadas}}{\text{Quantidade de vínculos de beneficiários das operadoras ativas}}$
Situação atual (3º trimestre/2014)	74,04% - Considerando a nova diretriz estratégica da Diretoria, que irá priorizar o monitoramento econômico-financeiro sobre operadoras de pequeno e médio porte que ainda não obtiveram autorização de funcionamento, além do escopo atual, centrado na matriz de risco e relevância, entendemos que a calibragem da meta do indicador permanece adequada como desafio em termos de melhoria da eficiência e produtividade da área.
Meta (2014)	60%
Meta 2015	60%
Meta 2016	60%
Meta 2017 (final)	60%
Interpretação	Quanto maior o indicador, mais alta a capacidade da Agência de acompanhar as operadoras com maior relevância no setor
Fontes de dados	DIOPS (O DIOPS, Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Saúde, permite o monitoramento da situação econômico-financeira e cadastral das operadoras. Todas as operadoras devem enviar os dados pelo DIOPS, inclusive as sociedades seguradoras especializadas em saúde)
Limitações e vieses	A definição depende do tamanho e da capacitação da equipe de especialistas envolvidos em acompanhamento econômico-financeiro. Variabilidade do número de operadoras de grande e médio portes que serão alcançadas pelos níveis 3 e 4 no acompanhamento regular
Normativos	RDC 38, RN 160, RN 75 e RN 136

2.5.2 Nome do Indicador: Análise Atuarial	
Área responsável: DIOPE	
Perspectiva Estratégica	Cliente (Sustentabilidade do Setor)
Objetivo Estratégico	<i>Estimular a eficiência do setor</i>
Iniciativa Estratégica	1. Aperfeiçoamento do monitoramento econômico-financeiro, incluindo características setoriais, questões demográficas, índices de reclamações e eficiência 2. Proceder à aferição da eficiência
Benefício da ação	Manter um mercado de saúde suplementar saudável.
Conceituação	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).
Usos	Verificação da base de cálculo para provisões, isto é, montante a ser contabilizado no balanço patrimonial da operadora, com o objetivo de dimensionar as suas obrigações futuras decorrentes de riscos ocorridos ou não, possibilitando a avaliação adequada de suas responsabilidades.
Método de cálculo	Número de notas técnicas atuariais analisadas/Número de notas técnicas atuariais recebidas
Situação atual (3º trimestre/2014)	90,20%
Meta (2014)	80%
Meta 2015	80%
Meta 2016	80%
Meta 2017 (final)	80%
Interpretação	Promover a análise da situação atuarial, viabilizando a análise econômico-financeira das operadoras e a regularização daquelas que se encontram com pendências ou irregularidades junto à DIOPE.
Fontes de dados	DIOPS, SISACOMP e NTAs.
Limitações e vieses	A definição depende do tamanho e da capacitação da equipe de atuários envolvidos na análise de NTAs
Normativos	RDC 38, RN 160, RN 75 e RN 136

2.7 Nome do indicador: Monitoramento do Agrupamento de Contratos	
Área responsável: GGEFP/DIPRO	
Perspectiva Estratégica	Cliente (Sustentabilidade do Setor)
Objetivo Estratégico	<i>Estimular a concorrência no setor</i>
Iniciativa Estratégica	2. ESTUDAR E CRIAR INCENTIVOS PARA A COMERCIALIZAÇÃO DOS PLANOS INDIVIDUAIS 3. CRIAR MECANISMOS PARA EQUILIBRAR A REGULAÇÃO DOS PLANOS COLETIVOS, FRENTE AOS INDIVIDUAIS
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>
Conceituação	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 (contratos coletivos com menos de 30 beneficiários).
Usos	O monitoramento do reajuste aplicado aos contratos com menos de 30 beneficiários possibilita à ANS medir a efetividade da diluição do risco trazida pela norma.
Método de cálculo	(Número de operadoras monitoradas/Número de operadoras selecionadas)*100
Situação atual (3º trimestre/2014)	Ainda sem resultados
Meta (2014)	80%
Meta 2015	80%
Meta 2016	80%
Meta 2017 (final)	80%
Interpretação	Este indicador representa o índice de resposta de operadoras selecionadas à consulta formulada pela ANS sobre os seus contratos reajustados pelo Agrupamento (RN 309).
Fonte dos dados	Realização de pesquisa junto às operadoras Este indicador será aferido ao longo do ano, dado que os percentuais só serão divulgados pelas operadoras a partir de 1º de maio de cada ano.
Limitações e vieses do indicador	O indicador traduz somente a ação do monitoramento. Os resultados advindos das análises dos percentuais aplicados, do número de beneficiários atingidos, do sub agrupamento adotado pelas operadoras, da correta divulgação dos percentuais nos sites

	das operadoras, também trazem importantes insumos para análise da política regulatória da ANS.
Normativos	RN 309/13 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.

3.1 Nome do Indicador: Articulação com o Judiciário e órgãos do SNDC	
Área responsável: ANS	
Perspectiva Estratégica	Processos Internos (Articulação Institucional com o setor)
Objetivo Estratégico	<i>Promover a disseminação de conhecimento do setor</i>
Iniciativa Estratégica	Ampliar a participação social Estudar os resultados da judicialização, como subsídio à regulação Promover a articulação com as Secretarias Estaduais de Saúde, de forma a estudar a judicialização no setor saúde
Benefício da ação	Promover a troca de informações, ampliar a participação regional em câmaras e grupos técnicos; Estabelecer articulações sólidas regionais e nacionais; Reduzir a judicialização
Conceituação	O indicador mede a evolução dos processos de articulação, de forma regional e nacional.
Usos	Mensuração da capacidade de articulação entre a ANS/PJ/SNDC, de forma a possibilitar resultados mais efetivos às demandas dos beneficiários
Método de cálculo	<p>Articulação com PJ e SNDC = $\Sigma P \div N$</p> <p>Onde: P = Pontuação obtida de acordo com a resposta em cada item avaliado; N = Número total de itens avaliados</p> <p>Os itens a serem avaliados serão, de forma nacional e loco-regional, 1) eventos de capacitação; 2) troca de informações, entendimentos e apoio à tomada de decisões e 3) compartilhamento de fluxos de trabalho que agilizem a solução das demandas dos beneficiários.</p> <p>[0] Não existem planos de implantação; [0,25] Planejadas para o futuro; [0,50] Estão em processo de implantação; [0,75] Já estão implantadas; [1,0] Já estão implantadas e apresentando resultados importantes, relevantes e mensuráveis;</p>
Situação atual	A maioria dos Núcleos apresenta atividades com os órgãos do SNDC, mas em diferentes estágios. Do ponto de vista nacional, a ANS apresenta acordos e atividades de articulação com os órgãos do Judiciário, inclusive na formulação de entendimentos e apoio à tomada de decisões.
Meta 2015	25%
Meta 2016	50%
Meta 2017	75%

Interpretação	O resultado varia de 0 (zero) a 1 (um), sendo que quanto mais próximo de 1 (um), maior será a eficácia do processo de articulação e mais efetiva para a resolução de demandas do beneficiário
Fontes de dados	Site ANS/GCOMS; SEGER/PRESI; DIFIS e Núcleos da ANS
Limitações e vieses	Não avalia a qualidade e a padronização dos diferentes níveis, mas permite um panorama de sua evolução.
Normativos	Lei 9.961/2000; Decreto 3.327; RN 197; RN 242; RA 49/2012.

3.2.1 Nome do Indicador: Previsibilidade Regulatória	
Área responsável: ANS	
Perspectiva Estratégica	Processos Internos (Articulação Institucional com o setor)
Objetivo Estratégico	Aprimorar a Qualidade Regulatória
Iniciativas Estratégicas	1. Aprimorar as técnicas legislativas e a coerência dos atos normativos 2. Implementar a AIR e a utilização do Guia de Boas Práticas (ampliado e aperfeiçoado)
Benefício da ação	Conferir maior previsibilidade às partes interessadas, em relação aos normativos publicados
Conceituação	Atos normativos previstos no planejamento regulatório que foram adotados pela instituição no período de um ano.
Usos	Planejamento regulatório aperfeiçoado, com a existência de instrumento(s) formal(is), elaborado(s) e adotado(s) sistematicamente pela instituição, com divulgação e periodicidade previamente estabelecida perante a sociedade.
Método de cálculo	$GP_{REG} = AN_{PR} \div AP \times 100$ <p>Onde:</p> <p>GP_{REG} → Grau de previsibilidade regulatória;</p> <p>AN_{PR} → Número de atos normativos publicados no ano, previstos no planejamento regulatório;</p> <p>AP → Número total de atos normativos publicados no ano.</p>
Situação atual	Em torno de 50%, excluindo os normativos relativos ao Regimento Interno. Execução da Agenda Regulatória (1ª foi de 86%; 2ª em torno de 81% em nov/14)
Meta 2015	40%
Meta 2016	50%
Meta 2017	60%
Interpretação	Indica a proporção, em relação ao total de atos normativos publicados no ano, dos atos que foram previstos no instrumento de planejamento regulatório, inferindo-se a capacidade institucional para gestão regulatória em termos de previsibilidade e efetividade do instrumento. O resultado varia de 0 (zero) a 1 (um), sendo que quanto mais próximo de 1 (um) maior será o grau de previsibilidade, conforme escala de valores a seguir

	<p>$[0 \leq \mathbf{GP}_{\text{REG}} \leq 0,20]$ → MUITO BAIXO: indica ausência ou ínfima previsibilidade regulatória denotando ausência ou grau muito baixo de capacidade institucional para promover a execução do planejamento regulatório.</p> <p>$[0,20 < \mathbf{GP}_{\text{REG}} \leq 0,40]$ → BAIXO: indica previsibilidade regulatória inferior à metade dos compromissos previstos, denotando baixa capacidade institucional para promover a execução do planejamento regulatório.</p> <p>$[0,40 < \mathbf{GP}_{\text{REG}} \leq 0,60]$ → MODERADO: indica previsibilidade regulatória pouco inferior, igual ou pouco superior à metade dos compromissos previstos, denotando moderada capacidade institucional para promover a execução do planejamento regulatório.</p> <p>$[0,60 < \mathbf{GP}_{\text{REG}} \leq 0,80]$ → ALTO: indica previsibilidade regulatória superior à metade dos compromissos previstos, denotando alta capacidade institucional para promover a execução do planejamento regulatório.</p> <p>$[0,80 < \mathbf{GP}_{\text{REG}} \leq 1]$ → MUITO ALTO: indica previsibilidade regulatória equivalente ou muito próxima da totalidade dos compromissos previstos, denotando máxima capacidade institucional para promover a execução do planejamento</p>
Fontes de dados	GPLAN/PRESI
Limitações e vieses	Trata-se de indicador que não avalia o mérito das propostas regulatórias, mas sua inclusão em instrumentos estratégicos.
Normativos	Lei 9.961/2000; Decreto 3.327; RN 197; RN 242; RA 49/2012.

3.2.2 Nome do Indicador: Produção de atos normativos com Análise de Impacto Regulatório (AIR):	
Área responsável: ANS	
Perspectiva Estratégica	Processos Internos (Articulação Institucional com o setor)
Objetivo Estratégico	Aprimorar a Qualidade Regulatória
Iniciativas Estratégicas	1. Aprimorar as técnicas legislativas e a coerência dos atos normativos 2. Implementar a AIR e a utilização do Guia de Boas Práticas (ampliado e aperfeiçoado)
Benefício da ação	Conferir maior qualificação no debate e na elaboração de normativos
Conceituação	O indicador é numérico e será calculado pela divisão entre o número de atos normativos publicados que contaram com AIR, e o número total de atos normativos publicados no ano, excluídos os casos específicos definidos pela instituição, tais como os que apresentem baixo impacto esperado e os de urgência em que não haja tempo hábil para a realização da AIR
Usos	Munir as partes interessadas com estudos que qualifiquem sua participação e possibilidades de que suas contribuições sejam relevantes aos resultados finais do processo regulatório.
Método de cálculo	$GI_AIR = AP_AIR \div (Nt - Nnd)$ <p>Onde:</p> <p>GI_AIR → Grau de incorporação de AIR como suporte à atividade de regulamentação;</p> <p>AP_AIR → Número de atos normativos publicados no ano com AIR realizada;</p> <p>Nt → Número total de atos normativos publicados no ano;</p> <p>Nnd → Número de atos normativos dispensados de AIR pela instituição.</p>
Situação atual	
Meta 2015	40%
Meta 2016	50%
Meta 2017	60%
Interpretação	<p>Indica a proporção de atos normativos que foram submetidos a procedimento de AIR.</p> <p>O resultado varia de 0 (zero) a 1 (um), sendo que quanto mais próximo de 1 (um) maior será o grau de incorporação de AIR como suporte à atividade de regulamentação e mais favorável será a capacidade institucional para promover consistência ao processo regulatório, conforme escala de valores a seguir:</p> <p>[0 ≤ GI_AIR ≤ 0,20 → MUITO BAIXO: indica ausência ou proporção muito ínfima de atos normativos com AIR, denotando grau muito baixo de incorporação de técnicas e métodos de AIR como suporte à atividade de regulamentação.</p>

	<p>[0,20 < GI_ AIR ≤ 0,40] → BAIXO: indica proporção reduzida de atos normativos com AIR, denotando grau baixo de incorporação de técnicas e métodos de AIR como suporte à atividade de regulamentação.</p> <p>[0,40 < GI_ AIR ≤ 0,60] → MODERADO: indica proporção de atos normativos com AIR igual ou muito próxima à metade do universo considerado, denotando grau moderado de incorporação de técnicas e métodos de AIR como suporte à atividade de regulamentação.</p> <p>[0,60 < GI_ AIR ≤ 0,80] → ALTO: indica proporção de atos normativos com AIR acima da metade do universo considerado, denotando grau alto de incorporação de técnicas e métodos de AIR como suporte à atividade de regulamentação.</p> <p>[0,80 < GI_ AIR ≤ 1] → MUITO ALTO: indica proporção de atos normativos com AIR igual ou muito próxima da totalidade do universo considerado, denotando grau muito alto de incorporação de técnicas e métodos de AIR como suporte à atividade de regulamentação.</p>
Fontes de dados	GPLAN/PRESI
Limitações e vieses	Trata-se de indicador que avalia a inclusão do estudo de AIR; em seus diferentes níveis, sendo que sua eficácia só poderá ser avaliada no futuro.
Normativos	Lei 9.961/2000; Decreto 3.327; RN 197; RN 242; RA 49/2012.

3.3 Nome do Indicador: Participação prévia	
Área responsável: ANS	
Perspectiva Estratégica	Processos Internos (Articulação Institucional com o setor)
Objetivo Estratégico	<i>Intensificar o relacionamento com os públicos de interesse, inclusive o público interno</i>
Iniciativa Estratégica	Apresentar propostas em linguagem acessível e com a inclusão dos resultados Ampliar a participação social
Benefício da ação	Aprimorar os mecanismos de participação social existentes e verificar com as partes interessadas (beneficiários, operadoras, prestadores e órgãos de defesa do consumidor, de acordo com o tema em questão) o atendimento às suas expectativas 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
Conceituação	Percentual de propostas regulatórias com participação social em etapa prévia à realização de consulta pública
Usos	Avaliação da Qualidade Regulatória, na dimensão da participação social.
Método de cálculo	$PP = PPS \div PA$ <p>onde:</p> <p>PP → Propostas com participação prévia;</p> <p>PPS → Número de atos regulatórios publicados ou arquivados no ano com participação social prévia à divulgação em consulta pública ou deliberação final (grupos técnicos ou câmaras técnicas; comitês, consultas dirigidas, pesquisas)</p> <p>PA → Número de atos regulatórios publicados ou arquivados no ano.</p>
Situação atual	Em 2012, cerca de 60% dos projetos estratégicos foram submetidos a pré-consulta e/ou consulta pública. Em 2013, o resultado foi de 67% Resultado de 70% no 3º trimestre de 2014
Meta atual	60% (incluídas as consultas públicas)
Meta 2015	40%
Meta 2016	50%
Meta 2017	60%

Interpretação	<p>Indica a proporção dos atos regulatórios com participação dos interessados durante a etapa de formulação (por exemplo, realização de reuniões, grupo de trabalho, agenda regulatória, questionários etc.), prévia ao processo de consulta pública ou, na inexistência desse, à tomada de decisão final (publicação do ato ou arquivamento da proposta).</p> <p>O resultado do indicador varia de 0 (zero) a 1 (um), sendo que:</p> <p>[PP = 0] → SEM PARTICIPAÇÃO PRÉVIA: indica ausência de participação prévia dos interessados durante a etapa de formulação;</p> <p>[0 < PP ≤ 0,5] → BAIXA PARTICIPAÇÃO PRÉVIA: Indica participação prévia dos interessados em menos da metade dos atos regulatórios publicados ou arquivados no ano pela instituição;</p> <p>[0,5 < PP ≤ 0,75] → MODERADA PARTICIPAÇÃO PRÉVIA: Indica participação prévia dos interessados em fração superior à metade e inferior a 75% dos atos regulatórios publicados ou arquivados no ano pela instituição;</p> <p>[0,75 < PP ≤ 1] → ALTA PARTICIPAÇÃO PRÉVIA: Indica participação prévia dos interessados em fração superior a 75% e inferior ao total dos atos regulatórios publicados ou arquivados no ano pela instituição;</p>
Fontes de dados	Site ANS/GCOMS e GPLAN/PRESI
Limitações e vieses	Não avalia a qualidade dos mecanismos de consultas, nem os mecanismos para sua divulgação.
Normativos	Lei 9.961/2000; Decreto 3.327; RN 197; RN 242; RA 49/2012.

3.4 Nome do indicador: Disponibilidade de serviços críticos de TI	
Área responsável: GGISS/DIGES	
Perspectiva Estratégica	Articulação Institucional com o setor Processos Internos
Objetivo Estratégico	Mapa estratégico: Ampliar a efetividade do uso das soluções de TI PDTI: 001 - Aperfeiçoar as informações e os serviços prestados
Iniciativas Estratégicas	Aprimorar os ambientes colaborativos e ferramentas web
Benefício da ação	Avaliar a disponibilidade de serviços de TI considerados críticos para operadoras e consumidores
Conceituação	Este indicador medirá a disponibilidade para acesso dos seguintes sistemas e ativos de tecnologia da informação, descontadas as paradas programadas: A. Banco de dados corporativo (ORACLE) B. Link de internet da sede C. Rede de dados dos núcleos (Rede MPLS) D. SIF D.1. Servidor de aplicação D.2. Portal ANS – Espaço da Operadora/Consumidor - Espaço NIP D.3 Call Center D.4 Aplicativo interno E. Portal ANS (Ambiente Joomla + Banco de dados MySQL)
Usos	Gestão dos serviços de tecnologia da informação e insumo para os processos de trabalho da ANS que são baseados nestes serviços.
Método de cálculo	Média aritmética das taxas mensais de disponibilidade dos serviços (%disponível/ %esperado)
Situação atual (3º tri/2014)	--
Meta 2015	90%
Meta 2016	90% e acrescentar mais um sistema crítico
Meta 2017 (final)	90% e acrescentar mais um sistema crítico
Fonte de dados	Relatórios de disponibilidade da COSIT.
Interpretação	Taxa de Disponibilidade $\geq 90\%$ → desejável 85% \leq Taxa de Disponibilidade $< 90\%$ → atenção Taxa de Disponibilidade $< 85\%$ → inaceitável

4.3.1 Nome do Indicador: Percentual de processos de trabalho mapeados	
Área Responsável: GEQCO/DIGES	
Perspectiva Estratégica	Aprendizado e Crescimento (Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional)
Objetivo Estratégico	<i>Promover a Qualificação Institucional da ANS</i>
Iniciativas Estratégicas	Iniciar a gestão de processos
Benefício da ação	A gestão de processos permitirá uma alocação mais racional dos recursos da ANS, que resultará num aumento da eficiência de cada processo e, conseqüentemente, da atuação do órgão como um todo.
Conceituação	O indicador mede o percentual de processos mapeados em relação ao total de processos de trabalho da Agência
Usos	Monitora a execução da implementação da gestão de processos na ANS
Método de cálculo	Para o ano de 2015 $I = 20\% \times N$, onde N = número de processos do projeto-piloto de mapeamento de processos da DIGES mapeados, sendo $0 \leq N \leq 5$. Para os anos de 2016 e 2017; $I = (\text{número de processos prioritários de trabalho mapeados} / \text{número de processos prioritários de trabalho}) \times 100$
Situação atual (3º tri/2014)	Não se aplica
Meta (2014)	Não se aplica
Meta 2015	80% (projeto-piloto)
Meta 2016	40% (processos prioritários)
Meta 2017 (final)	100% (processos prioritários)
Interpretação	O resultado do indicador mostra o estágio de execução da implementação da gestão de processos na ANS. Cabe ressaltar que, para o ano de 2015, serão considerados 5 processos do projeto-piloto do mapeamento de processos da DIGES. A partir de 2016, com a empresa de consultoria contratada, passará a ser analisado o percentual de processos prioritários de trabalho (definidos pela empresa) mapeados, em relação ao total de processos prioritários a serem mapeados.
Fontes de dados	GEQCO
Limitações e vieses	Depende da colaboração das demais áreas da ANS para o atingimento da meta final estabelecida. Pré-requisitos: - Contratação de consultoria para o mapeamento e para a definição dos processos prioritários de trabalho; - Definição da ferramenta a ser utilizada para gestão de processos
Normativos	Não há

4.3.2 Nome do Indicador: % de Receita arrecadada da fonte (0174) em relação à Previsão de Arrecadação (0174)	
Área responsável: GEFIN/GGAFI	
Perspectiva Estratégica	Aprendizado e Crescimento (Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional)
Objetivo Estratégico	<i>Promover a qualificação institucional</i>
Iniciativa Estratégica	Aprimorar os processos internos com vistas ao aumento da arrecadação
Benefício da ação	Permitir o planejamento dos gastos efetuados com recursos próprios
Conceituação	O Indicador mensura a efetividade da arrecadação de receitas (multas e taxas) da fonte 0174 em relação à arrecadação prevista (multas e taxas)
Usos	Custear as despesas correntes e de capital da ANS não concorrendo com os recursos liberados pela STN via Ministério da Saúde
Método de cálculo	(Receita realizada da fonte 0174 multas e taxas/previsão da arrecadação da fonte 0174 multas e taxas) x 100
Situação atual (3º trimestre/2014)	não se aplica
Meta (2014)	Não se aplica
Meta 2015	85%
Meta 2016	85%
Meta 2017 (final)	85%
Interpretação	Aferir o grau de atingimento do indicador mediante apuração do percentual da previsão da arrecadação de receitas da fonte 0174 efetivamente realizadas.
Fontes de dados	Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI
Limitações e vieses	Depende do movimento das operadoras e da atuação de diversos atores do processo. Pode ser prejudicado pela judicialização da Saúde Suplementar.
Normativos	Lei nº 9.961/2000; RN 328/2013; LDO e LOA

4.3.3 Nome do Indicador: Tempo Médio despendido nos Processos de contratação por Pregão Eletrônico abertos em sessão pública com tempo medido a partir de sua autuação	
Área responsável: GECOL/GGAFI	
Perspectiva Estratégica	Aprendizado e Crescimento (Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional)
Objetivo Estratégico	<i>Promover a qualificação institucional</i>
Iniciativa Estratégica	Aprimorar o processo de contratação
Linha de ação	Gestão de Recursos Financeiros, Logísticos e Patrimoniais
Benefício da ação	Controle do tempo médio desde a autuação do processo até a abertura da sessão pública dos procedimentos licitatórios na modalidade pregão eletrônico, excetuados os regidos pela IN SLTI/MPOG 04/2010
Conceituação	O Indicador mensura o tempo médio despendido nas contratações desde a autuação do processo à abertura da sessão pública do pregão eletrônico.
Usos	Medir o tempo médio desde a autuação do processo até a abertura da sessão pública dos procedimentos licitatórios na modalidade pregão eletrônico
Método de cálculo	IND = 190 – TM onde $0 \leq \text{IND} \leq 100$ e TM = Tempo médio dispendido pelos processos de contratação por pregão eletrônico Se TM = 120; IND = 70% Se TM = 90, IND vale 100%; Se TM = 190, IND = 0.
Situação atual (3º trimestre/2014)	Não se aplica
Meta	Não se aplica
Meta 2015	70%
Meta 2016	70%
Meta 2017 (final)	70%
Interpretação	Garantir o prazo estabelecido em normativo interno, identificando os prazos de permanência dos processos nas diversas áreas da ANS.
Fontes de dados	GECOL
Limitações e vieses	Processo de contratação transversal envolvendo diversas áreas da ANS
Normativos	Lei nº 8666/93; Lei nº 10520/02; Decreto nº 5555/00, Decreto 5450/05 e RA 47/2011

Observação: É importante o acompanhamento das datas da autuação e/ou de abertura da sessão pública, por objeto, no trimestre.

4.4 Nome do Indicador: Modicidade das aquisições por licitações eletrônicas	
Área responsável: GECOL/GGAFI	
Perspectiva Estratégica	Aprendizado e Crescimento (Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional)
Objetivo Estratégico	<i>Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a Dispensas, Inexigibilidades, Licitações e Contratos</i>
Iniciativa Estratégica	1. Aprimorar processo de contratação
Benefício da ação	Garantir modicidade de preços de aquisição nos procedimentos licitatórios.
Conceituação	<p>O indicador mede a economicidade obtida com a implantação do pregão eletrônico nos segmentos de serviço, bens de consumo e permanentes.</p> <p>Todo e qualquer procedimento licitatório, em relação a sua instrução processual, deve ser precedido 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.</p>
Usos	Medir a economia decorrente da realização da pesquisa prévia de preços nas licitações na modalidade de pregão da ANS.
Método de cálculo	$(\text{Valor estimado}^* - \text{Valor contratado}) / \text{Valor estimado}^*$
Periodicidade	
Situação atual (3º trimestre/2014)	26,18% 1. Manter a redução do tempo de contratação 2. Aprimorar a gestão de contratos
Meta (2014)	Mínimo de 15%
Meta 2015	Mínimo de 15%
Meta 2016	Mínimo de 15%
Meta 2017 (final)	Mínimo de 15%
Interpretação	Garantir para a Agência economicidade nos segmentos de serviços e de pequenas compras.
Fontes de dados	GECOL
Limitações e vieses	Vinculação a regras de mercado; variação cambial
Normativos	Lei nº 8666/93; Lei nº 10520/02; Decreto nº 5555/00, Decreto 5450/05, e RDC nº 09

4.5.1 Nome do Indicador: % de Liquidação de Despesa segundo as ações orçamentárias	
Área responsável: GEFIN/GGAFI	
Perspectiva Estratégica	Aprendizado e Crescimento (Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional)
Objetivo Estratégico	<i>Aprimorar a qualidade do gasto público</i>
Iniciativa Estratégica	1. Fortalecer e tornar mais participativo o GT do orçamento 2. Disseminar as informações relativas ao orçamento - proposta e execução (transparência e possibilidade de informações centro de custos/responsabilidade)
Benefício da ação	Monitorar e avaliar a execução orçamentária
Conceituação	O indicador apura a proporção entre o montante liquidado e o empenhado, que reflete de modo mais preciso a qualidade do planejamento e da execução orçamentários.
Usos	Executar as ações da ANS programadas no orçamento aprovado para o exercício corrente.
Método de cálculo	$(\text{Despesa liquidada} / \text{Despesa Empenhada}) \times 100$
Periodicidade	Anual
Situação atual (3º trimestre/2014)	91,88% 1. Aprimorar o planejamento e a execução do orçamento 2. Aprimorar o planejamento das contratações
Meta (2014)	90%
Meta 2015	85%
Meta 2016	85%
Meta 2017 (final)	85%
Interpretação	Apurar a efetivação da execução orçamentária efetiva, ao comparar as despesas liquidadas com as empenhadas.
Fontes de dados	Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI
Limitações e vieses	O indicador só pode ser aferido em definitivo após a data limite estabelecida para empenho da despesa.
Normativos	Lei nº 4.320/64, LDO, LOA e afins

4.5.2 Nome do Indicador: Implantação da gestão socioambiental sustentável das atividades administrativas e operacionais	
Área responsável: ANS	
Perspectiva Estratégica	Aprendizado e Crescimento (Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional)
Objetivo Estratégico	<i>Aprimorar a Qualidade do Gasto Público</i>
Iniciativa Estratégica	<p>Implantar Programa de Educação Ambiental na ANS, de forma que seus servidores e colaboradores adotem práticas ambientalmente sustentáveis no ambiente de trabalho.</p> <p>Implantar ações que promovam o uso racional dos recursos naturais e dos bens públicos</p>
Benefício da ação	<p>Desenvolvimento socioambiental</p> <p>Aquisições de produtos que causem menos impactos ao meio ambiente em seu processo de fabricação.</p> <p>Melhoria da qualidade de vida no ambiente de trabalho</p>
Conceituação	O indicador mede a evolução do projeto intermediário de gestão socioambiental
Usos	<p>Conformidade com a responsabilidade ambiental</p> <p>Criação de indicadores para aferir e possibilitar a evolução na redução do consumo dos diferentes recursos naturais e bens públicos</p>
Método de cálculo	% de execução física do projeto
Situação atual	91% (projeto inicial - Agenda Regulatória)
Meta 2015	30%
Meta 2016	60%
Meta 2017	100%
Interpretação	<p>O indicador denota a evolução física do projeto, em relação às seguintes etapas:</p> <p>Promover a Gestão Socioambiental Sustentável</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Manutenção do Plano de Logística Sustentável 2) Realizar novo acordo de cooperação técnica 3) Estimular a coleta seletiva solidária 4) Estimular compras sustentáveis 5) Incentivar novas ações de TI Verde 6) Incentivar o uso consciente de copos plásticos 7) Incentivar o uso consciente do papel 8) Estimular o uso da área de convivência e do espaço de livre

	leitura 9) Incentivar o uso consciente da energia 10) Incentivar o uso consciente da água 11) Divulgar ideias e ações socioambientais dos funcionários 12) Manter as ações do PLS articuladas com ações do programa de Saúde e Qualidade de Vida
Fontes de dados	PWA Coordenadoria de Saúde e Qualidade de Vida/GERH <u>Fonte primordial</u> : Comissão Gestora do Plano de Gestão de Logística Sustentável (Divulgações por meio da GCOMS)
Limitações e vieses	O projeto permitirá a construção de indicadores, de forma a aferir a eficácia do programa, ao longo de sua evolução. A métrica inicial avalia apenas a execução, não permitindo avaliar a eficácia nem a conformidade.
Normativos	<ul style="list-style-type: none"> • PORTARIA PRESI/ANS Nº 5.435, de 21 de Janeiro de 2013; • Agenda Ambiental na Administração Pública - A3P; • Constituição da República Federativa do Brasil/1988, Art. 225, que garante a todos o direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado; • Decreto nº 5.940, de 25 de outubro de 2006, que determina a separação de resíduos recicláveis descartados de órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta e indireta em benefício de associações e cooperativas de catadores de material reciclável; • Lei nº 12.305, de 20 de dezembro de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; • Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012, que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública – CISAP; • INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 10, de 12 de novembro de 2012, que estabelece regras para elaboração dos Planos de Gestão de Logística Sustentável de que trata o Art. 16, do Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012; • PORTARIA INTERMINISTERIAL Nº 244, de 6 de junho de 2012 instituído o Projeto Esplanada Sustentável – PES.

4.6 Nome do Indicador: Capacitação em temas prioritários	
Área Responsável: CODPT/GERH/DIGES	
Perspectiva Estratégica	Aprendizado e Crescimento (Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional)
Objetivo Estratégico	<i>Promover a gestão estratégica de pessoas.</i>
Iniciativa Estratégica	2. Implementar a gestão por competências (eixo da capacitação)
Benefício da ação	A ação visa a racionalizar e aumentar a efetividade dos investimentos com capacitação, para prover as competências requeridas dos servidores para a consecução dos objetivos das instituições. Está em consonância com o objetivo estratégico de promover a gestão estratégica de pessoas, com vistas à melhoria da eficiência, da eficácia e da qualidade dos serviços públicos, prestados ao cidadão.
Conceituação	A gestão estratégica de pessoas na ANS possui como um de seus pré-requisitos a capacitação crescente dos servidores em temas alinhados com os objetivos estratégicos definidos para o triênio 2015-2017. Os temas prioritários são aqueles <u>diretamente</u> relacionados aos objetivos estratégicos
Usos	Atender às diretrizes do Decreto 5.707/2006; Avaliar o grau em que as ações de capacitação realizadas estão correlacionadas aos objetivos estratégicos da ANS, de forma que o desenvolvimento dos servidores esteja vinculado ao desenvolvimento da organização Qualificação das ações de capacitação; Avaliar a capacidade de planejamento das Diretorias da ANS – executado x planejado
Método de cálculo	Número de temas prioritários de capacitação ofertada/ Número total de temas de capacitação ofertada
Situação atual (3º tri/2014)	Não se aplica
Meta (2014)	Não se aplica
Meta 2015	50%
Meta 2016	50%
Meta 2017 (final)	50%
Interpretação	O percentual obtido representa o grau de vinculação direta das ações de capacitação aos objetivos estratégicos da ANS definidos no Planejamento Estratégico e na Agenda Regulatória
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
Limitações e vieses	O indicador só poderá começar a ser calculado a partir da aprovação do Plano Anual de Capacitação pela Diretoria Colegiada.
Normativos	Decreto 5.707/2006; RA 11/2006; IS 9/2008; IS 10/2008; IS 11/2008

GRADE BÁSICA DE CURSOS INTERNOS SERVIDORES EFETIVOS*
Análise de Impacto Regulatório (AIR)
Gestão de Riscos
Gestão por Processos
Gestão de Projetos
Planejamento Estratégico com uso do BSC
Direito Civil - Contrato de Plano de Saúde e seus Sujeitos - módulo 2
Direito da Regulação
Análise de custo voltado ao mercado
Auditoria em Saúde
A Regulação em Saúde Suplementar - Módulo 2: Sistemas de informação em saúde
A Regulação em Saúde Suplementar - Módulo 3: Regulação econômico-financeira
A Regulação em Saúde Suplementar - Módulo 4: Regulação assistencial
A Regulação em Saúde Suplementar - Módulo 5: Regulação de prestadores (+ modelos de remuneração de prestadores em saúde)
Negociação e Administração de Conflitos
Redação Oficial e Elaboração de Pareceres Técnicos
Excel Intermediário
Excel Avançado
Gestão Documental
Planejamento da Contratação Pública e Fiscalização de Contratos (gestão de contratos e elaboração de termo de referência)
Contabilidade básica - para não contadores

*Em verde, os temas prioritários de capacitação.