



## **NOTA TÉCNICA ANUAL - 2015 CONTRATO DE GESTÃO 2015-17**



**GPLAN/SEGER/DICOL  
Fevereiro, 2016**

<b>ÍNDICE</b>	<b>pg</b>
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	20
4.3 Articulação e Aprimoramento Institucional	26
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 **0,8653** ao final do ano, representando execução de 108,2% 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* – 84,4%; *Sustentabilidade do Setor* – 105,8%; *Articulação Institucional com o setor* – 87,9%; *Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional* – 105,1%. **Conclusão:** no balanço anual, pode-se afirmar que todos os indicadores alcançaram suas metas ou índices certificadores no período. Quatro indicadores (16,67%) alcançaram o índice certificador da meta.

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

## GLOSSÁRIO DE SIGLAS UTILIZADAS

<b>ABI</b>	Aviso de Beneficiário Identificado
<b>AGU</b>	Advocacia-Geral da União
<b>AIH</b>	Autorização de Internação Hospitalar
<b>ASSNT</b>	Assessoria Normativa
<b>CAD</b>	Coordenadoria de Administração Descentralizada
<b>CADOP</b>	Cadastro de Operadoras
<b>CG</b>	Contrato de Gestão
<b>COADC</b>	Coordenadoria de Apoio à Diretoria Colegiada
<b>CODOB</b>	Coordenadoria de Documentação e Biblioteca
<b>CODPT</b>	Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas e do Trabalho
<b>COGEP</b>	Coordenadoria de Gestão de Processos
<b>COPISS</b>	Comitê de Padronização das Informações em Saúde Suplementar
<b>DATASUS</b>	Departamento de Informática do SUS
<b>DICOL</b>	Diretoria Colegiada
<b>DIDES</b>	Diretoria de Desenvolvimento Setorial
<b>DIFIS</b>	Diretoria de Fiscalização
<b>DIOPE</b>	Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras
<b>DIOPS</b>	Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Saúde
<b>DIPRO</b>	Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos
<b>DIRAD</b>	Diretoria-Adjunta
<b>DOU</b>	Diário Oficial da União
<b>ED</b>	Eixos Direcionais do Contrato de Gestão
<b>GAB</b>	Gabinete
<b>GCOMS</b>	Gerência de Comunicação Social
<b>GECOL</b>	Gerência de Contratos e Licitações
<b>GEFIN</b>	Gerência de Finanças
<b>GEPIN</b>	Gerência de Produção e Análise de Informação
<b>GPLAN</b>	Gerência de Planejamento e Acompanhamento
<b>GEIRS</b>	Gerência de Integração e Ressarcimento ao SUS
<b>GERH</b>	Gerência de Recursos Humanos
<b>GERPI</b>	Gerência de Padronização e Interoperabilidade
<b>GGAFI</b>	Gerência-Geral de Administração e Finanças
<b>GGAPI</b>	Gerência-Geral de Aprimoramento Institucional
<b>GGART</b>	Gerência-Geral de Articulação Interinstitucional
<b>GEFAP</b>	Gerência Econômico-Financeira e Atuarial dos Produtos
<b>GGREP</b>	Gerência-Geral de Regulação da Estrutura dos Produtos
<b>GGISS</b>	Gerência-Geral de Informação em Saúde Suplementar
<b>GGRAS</b>	Gerência Geral de Regulação Assistencial
<b>GGRIIN</b>	Gerência-Geral de Relacionamento Institucional
<b>GEAS</b>	Gerência de Assistência à Saúde
<b>GEQIN</b>	Gerência de Qualificação Institucional
<b>GMOA</b>	Gerência de Monitoramento Assistencial
<b>IDI</b>	Índice de Desempenho Institucional
<b>IDSS</b>	Índice de Desempenho da Saúde Suplementar
<b>IG</b>	Índice Geral do Contrato de Gestão
<b>MPOG</b>	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
<b>MRCG</b>	Medida Resumo do Contrato de Gestão

<b>MS</b>	Ministério da Saúde
<b>NIP</b>	Notificação de Investigação Preliminar
<b>NTRP</b>	Nota Técnica de Registro de Produtos
<b>OPS</b>	Operadoras
<b>PAC</b>	Plano Anual de Capacitação
<b>PPA</b>	Plano Plurianual
<b>PQSS</b>	Programa de Qualificação de Saúde Suplementar
<b>PRESI</b>	Presidência
<b>PROGE</b>	Procuradoria Federal junto à ANS
<b>RVE</b>	Reparação Voluntária e Eficaz
<b>SAS</b>	Secretaria de Assistência à Saúde
<b>SEGER</b>	Secretaria Geral
<b>SIB</b>	Sistema de Informação de Beneficiários
<b>SIF</b>	Sistema Integrado de Fiscalização
<b>SIP</b>	Sistema de Informação de Produtos
<b>SISACOMP</b>	Sistema de Acompanhamento da DIOPE
<b>SNDC</b>	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
<b>TCU</b>	Tribunal de Contas da União
<b>TISS</b>	Troca de Informações em Saúde Suplementar
<b>TSS</b>	Taxa de Saúde Suplementar

## **1. INTRODUÇÃO**

O Contrato de Gestão 2015-17 foi pactuado, entre a Agência Nacional de Saúde Suplementar e o Ministério da Saúde, desde dezembro de 2014. O período de vigência estabelecido para o contrato foi de três anos, de forma cumulativa, sendo possível sua revisão em 2016, para o último ano.

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 2014, foi efetuada a revisão substantiva dos elementos estratégicos (missão/visão e valores), bem como do mapa estratégico e suas metas e iniciativas, com a revisão dos indicadores para 2015-17.

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 Setor; Articulação Institucional com o setor e Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional.

## **2. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO**

O acompanhamento dos indicadores de desempenho do Contrato de Gestão 2015 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, trimestralmente, apresentações de execução dos indicadores do Contrato de Gestão, sendo preparados documentos com informações detalhadas: uma nota técnica semestral e um relatório anual de execução dos indicadores do Contrato de Gestão, ou seja, o Relatório final.

As apresentações, as notas técnicas e o relatório de execução devem ser submetidos a uma comissão interministerial, responsável pelo acompanhamento e avaliação do Contrato de Gestão 2015-17 da ANS: a Comissão de Acompanhamento e Avaliação do Desempenho da ANS, designada pela Portaria nº 914, de 03 de julho de 2015, do Gabinete do Ministro da Saúde, publicada no DOU nº 126, Seção 2, de 06 de julho de 2015.

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.

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

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.

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 ponderados 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). 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. 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. A pontuação máxima para os indicadores será de 1,0.

Para que o Contrato seja aprovado ao final de 2015, a Medida Resumo deverá ser igual ou maior que 0,8000.

O mapa estratégico da ANS foi construído em 2009, e revisto de forma substancial em 2014 pelo processo de Planejamento Estratégico Participativo, 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 Setor 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 Institucional com o setor; a dimensão de aprendizado e crescimento correspondendo ao eixo do Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional.

Em agosto de 2014, foi realizada oficina de planejamento estratégico com os cinco Diretores da ANS, quando foram revistos os seguintes elementos estratégicos:



missão, visão e valores; iniciativas estratégicas do Objetivo Estratégico 13 (Ministério da Saúde/ANS) e eixos direcionais do mapa estratégico/contrato de gestão. Os eixos da Agenda Regulatória também foram revisitados, inclusive no que diz respeito à lógica de sua construção e aos desafios a serem vencidos.

Com o intuito de construir o novo mapa estratégico, foram realizadas quatro oficinas em setembro, com debates e formulações coletivas, tendo em vista o horizonte temporal de três anos (2015-17). A terceira etapa - de *Delineamento e Desenho* - está em curso.

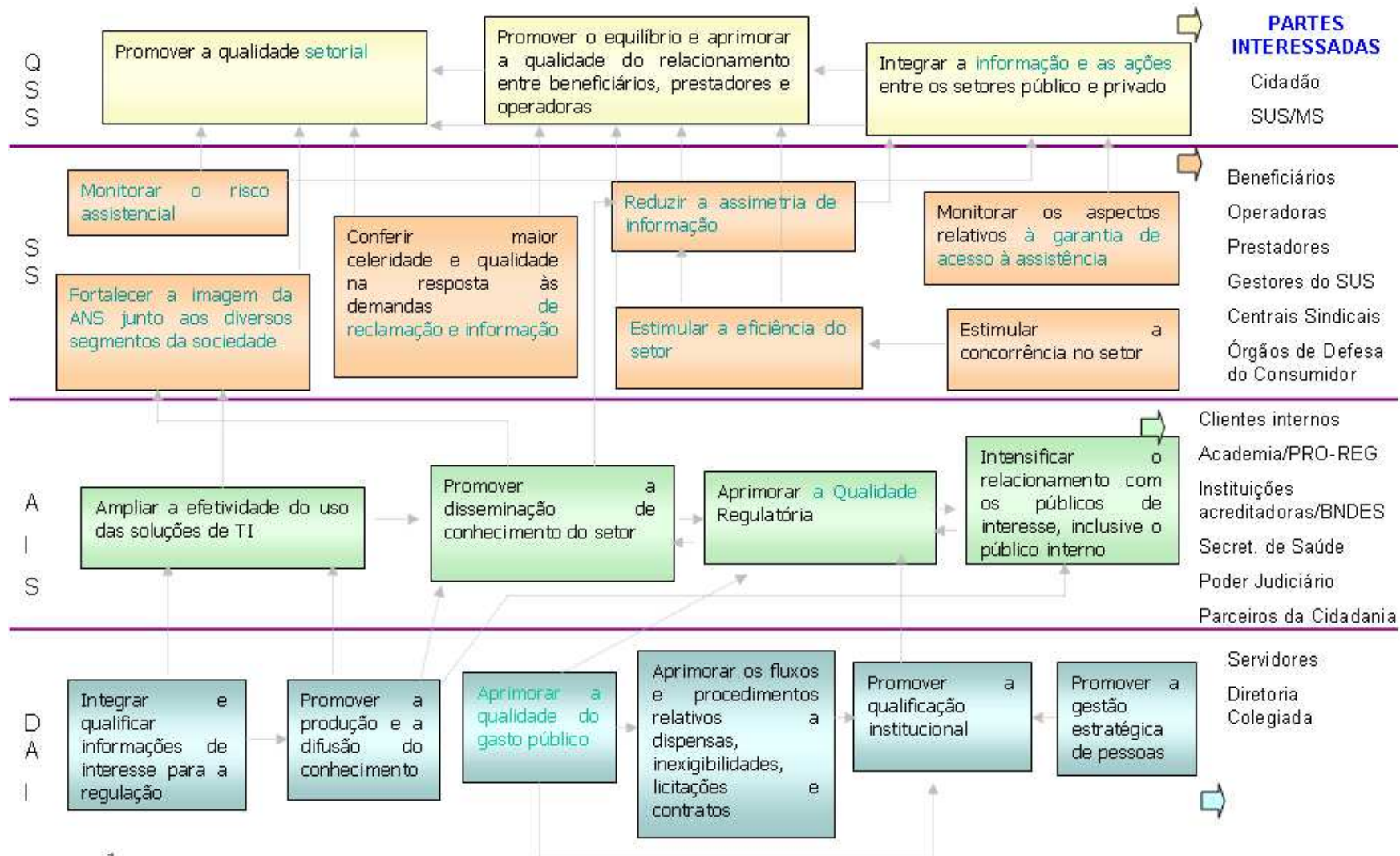
A finalidade dessas oficinas foi, primordialmente, de:

- ✓ Revisão dos Objetivos Estratégicos – os objetivos puderam ser excluídos ou alterados; novos objetivos foram construídos, com base em consensos. Partiu-se da premissa de que os objetivos são os elos entre as diretrizes e o referencial estratégico da organização, permitindo o cumprimento da missão e o alcance da visão.
- ✓ Reflexão e proposição sobre metas para alcance dos objetivos – questionando quais são os nossos desafios e conquistas, para atingir os alvos almejados (objetivos). As metas devem ser quantificáveis e representam o estado futuro de desempenho desejado, devendo também ser específicas, exequíveis e relevantes. Serão construídos indicadores para o acompanhamento do alcance das metas que devem demonstrar a intenção dos objetivos.
- ✓ Formulação de Iniciativas Estratégicas – conjunto de ações que possam preencher as lacunas entre a situação atual e a desejada. Trata-se de programas, projetos ou processos estratégicos.

**Todo o processo de revisão do mapa estratégico foi realizado, tendo por base a missão, a visão e os valores da ANS, cuja reformulação foi construída a partir das contribuições dos servidores que participaram das oficinas de Investigação Apreciativa no primeiro semestre, balizada pelo olhar dos Diretores, em oficina realizada em agosto de 2014**

A estrutura do Contrato de Gestão 2015 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 – revisão



Indicadores do CG 2015-17, segundo dimensão estratégica, tipo de indicador\* e metas

ED	OE	Indicadores	R/T	Metas 2015	Metas 2016	Metas 2017
QSS	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	R	65%	65%	70%
		1.1.2 Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar	T	100%	100%	100%
	1.2 Promover o equilíbrio e aprimorar a qualidade do relacionamento entre beneficiários, prestadores e operadoras	1.2 Incentivo à implementação de planos de cuidado	R	100%	100%	100%
SS	2.1 Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas de reclamação e informação	2.1.1 Taxa de resolutividade da NIP (demandas de natureza assistencial)	R	65%	65%	65%
		2.1.2 Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS	T	80%	80%	80%
		2.1.3 Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS	R	70%	70%	70%
	2.2 Reduzir a assimetria de informação	2.2 Execução das Campanhas Publicitárias	T	100%	100%	100%
	2.3 Monitorar os aspectos relativos à garantia de acesso à assistência	2.3 Eficácia na Divulgação da rede credenciada das operadoras aos beneficiários	R	30%	60%	100%
	2.4 Monitorar os aspectos relativos ao risco assistencial e a qualificação assistencial das ops	2.4 Acompanhamento das Informações de Produtos (SIP), no âmbito da Atenção à Saúde	T	75%	80%	90%
	2.5 Estimular a eficiência do setor	2.5.1. Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras	T	60%	60%	60%
		2.5.2 Análise Atuarial	T	80%	80%	80%
	2.7 Estimular a concorrência no setor	2.7. Monitoramento do Agrupamento de Contratos	T	80%	80%	80%

AIS	3.1 Promover a disseminação de conhecimento do setor	3.1 Articulação com o Judiciário e órgãos do SNDC	R	25%	50%	75%
	3.2 Aprimorar a Qualidade Regulatória	3.2.1 Previsibilidade Regulatória	T	40%	50%	60%
		3.2.2 Produção de atos normativos com Análise de Impacto Regulatório (AIR)	R	40%	50%	60%
		3.3.Participação prévia	T	40%	50%	60%
	3.4 Ampliar a efetividade do uso das soluções de TI	3.4 Disponibilidade de serviços críticos de TI	T	90%	90%	90%
DAI	4.3 Promover a Qualificação Institucional	4.3.1 Percentual de processos de trabalho mapeados	R	80%	40%	100%
		4.3.2 % de Receita arrecadada da fonte (0174) em relação à Previsão de Arrecadação (0174)	R	85%	85%	85%
		4.3.3 Tempo Médio dispendido nos Processos de contratação por Pregão Eletrônico abertos em sessão pública com tempo medido a partir de sua autuação	T	70%	70%	70%
	4.4 Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a Dispensas, Inexigibilidades, Licitações e Contratos	4.4 Modicidade das aquisições por licitações eletrônicas	R	>15%	>15%	>15%
	4.5 Aprimorar a qualidade do gasto público	4.5.1 % de Liquidação da Despesa segundo as ações do PPA	R	85%	85%	85%
		4.5.2 Implantação da gestão socioambiental sustentável das atividades administrativas e operacionais	T	30%	60%	100%
	4.6 Promover a gestão estratégica de pessoas	4.6 Capacitação em temas prioritários	T	50%	50%	50%

\*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 ano de 2015, a Medida Resumo do Contrato de Gestão (MRCG) alcançou o valor de **0,8653**, tendo alcançado 108,2% a sua meta anual. Essa performance se deu em virtude de altos níveis de alcance das metas previstas, em todos os eixos direcionais. Os eixos da Sustentabilidade do Setor e o de Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional superaram suas metas anuais. Os eixos de Qualificação da Saúde Suplementar e de Articulação Institucional com o setor apresentaram resultados satisfatórios, superando 80% de suas metas anuais.

Levando-se em consideração as metas anuais, o eixo da Qualificação da Saúde Suplementar atingiu 84,4% da meta; o eixo Sustentabilidade do Setor chegou a 105,1%; o eixo da Articulação Institucional com o setor apresentou 87,9% e o eixo Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional alcançou 105,4%.

Eixos Direcionais e Medida Resumo	TOTAL (% da meta anual)	METAS
	Ano	Ano
ED1 Qualificação da Saúde Suplementar (peso 0,13)	0,1055 (84,4%)	0,1250
ED2 Sustentabilidade do Setor (peso 0,37)	0,3499 (105,8%)	0,3306
ED3 Articulação Institucional com o Setor (peso 0,25)	0,1821 (87,9%)	0,2073
ED4 Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional (peso 0,25)	0,2278 (105,1%)	0,2167
MRCG Medida Resumo do Contrato de Gestão	0,8653 (108,2%)	0,8000

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

## **4. EIXOS DIRECIONAIS E INDICADORES COMPONENTES:**

### **4.1 QUALIFICAÇÃO DA SAÚDE SUPLEMENTAR**

O eixo apresentou alcance de 84,4% de sua meta anual. Apenas um indicador apresentou resultados dentro do índice certificador da meta; os demais alcançaram ou superaram suas metas.

*O Programa de Qualificação da Saúde Suplementar* – componente operadoras – apresentou resultados no segundo semestre de 2015. O indicador só pode ser calculado após a divulgação dos resultados finais do IDSS 2014, passados os prazos de questionamentos e recursos.

Os resultados do Programa de Qualificação das Operadoras foram divulgados no dia 18 de setembro.

Tanto no segmento médico-hospitalar como no exclusivamente odontológico, o percentual de operadoras situadas nas duas melhores faixas do IDSS aumentou em relação ao último ano, dando continuidade à tendência positiva da série histórica.

Em termos de beneficiários, 89,02% do segmento médico-hospitalar e 96,13% do segmento exclusivamente odontológico estão vinculados às operadoras situadas nas duas melhores faixas do IDSS. **O resultado final foi de 90,61%.**

Em 2014, os resultados foram divulgados 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).

**Em 2015**, a ANS divulgou novo panorama dos planos de saúde com dados detalhados do setor no Brasil. A nova versão dos Dados Integrados da Qualidade Setorial foi publicada em maio, trazendo informações sobre a rede hospitalar, os perfis das carteiras de cada operadora e dos planos oferecidos pelas empresas. O objetivo é fornecer ao consumidor um painel com dados qualificados para auxiliar na escolha de produtos, seja um plano coletivo (empresarial ou por adesão), seja um plano individual/familiar.

Nesta versão, a ANS ampliou a quantidade de indicadores. Foram incluídas informações sobre o preço médio (ticket) de planos de saúde disponíveis no mercado e por operadora. O cidadão também passa a ter acesso aos dados de sinistralidade das empresas (relação entre receita e despesa) e pode conferir se a empresa já teve comercialização de planos suspensa em algum dos ciclos do programa de Monitoramento da Garantia do Atendimento, o que ocorre quando há muitas reclamações registradas em relação ao serviço prestado.

Assim como nas edições anteriores, a base dos dados integrados da ANS inclui o registro da operadora, a modalidade de atuação no mercado e indicadores do perfil de oferta de produtos, como a quantidade de planos individuais e coletivos comercializados, bem como proporção de beneficiários de sua carteira. Nesse painel, há também a nota obtida pelas operadoras no Programa de Qualificação (*Índice de Desempenho da Saúde Suplementar*), e o percentual de adimplência ao SUS (ressarcimento). No panorama da saúde suplementar há, ainda, indicadores de qualidade da rede hospitalar, como a proporção de hospitais da rede da operadora que contam com certificado de acreditação e a quantidade dessas unidades no plano contratado.

Com relação ao indicador *Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar*, seis eventos foram realizados no período, **conferindo resultado de 100%**, no período.

Os workshops aconteceram em Curitiba (15/09) e Fortaleza (29/09), contando com a apresentação de programas bem-sucedidos de promoção e prevenção realizados por algumas operadoras

A ANS promoveu no dia 06/10, no Rio de Janeiro, o 7º Workshop Regional sobre Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças na Saúde Suplementar, organizado pela Gerência de Monitoramento Assistencial (GMOA), da Gerência-Geral de Regulação Assistencial (GGRAS/DIPRO).

O seminário aconteceu no auditório da Firjan (Federação das Indústrias do Rio de Janeiro) e reuniu cerca de 57 representantes de operadoras do estado do Rio. O principal objetivo do encontro foi discutir o papel do setor de saúde suplementar na promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças e os desafios na adoção de novos modelos assistenciais pelas operadoras, como o Plano de Cuidado do Idoso, tema extremamente relevante na atualidade decorrente do envelhecimento populacional.

Foram realizadas também oficinas sobre Cuidados Oncológicos (11/05) e Saúde Ocupacional (11/09), ambos no Rio de Janeiro e Seminário de Regulação Assistencial (10/11).

Por questões relacionadas ao corte do Orçamento, foram realizados somente dois Workshops fora do Estado do Rio de Janeiro.

#### Discussão de Boas Práticas na Saúde Suplementar – Câncer

O objetivo do evento foi promover debates sobre evidências de boas práticas de prevenção, diagnóstico precoce e tratamento de neoplasias de colo do útero, mamas, próstata e pulmões pelas operadoras de planos de saúde. Outros temas discutidos foram a prevenção e tratamento do tabagismo. O encontro aconteceu no dia 11/05, no auditório do IHGB, como parte das ações do Laboratório de Inovações Assistenciais na Saúde Suplementar.

O evento reuniu cerca de 30 participantes, entre representantes da ANS, do Instituto Nacional do Câncer (INCA) e das operadoras de planos privados de assistência à saúde Bradesco Saúde, CEMIG, Amil, Unimed BH, Unimed Central Nacional e GEAP. As operadoras participantes foram selecionadas, mediante pesquisa realizada pela ANS em parceria com a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS). Foram escolhidas algumas operadoras que apresentaram experiências positivas na área de prevenção do câncer. O INCA aproveitou a oportunidade para realizar uma apresentação sobre combate ao tabagismo. Os resultados obtidos por meio da discussão



servirão de base para as próximas ações regulatórias da ANS sob o aspecto assistencial.

O evento deu continuidade aos ciclos de debates realizados ano passado em parceria com a OPAS, no âmbito da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (DIPRO), para a discussão de assuntos relacionados à promoção de saúde e prevenção de riscos e doenças na saúde suplementar. Ainda para este ano, está prevista a realização de mais três eventos, com o intuito de discutir boas práticas no âmbito do Laboratório de Inovações Assistenciais na Saúde Suplementar. Visando construir conhecimentos que auxiliem as ações regulatórias da Agência, os próximos temas propostos são: Saúde do Idoso, Saúde Ocupacional e Saúde Mental.

#### Saúde Ocupacional

O principal objetivo do debate com operadoras realizado pela ANS (em 11/09) no Laboratório de Inovações Assistenciais na Saúde Suplementar – Saúde Ocupacional foi identificar ações e programas inovadores oferecidos por operadoras de planos privados de assistência à saúde no Brasil na integração assistencial-ocupacional, particularmente no que se refere às ações em promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças crônicas não transmissíveis (DCNT). Foram convidadas para apresentar os programas desenvolvidos, as operadoras Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico (41 mil beneficiários – médio porte), SOBAM Centro Médico Hospitalar (109 mil beneficiários – grande porte), Unimed Porto Alegre Cooperativa Médica Ltda (660 mil beneficiários – grande porte), São Francisco Sistemas de Saúde Sociedade Empresária Ltda (305 mil – grande porte) e Sepaco Autogestão (50 mil beneficiários – médio porte). Merece destaque o fato de que muitas vezes as operadoras oferecem os programas de medicina ocupacional sem custos extras para as empresas que contratam a assistência, justamente pelo fato de que o investimento em saúde ocupacional leva à redução dos custos assistenciais

#### Seminário de Regulação Assistencial:

A ANS realizou no dia 10/11, no Rio de Janeiro, seminário sobre regulação assistencial na saúde suplementar, com a presença de diversos representantes do setor. No encontro, foram discutidos modelos assistenciais, gestão do cuidado e organização de redes de atenção. O

seminário incluiu a apresentação do novo Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde 2016. No evento, também foram lançados o novo inquérito Vigitel da Saúde Suplementar 2014 e o aplicativo para smartphones e tablet que facilita a pesquisa de dados sobre cobertura assistencial, informações cadastrais das operadoras e reajustes de planos individuais e familiares. Complementando a programação, houve um debate sobre desenvolvimento e a avaliação de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na saúde suplementar.

Com relação ao indicador *Incentivo à implementação de planos do cuidado*, **o alcance foi de 75%** de sua meta anual.

Foi elaborado relatório parcial com a análise inicial da pesquisa de avaliação do perfil de adoção do Plano de Cuidados do Idoso na saúde suplementar.

Com relação ao Plano de Cuidado Nascer Saudável, foi iniciada a análise das informações obtidas primeiramente a partir da análise do banco de dados dos programas de promoção de saúde e prevenção de riscos e doenças.

O termo de referência relativo ao Plano de Cuidado Nascer Saudável só foi assinado no mês de maio, o que atrasou o cronograma.

Realizada a Pesquisa de Avaliação sobre a implementação do Plano de Cuidado ao Idoso. Foram apresentados os resultados da Pesquisa de Avaliação do Plano de Cuidado ao Idoso para as operadoras nos três Workshops Regionais sobre Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças na Saúde Suplementar, em Curitiba, Fortaleza e Rio de Janeiro.

Houve atraso da Opas na contratação da pesquisadora referente ao Plano de Cuidado Nascer Saudável, mas foi contratado consultor externo para elaboração do plano de cuidado Nascer saudável, em curso.

ED1 Qualificação da Saúde Suplementar		TOTAL	METAS
Objetivo Estratégico associado	Composição do ED 1 Qualificação da Saúde Suplementar	Ano	Ano
Promover a Qualidade Setorial	Indicador 1.1.1 - Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 60% (peso 0,0417)	0,9061	0,6500
	Indicador 1.1.2 Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar (peso 0,0208)	1,0000	1,0000
Promover o equilíbrio nas relações entre beneficiários, prestadores e operadoras	1.2 Incentivo à implementação de planos do cuidado (peso 0,0625)	0,7500	1,0000
resultado do ED1		0,1055	0,1250

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

## 4.2 SUSTENTABILIDADE DO SETOR

O eixo apresentou resultado de 105,8% de sua meta anual. Apenas um indicador manteve-se na faixa de certificação da meta; todos os demais alcançaram ou superaram suas metas.

Com relação à *Taxa de Resolutividade da Notificação de Investigação Preliminar (NIP – demandas de natureza assistencial)*, o resultado semestral foi de 98,39%.

**O resultado anual de 98,39%** é consequência de um total de 67.404 demandas classificadas; com 6.981 demandas encaminhadas aos Núcleos da ANS e 267 consideradas exceção, para um total de 61.140 demandas concluídas (79% do valor de 2014).

O número de reclamações cadastradas na Agência está menor do que nos dois anos anteriores (2013 e 2014), embora exibindo nova tendência de crescimento no último ciclo. Devido ao dinamismo da NIP, os dados trimestrais foram atualizados.

Foram observados alguns problemas técnicos pontuais, que serão reduzidos com o aperfeiçoamento do sistema.

No dia 02 de setembro, a ANS decretou a alienação compulsória da carteira da operadora Unimed Paulistana. Devido a este evento, houve um surto de demandas cadastradas em face desta operadora o que elevou atipicamente o número de NIPs esperado para o mês.

Os indicadores da NIP de setembro e outubro estão enviesados para cima devido às classificações de "NA" (dados inconsistentes) às demandas da Unimed Paulistana cadastradas após a alienação compulsória da sua carteira decretada no dia 02 de setembro. Os indicadores do 4º trimestre estão extremamente enviesados para cima pois ainda não foram finalizadas as análises fiscalizatórias do mês de outubro. O número de demandas assistenciais cadastradas no mês de dezembro foi inferior à demanda real devido à paralisação dos serviços do Disque ANS no dia 19 de dezembro.

Com relação ao *Índice de ligações atendidas em até 30 segundos pelo Disque ANS*, o resultado foi de 93,35%, no primeiro semestre. De um total de 225.659 ligações que chegaram à Central de Relacionamento, 210.660

foram atendidas dentro de 30 segundos. O total de ligações foi 18% menor, em relação ao mesmo período do ano anterior.

**O resultado anual foi de 64,17%**, considerando o total 569.968 ligações recebidas no período. O total de ligações foi semelhante ao ano anterior, porém com concentração atípica no segundo semestre.

A partir do final do mês de agosto de 2015, o Disque passou a receber um volume de chamadas muito superior à média histórica em virtude dos problemas enfrentados pelos beneficiários da Unimed Paulista e a decretação da Portabilidade Especial/Extraordinária para seus beneficiários. É importante que a Central de Relacionamento seja informada com tempo hábil de eventos/decisões que possam gerar surtos de demanda para que seja possível estruturar a operação do Disque ANS para atender a esses eventos/decisões. O Disque ANS não funcionou do dia 19/12/2015 a 31/12/2015 devido a adequações inerentes ao processo de transição do serviço para a nova empresa de *Contact Center*.

Com relação ao *Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS*, **o resultado foi de 84,93%** no período, superando a meta de 70%. De um total de 190.075 ligações que responderam à pesquisa de satisfação, 161.426 perceberam o serviço como satisfatório. O resultado foi semelhante ao do ano anterior, no mesmo período, porém a quantidade de ligações que responderam à pesquisa foi 26% maior.

Com relação ao indicador *Execução das Campanhas Publicitárias*, **o resultado foi de 100%** no período.

Foram realizadas as seguintes etapas: Plano Anual de Comunicação/SECOM, *briefing* com os Diretores e planejamento da campanha, previstas para o primeiro quadrimestre; Discussão interna na Gerência de Comunicação (pré-briefing); Aprovação de planejamento que contém as informações de conteúdo (criação), produção e mídia (veiculação); e Produção, veiculação e pagamento.

O Plano Anual de Comunicação (PAC) foi enviado e aprovado pela Secretaria de Comunicação da Presidência (SECOM) em 26/12/14.

A Gerente, servidora (fiscal substituta contrato publicidade) e publicitária conversaram sobre os recursos disponíveis (verba, materiais e ideias) antes da reunião de *briefing* com a Diretoria Colegiada.

O atual Diretor-Presidente só tomou posse em 23/06/15, o que atrasou o início do planejamento da campanha publicitária para 2015. A então gerente de comunicação saiu da ANS em janeiro de 2015 e a nova gerente só foi nomeada 06/07/15.

Foram aprovados, junto à diretoria da ANS, o planejamento de mídia, a parte de produção e conteúdo (criação). O processo de aprovação junto à SECOM ainda estava em andamento, no penúltimo trimestre. Até o terceiro trimestre, não haviam sido utilizados recursos financeiros e materiais. O impacto causado junto à sociedade pela alienação da carteira da Unimed Paulistana fez com que a campanha fosse adiada em quase um mês. O início da veiculação ficou previsto para a segunda quinzena de novembro.

Por conta do cenário econômico no país e de orientações do Governo Federal para redução de gastos, optou-se por não realizar pesquisa de recall da campanha e não realizar ações pagas nas redes sociais.

Além da questão financeira mencionada, houve uma mudança no plano de mídia da campanha, em função do descompasso de tempo entre a aprovação da veiculação em revistas e a aprovação da veiculação nos demais meios pela SECOM. Como o retorno sobre as publicações impressas só chegou após o término das demais veiculações, optou-se por não fazer a campanha em revistas.

Realizada a campanha em TV, mídias de metrô e ônibus e nos canais próprios da ANS, tendo sido concluída dentro do exercício previsto.

Com relação ao indicador *Eficácia na Divulgação da rede credenciada das operadoras aos beneficiários*, **o resultado foi de 30%**, alcançando a meta estipulada.

O objetivo é aumentar a eficácia regulatória no cumprimento, em atenção à Resolução Normativa - RN nº 285, de 23 de dezembro de 2011.

Em decorrência do acúmulo de demandas no período, não foi possível cumprir o prazo para a primeira etapa. Todavia, esta etapa foi cumprida pouco após o 2º trimestre.

A segunda etapa (verificação posterior do cumprimento do normativo pelas operadoras) foi iniciada com atraso no final do 3º trimestre, contudo, não houve prejuízo à conclusão do monitoramento. Finalizada no 4º trimestre, quando foi iniciada a última etapa (elaboração de Nota Técnica, avaliando o resultado do cumprimento do normativo, com os encaminhamentos pertinentes). Esta última foi concluída no 4º trimestre, alcançando-se a meta desejada para o ano.

Com relação ao indicador *Acompanhamento das Informações de Produtos (SIP)*, no âmbito da *Atenção à Saúde*, o resultado semestral foi de 98,76%. 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 (29/02).

Os resultados finais de 2014 foram de 97,81% no quarto trimestre.

Os resultados do primeiro semestre superaram a meta, tendo sido avaliados os dados de 71,5 milhões de beneficiários, de um total de 72,5 de beneficiários no setor. Os resultados do segundo semestre foram de 96,83% e 96,94%, alcançando **uma média de 97,83%**.

O indicador *Monitoramento do Agrupamento de Contratos* apresentou **resultado de 92,83%**. Foram selecionadas 558 operadoras, sendo que 518 foram monitoradas

Para realizar o monitoramento foi necessário montar um formulário de pesquisa por meio do FORMSUS 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.

A fonte para obtenção do e-mail das operadoras foi o 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. Apesar da IN47/2014 estar em vigor, somente em junho/2016 teremos um ciclo completo de comunicados de reajustes nos bancos de dados da ANS.

O *Acompanhamento Econômico-Financeiro* das operadoras apresentou **resultado anual de 68,83%**. O indicador demonstra que 49.303.191 vínculos de beneficiários estão presentes nas operadoras analisadas, de um total de 71.626.535 vínculos das operadoras ativas, superando 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 ligeiramente inferior ao ano anterior (75,18%) no mesmo período, mantendo-se, no entanto, a eficiência, uma vez que o esforço foi maior nesse período em relação às operadoras de pequeno e médio portes.

A *Análise Atuarial* superou em 15,22 pontos percentuais a meta anual: considerando o período consolidado, foram analisadas 199 notas técnicas atuariais, de um total de 209 recebidas, **perfazendo 95,22%** do total de notas analisadas. A quantidade de notas técnicas recebidas foi significativamente superior ao mesmo período de 2014 (109), todavia com resultado semelhante (95,41%, em 2014).



ED2 Sustentabilidade do Setor		TOTAL	METAS
Objetivos Estratégicos associados	Composição do ED 2 Sustentabilidade do Setor	Ano	Ano
<b>Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas de reclamação e informação</b>	Indicador 2.1.1 Taxa de Resolutividade da NIP – demandas de natureza assistencial (peso 0,0250)	0,9839	0,6500
	Indicador 2.1.2 Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS (peso 0,0125)	0,6417	0,8000
	Indicador 2.1.3 Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS (peso 0,0250)	0,8493	0,7000
<b>Reduzir a assimetria de informação</b>	Indicador 2.2 Execução das Campanhas Publicitárias (peso 0,0625)	1,0000	1,0000
<b>Monitorar os aspectos relativos à garantia de acesso à assistência</b>	Indicador 2.3 Eficácia na Divulgação da rede credenciada das operadoras aos beneficiários (peso 0,0625)	0,3000	0,3000
<b>Monitorar os aspectos relativos ao risco assistencial a à qualificação assistencial das operadoras</b>	Indicador 2.4 Acompanhamento das Informações de Produtos (SIP), no âmbito da Atenção à Saúde. (peso 0,0625)	0,9783	0,7500
<b>Estimular a eficiência do setor</b>	Indicador 2.5.1 Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras (peso 0,0313)	0,6883	0,6000
	Indicador 2.5.2 Análise atuarial (peso 0,0313)	0,9522	0,8000
<b>Estimular a concorrência no setor</b>	Indicador 2.7 Monitoramento do Agrupamento de Contratos (peso 0,0260)	0,9283	0,8000
<b>resultado do ED2</b>		<b>0,3499</b>	<b>0,3306</b>

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

### 4.3 ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL COM O SETOR

O eixo teve como resultado 87,9% de alcance da meta anual, com superação de todas as metas de seus indicadores componentes. Todos os indicadores dessa dimensão apresentam aferição preferencialmente anual, mas apresentaram resultados preliminares desde o primeiro semestre.

Com relação ao indicador *Articulação com o Judiciários e órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor*, o resultado anual obtido foi de 40%.

Ao final do período, foram mapeadas 57 parcerias entre a ANS/Núcleos. Com relação aos **eventos de capacitação**, a média dos Núcleos ficou em 27%, ou seja, entre o planejamento e a implantação. É importante citar que os Núcleos da região sul, já estão muito próximos da implantação total nessa categoria. Os Núcleos de MG, CE e do PA estão em processo de implantação. Com relação à **troca de informações**, a média nacional alcançou 58%, ou seja, já na fase de implantação. Os Núcleos da BA, MT e do RS alcançaram resultados médios acima dessa fase, denotando implantação total com a maioria de seus parceiros. Os núcleos de MG, PA, PR e CE estão com valores médios bem próximos da fase de implantação total. Com relação ao **compartilhamento de fluxos**, a média foi de 36%, com destaque para os Núcleos do PA e do RS que já efetuaram sua implantação, na maioria das vezes. Os Núcleos de MG e do CE apresentaram resultados próximos aos da fase inicial de implantação.

A média de parceiros, por núcleo, foi de cinco (5), sendo que há onze parceiros com termos de cooperação vigente, de um total de 57 parceiros em todos os Núcleos (quase 20%). No 3º trimestre, os Núcleo de MG, SP e RP apresentaram aproximação adicional de um parceiro cada, tendo apresentado assinatura de acordo com mais três parceiros. Os Núcleos de PE, MT e RS apresentaram discreto aumento em seus valores médios, em relação ao trimestre anterior.

Com relação ao indicador *Previsibilidade Regulatória*, **o resultado foi de 89,47%** no período. Foram publicadas oito resoluções normativas, sendo que seis estavam previstas no planejamento regulatório.

1º trimestre: resultado de 33%

Não houve vinculação aos instrumentos estratégicos de planejamento na elaboração das RNs 369 e 372.

RN 368 - Informações sobre percentuais de cirurgias cesáreas. O tema abordado pela RN constava do planejamento estratégico da DIPRO relacionando-se aos Projetos Assistenciais Estratégicos do MS.

RN 369 - Apuração de infração e aplicação de sanções

RN 372 - Celebração do Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta - TCAC

2º trimestre: resultado de 100%

RNs da DIDES (RN 376, 377 e 379) e da DIOPE (RN 373 e 375), vinculadas ao planejamento estratégico das áreas.

RN 373 - critérios de manutenção de Recursos Próprios Mínimos e constituição de Provisões Técnicas a serem observados pelas operadoras

RN 375 - constituição, vinculação e custódia dos ativos garantidores das Provisões Técnicas, especialmente da Provisão de Eventos / Sinistros a Liquidar

RN 376 - Geração, a transmissão e o controle de dados cadastrais de beneficiários do Sistema de Informações de Beneficiários

RN 377 - Procedimentos físicos e híbridos de ressarcimento ao SUS

RN 379 - conteúdo mínimo obrigatório a ser observado pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde para identificação unívoca de seus beneficiários, bem como sua disponibilização obrigatória de forma individualizada da Identificação Padrão da Saúde Suplementar.

3º trimestre: resultado de 100%

RN 384 - discussão liderada pela DIOPE (aperfeiçoamento do processo de oferta pública) e RN 382 DIFIS (extinção da Comissão Especial que tratava do assunto e, conseqüentemente, a necessidade de atualização do fluxo de tratamento de denúncias sobre a cobrança de cheque-caução)

Total: oito de dez RNs (80%)

4º trimestre: resultado de 100% - nove resoluções normativas. A RN 394 apresenta caráter interno. As demais estavam previstas no Contrato de Gestão, Agenda Regulatória ou no planejamento estratégico das áreas.

O indicador *Produção de atos normativos com Análise de Impacto Regulatório (AIR)*, **apresentou resultado de 73,68%** no ano.

1º trimestre: resultado 33%

Não foi observada a utilização das orientações do Guia de Boas Práticas no processo de elaboração das RNs 369 e 372.

Sugere-se o acompanhamento por parte da COBPR e Grupo Executivo de Boas Práticas Regulatórias dos grupos técnicos responsáveis pela elaboração dos normativos.

2º trimestre: resultado 60%

Em relação às RNs 376, 377 e 379, não foram preenchidos os Sumários Executivos, tendo em vista que se tratavam de alterações de outras normas. A RN 379 foi discutida no âmbito do LAB-DIDES.

Na elaboração das RNs 373 e 375, foram preenchidos os Sumários Executivos de Impacto Regulatório.

3º trimestre: resultado de 50% (uma de duas RNs)

RN 384 - Preenchimento de Sumário Executivo de Impacto Regulatório e análise qualitativa de alternativas para fazer frente ao problema.

Total acumulado: cinco de dez RNs (50%)

4º trimestre: resultado de 100% - todas as nove resoluções tiveram Sumário Executivo preenchido.

O indicador *Participação Prévia* **apresentou resultado de 73,68%** no ano.

1º trimestre: O resultado foi de 33,3%, considerando que apenas um de três normativos apresentou consulta prévia à consulta pública, mediante Grupo de Trabalho. Trata-se da RN 368.

Foi instituído Grupo de Trabalho, com o objetivo de elaboração de proposta de estudos para ações regulatórias, no campo de atuação da ANS, que possibilite aos consumidores de planos privados de assistência à saúde obterem adequada prestação de serviços médicos obstétricos, com vista a

oferecer às mulheres gestantes e parturientes melhores práticas na atenção à saúde, inclusive avaliar as medidas propostas na Ação Civil Pública nº 0017488-30.2010.403.61.00.

As RNs 369 (apuração de infrações e aplicação de sanções) e RN 372 (TCAC) não apresentaram consultas prévias. As demais tratavam do Regimento Interno da ANS.

2º trimestre: resultado de 60%

No caso da RN 379, houve discussão prévia no LAB-DIDES. As RNs 376 e 377 não apresentaram consultas.

No caso das RNs 373 e 375, houve discussões em grupos de trabalho, inclusive o GT de Solvência

3º trimestre: resultado de 50%

RN 384 Em reunião da DICOL (dia 24/06/2015), o Diretor da DIOPE apresentou esboço de programa intitulado "Incentivos e Critérios para Ganhos de Escala Operacional e Diluição do Risco Atuarial" para discussão com os demais Diretores. As propostas envolviam projetos diversos para o aperfeiçoamento do marco regulatório, entre estes, o de aprimoramento da oferta pública de referências operacionais e cadastro de beneficiários (OPRC). Em nova reunião da DICOL (de 06/07/2015), deliberou-se pela instituição de Grupo de Trabalho (GT) com representantes de todas as Diretorias da ANS, cujo objeto foi desenvolver o aprimoramento de incentivos para o instituto da OPRC. O projeto foi julgado prioritário pela DICOL, tendo em vista a deterioração macroeconômica e seus impactos na sustentabilidade das operadoras. Foram realizados 4 encontros do GT, chegando-se ao texto da minuta de RN aprovada.

Diante do entendimento de que a norma não alterava de forma profunda o marco regulatório então vigente, a própria DICOL compreendeu que seria desnecessária a realização de consulta formal (audiência ou consulta pública).

Total: cinco de dez RNs (50%)

4º trimestre: resultado de 100% - A RN 394 apresenta caráter interno. As demais foram elaboradas com subsídios coletados em audiência pública, requerimento de informação, comitê permanente e LAB-DIDES.

Com relação ao indicador, *Disponibilidade de serviços críticos de TI*, o **alcance anual foi de 98,78%**. As médias nos trimestres foram: 99,10% no primeiro trimestre; 97,61% no segundo trimestre e 98,84% no terceiro trimestre.

Apenas em dois momentos, a disponibilidade foi inferior a 90%: em março (SIF Call Center) e em junho/julho, em relação ao espaço da NIP. As médias de todos os sistemas avaliados no ano, contudo, permaneceram acima de 97%, conferindo resultados adequados.

No ano, o resultado foi de 98,78%. Foram considerados o BD corporativo (100%); Link internet sede (98%); SIF Call Center (98%); SIF NIP (97%); SIF aplicativo interno (100%) e o Portal da ANS (98%).

<b>ED3 Articulação Institucional com o Setor</b>		TOTAL	METAS
Objetivos Estratégicos associados	Composição do ED 3 Articulação Institucional com o Setor	Ano	Ano
<b>Promover a disseminação de conhecimento do setor</b>	Indicador 3.1 Articulação com o Judiciário e órgãos do SNDC (peso 0,0625)	<b>0,4000</b>	<b>0,2500</b>
<b>Aprimorar a Qualidade Regulatória</b>	Indicador 3.2.1 Previsibilidade Regulatória (peso 0,0208)	<b>0,8947</b>	<b>0,4000</b>
	Indicador 3.2.2 Produção de atos normativos com Análise de Impacto Regulatório - AIR (peso 0,0417)	<b>0,7368</b>	<b>0,4000</b>
<b>Intensificar o relacionamento com os públicos de interesse, inclusive o público interno</b>	Indicador 3.3 Participação prévia. (peso 0,0625)	<b>0,7368</b>	<b>0,4000</b>
<b>Ampliar a efetividade do uso das soluções de TI</b>	Indicador 3.6.1 Disponibilidade de serviços críticos de TI (peso 0,0625)	<b>0,9878</b>	<b>0,9000</b>
<b>resultado do ED3</b>		<b>0,1821</b>	<b>0,2073</b>

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

#### **4.4 DESENVOLVIMENTO E APRIMORAMENTO INSTITUCIONAL**

O eixo superou sua meta no período, com alcance de 105,1% de sua meta anual, no que se refere à gestão de recursos financeiros e de suprimento, gestão da informação, do conhecimento e de pessoas. Apenas dois indicadores permaneceram na faixa do índice certificador da meta.

O indicador *Percentual de processos de trabalho mapeados* superou sua meta (cuja descrição é o mapeamento de quatro processos). No primeiro trimestre, a área mapeou sete processos, de responsabilidade da Coordenadoria de Patrimônio e Almoxarifado (COPAL/GEASI/GGAFI/DIGES/ANS): Convênio SIASS; Desfazimento de bens; Inclusão de bens; Inventário patrimonial anual; Inventário patrimonial eventual; Relatório de movimentação mensal e Transferência de patrimônio. No segundo trimestre, não houve novos avanços.

Uma das limitações previstas foi a contratação de consultoria de mapeamento e definição dos processos prioritários de trabalho e, em função de restrições orçamentárias, ela não será efetivada no 1º semestre de 2015. Desta forma, neste ano, o trabalho será executado somente com a equipe da Coordenadoria de Gestão de Processos, o que limitará a o número de processos mapeados. O indicador, a partir de 2016, baseia-se no desenvolvimento dos trabalhos, por meio dessa consultoria.

Atualmente, a quantidade de processos mapeados é de catorze (os sete – da COPAL/GEASI – que já estavam no resultado anterior; mais outros sete que mapeamos no último trimestre de 2015 – todos da própria GEQIN). Está sendo mapeado mais um processo (COINQ), mas esse, apesar de iniciado em dez/2015, ainda não foi concluído. Em relação ao aspecto do indicador que menciona a contratação de consultoria, não houve avanços.

O indicador *% de Receita arrecadada da fonte (0174) em relação à Previsão de Arrecadação (0174)* obteve resultado semestral de 116,84%. A previsão de arrecadação era de R\$107,78 milhões, tendo sido arrecadados R\$125,93 milhões no período.



O resultado anual foi de **138,03%**. A previsão de arrecadação era de 215,56 milhões, tendo sido arrecadados 297,54 milhões no período.

A fonte 0174 é destinada a origem dos recursos provenientes da arrecadação tributária e do processo sancionador (multa pelo poder de polícia da ANS). Dessa forma, há atividades das Diretorias DIPRO e DIOPE para taxas por atos (ART. 20, II, Lei 9.961/2000) e DIGES para taxa por planos (ART. 20, I, Lei 9.961/2000); e das diretorias DIFIS, DIPRO, DIOPE e DIDES para processos sancionadores (incluindo os Núcleos ANS). Além da SEGER e DICOL para análise de recursos em 2ª Instância contra os atos.

Um problema encontrado foi que a aprovação/publicação da Lei Orçamentária Anual - LOA 2015 ocorreu apenas em de abril de 2015. A estimativa foi apurada, conforme proposta encaminhada até a sua aprovação.

A previsão de arrecadação é feita mediante apuração interna dos processos em tramitação e quantidade de operadoras no mercado de saúde suplementar. Ainda assim, a Secretaria de Orçamento Federal - SOF/MPOG estabelece um valor considerando principalmente o histórico de arrecadação.

É necessária a revisão do arcabouço legal e normativo, para evitar ações judiciais contra a exigibilidade da taxa- TSS/TPS.

O indicador *Tempo Médio despendido nos Processos de contratação por Pregão Eletrônico abertos em sessão pública com tempo medido a partir de sua autuação*, obteve resultado de 44% no primeiro semestre (frente à meta anual de 70%). Foram quinze processos acompanhados no primeiro semestre, com média de 146 dias desde sua autuação, variando de 22 a 327 dias. O resultado acumulado foi de 44% no período, com previsão de melhoria.

O resultado do segundo trimestre (93%) demonstrou melhora em relação ao primeiro (26%). No mês de junho, não houve licitações.

Foram 23 processos acompanhados até o terceiro trimestre, com média de 129 dias desde sua autuação, variando de 22 a 327 dias. O resultado acumulado foi de 61% no período.

Os resultados do segundo e terceiro trimestres (93%) demonstraram melhora em relação ao primeiro trimestre (26%).

**Os resultados anuais alcançaram 59%**, tendo sido acompanhados 28 processos, com média de 131 dias desde sua autuação, variando de 22 a 327 dias.

Quanto ao indicador *Modicidade das aquisições por licitações eletrônicas*, o resultado no primeiro semestre foi de 30,15%, superando sua meta de 15%. Até junho, o valor contratado foi de R\$8.006.618,89 e o estimado, de R\$11.462.331,74. O indicador superou a meta no período – principalmente devido aos resultados de janeiro a março.

O resultado no 3º trimestre foi de 29,43%, superando sua meta de 15%. Até setembro, o valor contratado foi de R\$9.724.150,53 e o estimado, de R\$13.778.538,71. O indicador superou a meta no período – principalmente devido aos resultados de agosto a setembro.

O resultado anual foi de **26,12%**, superando sua meta de 15%. Até dezembro, o valor contratado foi de R\$19.046.107,14 e o estimado, de R\$25.781.124,22. O indicador superou a meta no período – principalmente devido aos resultados de outubro a novembro.

Com relação ao indicador *% de Liquidação da Despesa segundo as ações orçamentárias*, o resultado no semestre foi de 60,36%. Foram liquidados R\$113,03 milhões do crédito disponível de R\$187,27 milhões empenhados.

O resultado anual foi de **93,76%**. Foram liquidados R\$255,69 milhões do crédito disponível de R\$272,71 milhões empenhados.

A execução orçamentária é o reflexo das ações em alinhamento com os planos oficiais da ANS: Agenda Regulatória, Planejamento Estratégico, Contrato de Gestão e Programa de Qualificação.

Um problema encontrado foi que a aprovação/publicação da Lei Orçamentária Anual - LOA 2015 ocorreu apenas em de abril de 2015. Até a publicação a LOA, a ANS foi submetida ao um doze avos da proposta encaminhada para as despesas do seu custeio, excluindo gastos com pessoal que não podem sofrer limitações nesses casos.

As demandas de contratações/fiscalizações e pagamentos devem seguir normatizações específicas, conforme o objeto contratado, tais como IN 02 ou IN 04. Assim, é possível que os procedimentos estejam ainda represados, mostrando uma execução proporcionalmente reduzida.

O indicador *Implantação da gestão socioambiental sustentável das atividades administrativas e operacionais* apresentou resultado positivo no semestre, alcançando 56,61% de execução e com três ações concluídas.

As seguintes atividades foram desenvolvidas: manutenção do PLS (33%); Participação na Rede de Sustentabilidade das instituições Públicas do Estado do Rio de Janeiro (50%); Contribuir para implantação da coleta seletiva solidária (CSS) – 66%; Estimular compras sustentáveis (100%); Incentivar novas ações de TI Verde (100%); Incentivar o uso consciente de copos plásticos (50%); Incentivar o uso consciente do papel (50%); Estimular o uso da área de convivência e do espaço de livre leitura (100%); Incentivar o uso consciente da energia (25%); Incentivar o uso consciente da água (25%); Divulgar ideias e ações socioambientais dos funcionários (33%); e Manter as ações do PLS articuladas com ações do programa de Saúde e Qualidade de Vida (50%).

Ao final do período, as seguintes atividades foram desenvolvidas: manutenção do PLS (100%); Participação na Rede de Sustentabilidade das instituições Públicas do Estado do Rio de Janeiro (100%); Contribuir para implantação da coleta seletiva solidária (CSS) – 66%; Estimular compras sustentáveis (100%); Incentivar novas ações de TI Verde (100%); Incentivar o uso consciente de copos plásticos (75%); Incentivar o uso consciente do papel (75%); Estimular o uso da área de convivência e do espaço de livre leitura (100%); Incentivar o uso consciente da energia (66%); Incentivar o uso consciente da água (85%); Divulgar ideias e ações socioambientais dos funcionários (100%); e Manter as ações do PLS articuladas com ações do programa de Saúde e Qualidade de Vida (100%). O resultado global foi de **90,64%**, com oito de doze ações concluídas, duas ações com execução igual ou superior a 75% e duas acima de 66%.

O indicador *Capacitação em temas prioritários* **alcançou 80%** de execução no ano.

Foram realizados dois cursos no semestre: Curso de Gestão de Riscos (tema prioritário), ministrado pelo TCU, e Curso de Gestão de Documentos e Arquivos organizado pela Coordenadoria de Documentação e Biblioteca (CODOB) relacionado a temática "Gestão Documental" prevista na relação de cursos internos do PAC 2015. Houve gasto com aluguel de sala da verba destinada ao Plano Anual de Capacitação - PAC.

Não havia sido autorizada a oferta de cursos internos e o PAC não foi publicado no primeiro semestre. O curso foi realizado por outra área e a Coordenadoria de Desenvolvimento de pessoas e do trabalho (CODPT) participou com apoio logístico.

Foi realizado no 3º trimestre o curso de Avaliação de Tecnologias em Saúde, que enquadra-se dentro da temática Regulação em Saúde Suplementar - Módulo 2: Sistemas de Informação em Saúde. O curso foi ministrado por servidores do Instituto Nacional de Cardiologia com pagamento de GECC e utilização do contrato de infraestrutura de salas para capacitação. O resultado acumulado foi de 66,7%.

Houve a publicação do PAC e autorização para a realização dos cursos internos a partir de julho, quando iniciaram-se os processos de contratação. Os processos de contratação ainda não haviam sido concretizados no 3º trimestre, tendo sido executados no 4º trimestre.

Não foram incluídos no indicador os dois cursos relacionados ao Programa de Desenvolvimento Gerencial por não constarem na lista de cursos internos do PAC e na de cursos prioritários. As ações do PDG são permanentes, porém consideradas a parte uma vez que possuem um público-alvo restrito e específico.

Todos os cursos realizados foram previstos no PAC 2015, porém um dos cursos não constava da lista de cursos prioritários.

<b>ED4 Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional</b>		TOTAL	METAS
Objetivos Estratégicos associados	Composição do ED 4 Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional	Ano	Ano
<b>Promover a qualificação institucional</b>	Indicador 4.3.1 Percentual de processos de trabalho mapeados (peso 0,0250)	<b>1,0000</b>	<b>0,8000</b>
	Indicador 4.3.2 % de Receita arrecadada da fonte (0174) em relação à Previsão de Arrecadação (0174) (peso 0,0250)	<b>1,0000</b>	<b>0,8500</b>
	Indicador 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 (peso 0,0125)	<b>0,5882</b>	<b>0,7000</b>
<b>Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a Dispensas, Inexigibilidades, Licitações e Contratos</b>	Indicador 4.4 Modicidade das aquisições por licitações eletrônicas (peso 0,0625)	<b>0,2612</b>	<b>0,1500</b>
<b>Aprimorar a qualidade do gasto público</b>	Indicador 4.5.1 % de Liquidação da Despesa segundo as ações orçamentárias (peso 0,0417)	<b>0,9376</b>	<b>0,8500</b>
	Indicador 4.5.2 Implantação da gestão socioambiental sustentável das atividades administrativas e operacionais (peso 0,0208)	<b>0,9100</b>	<b>0,3000</b>
<b>Promover a gestão estratégica de pessoas</b>	Indicador 4.6 Capacitação em temas prioritários (peso 0,0625)	<b>0,8000</b>	<b>0,5000</b>
<b>resultado do ED4</b>		<b>0,2278</b>	<b>0,2167</b>

\*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

Do conjunto de indicadores do Contrato de Gestão (24), quatro (4) apresentaram resultados dentro do índice certificador da meta, correspondendo a 16,67%. São os indicadores: Tempo Médio despendido nos Processos de contratação por Pregão Eletrônico abertos em sessão pública com tempo medido a partir de sua autuação (resultado de 59% - execução de 84%); Incentivo à implementação de plano(s) de cuidado (execução de 75%); Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS (execução de 80,21%) e Implantação da gestão socioambiental sustentável das atividades administrativas e operacionais (execução de 90,64%).

Os demais indicadores (20 indicadores ou 83,33% do total), alcançaram ou superaram suas metas no período.

Os indicadores de Qualidade Regulatória merecem atenção especial, pois são anuais e dependem da execução de várias áreas da ANS, no que concerne a análise de impacto regulatório e a participação social.

A medida resumo apresentou a pontuação de **86,53%**, alcançando 108,2% de sua meta anual.

## PAINEL DE CONTROLE DO CONTRATO DE GESTÃO DA ANS, 2015

Indicadores	
<b>QSS</b>	<b>Eixo da Qualificação da Saúde Suplementar</b>
1.1.1	Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 60%
1.1.2	Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar
1.2	Incentivo à implementação de plano(s) de cuidado
<b>SS</b>	<b>Eixo da Sustentabilidade do Setor</b>
2.1.1	Taxa de Resolutividade da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) - referente às demandas de natureza assistencial
2.1.2	Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS
2.1.3	Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS
2.2	Execução das Campanhas Publicitárias
2.3	Eficácia na Divulgação da rede credenciada das operadoras aos beneficiários
2.4	Acompanhamento das Informações de Produtos (SIP), no âmbito da Atenção à Saúde
2.5.1	Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras
2.5.2	Análise Atuarial
2.7	Monitoramento do Agrupamento de Contratos
<b>AIS</b>	<b>Articulação Institucional com o Setor</b>
3.1	Articulação com o Judiciário e órgãos do SNDC
3.2.1	Previsibilidade Regulatória
3.2.2	Produção de atos normativos com Análise de Impacto Regulatório (AIR)
3.3	Participação prévia
3.4.	Disponibilidade de serviços críticos de TI
<b>DAI</b>	<b>Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional</b>
4.3.1	Percentual de processos de trabalho mapeados
4.3.2	% de Receita arrecadada da fonte (0174) em relação à Previsão de Arrecadação (0174)
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
4.4	Modicidade das aquisições por licitações eletrônicas
4.5.1	% de Liquidação de Despesa segundo as ações orçamentárias
4.5.2	Implantação da gestão socioambiental sustentável das atividades administrativas e operacionais
4.6	Capacitação em temas prioritários
<b>MRCG=86,53%</b>	

\*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; SS – Sustentabilidade do Setor; AIS – Articulação Institucional com o Setor e DAI – Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional.**

## 6. ANEXOS

### Índice de Indicadores:

	Indicador	Página
	<b>6.1 Qualificação da Saúde Suplementar/Resultados</b>	
1.1.1	Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 60%	41
1.1.2	Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar	44
1.2	Incentivo à implementação de plano(s) de cuidado	46
	<b>6.2 Sustentabilidade do Setor/Cliente</b>	
2.1.1	Taxa de Resolutividade da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) - referente às demandas de natureza assistencial	49
2.1.2	Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS	52
2.1.3	Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS	54
2.2	Execução das Campanhas Publicitárias	56
2.3	Eficácia na Divulgação da rede credenciada das operadoras aos beneficiários	60
2.4	Acompanhamento das Informações de Produtos (SIP), no âmbito da Atenção à Saúde	63
2.5.1	Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras	66
2.5.2	Análise Atuarial	68
2.7	Monitoramento do Agrupamento de Contratos	70
	<b>6.3 Articulação Institucional com o setor/Processos Internos</b>	
3.1	Articulação com o Judiciário e órgãos do SNDC	73
3.2.1	Previsibilidade Regulatória	77
3.2.2	Produção de atos normativos com Análise de Impacto Regulatório (AIR)	89
3.3	Participação prévia	92
3.4.	Disponibilidade de serviços críticos de TI	95
	<b>6.4 Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional/Aprendizado e Crescimento</b>	
4.3.1	Percentual de processos de trabalho mapeados	98
4.3.2	% de Receita arrecadada da fonte (0174) em relação à Previsão de Arrecadação (0174)	101
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	103
4.4	Modicidade das aquisições por licitações eletrônicas	105
4.5.1	% de Liquidação de Despesa segundo as ações orçamentárias	109
4.5.2	Implantação da gestão socioambiental sustentável das atividades administrativas e operacionais	111
4.6	Capacitação em temas prioritários	122
	<b>6.5 Gráfico dos Eixos Direcionais e Tabelas dos Índices Gerais</b>	127
	<b>6.6 Gráfico da Medida Resumo do Contrato de Gestão</b>	130



## 6.1 EIXO DIRECIONAL: QUALIFICAÇÃO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

### DIMENSÃO DE RESULTADOS

<b>1.1.1 Nome do Indicador:</b> Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 0,6	
<b>Área responsável:</b> ANS ou GEEIQ/DIDES?	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Resultados (Qualificação da Saúde Suplementar)
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>Promover a Qualidade Setorial</i>
<b>Iniciativa Estratégica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Estimular a qualidade setorial;</li> <li>❖ Customizar a consulta dos índices de avaliação;</li> <li>❖ Transformar os bônus em indicadores.</li> </ul>
<b>Usos</b>	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.
<b>Método de cálculo</b>	(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
<b>Meta 2015</b>	65% de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 0,6
<b>Meta 2016</b>	65% de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 0,6
<b>Meta 2017 (final)</b>	70% de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 0,6
<b>Conceituação</b>	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.

	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.
<b>Interpretação</b>	Demonstra o grau de qualidade obtido pelas operadoras e a distribuição dos beneficiários segundo o desempenho destas operadoras.
<b>Fonte dos dados</b>	Dados informados pelas operadoras e extraídos de Sistemas gerenciais da ANS: SIB, SIP, SIF, DIOPS
<b>Limitações e vieses do indicador</b>	
<b>Normativos</b>	RN 139, RN 193 , IN/DIDES 15

## Ano Base 2014

	MH	OD	total
60-79%	32.749.798	2.071.625	34.821.423
80-100%	15.841.849	13.060.792	28.902.641
<b>SUBTOTAL ACIMA DE 0,6</b>	<b>48.591.647</b>	<b>15.132.417</b>	<b>63.724.064</b>
total	54.583.923	15.741.232	70.325.155
%	89,02%	96,13%	90,61%

Fonte: Relatório da Qualificação das Operadoras 2015

## Ano Base 2013

	MH	OD	total
60-79%	37.983.264	5.297.393	43.280.657
80-100%	5.539.143	8.739.162	14.278.305
<b>SUBTOTAL ACIMA DE 0,6</b>	<b>43.522.407</b>	<b>14.036.555</b>	<b>57.558.962</b>
total	52.725.230	15.247.759	67.972.989
%	82,55%	92,06%	84,68%

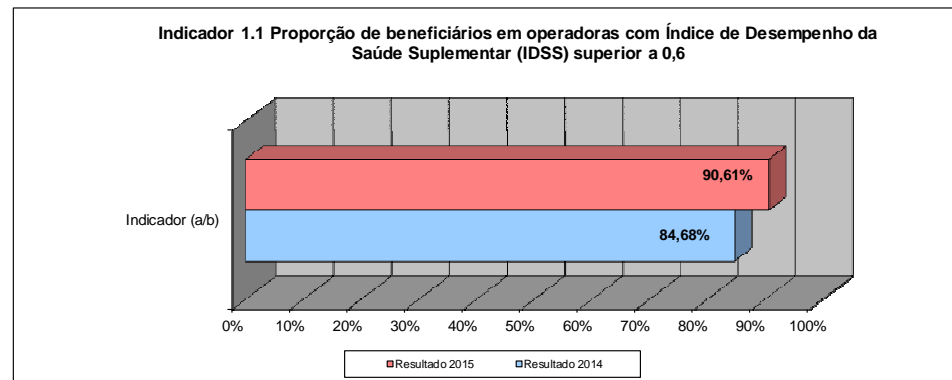
Fonte: Relatório da Qualificação das Operadoras 2015

SEGMENTO	FAIXA	Ano-base 2011		Ano-base 2012		Ano-base 2013		Ano-base 2014	
		Operad.	Benef.	Operad.	Benef.	Operad.	Benef.	Operad.	Benef.
TOTAL GERAL		1.239	60.387.194	1.294	65.201.023	1.237	67.972.989	1.187	70.325.155
Médico-hospitalar	0,00 a 0,19	38	408.031	60	385.731	45	355.058	30	942.055
	0,20 a 0,39	81	1.148.550	74	2.021.428	57	708.569	42	563.484
	0,40 a 0,59	228	9.874.293	230	16.537.369	196	8.139.196	120	4.486.738
	0,60 a 0,79	408	29.655.212	478	29.126.364	435	37.983.264	397	32.749.798
	0,80 a 1,00	158	5.967.956	104	3.038.657	161	5.539.143	271	15.841.849
	Total	913	47.054.042	946	51.109.549	894	52.725.230	860	54.583.923
Exclusivamente Odontológicas	0,00 a 0,19	16	66.025	27	68.639	27	86.281	20	38.813
	0,20 a 0,39	46	543.228	49	258.634	37	307.605	20	121.336
	0,40 a 0,59	95	2.611.137	91	6.980.158	70	817.318	54	448.667
	0,60 a 0,79	105	2.602.853	139	5.769.806	141	5.297.393	130	2.071.625
	0,80 a 1,00	64	7.509.909	42	1.014.237	68	8.739.162	103	13.060.792
	Total	326	13.333.152	348	14.091.474	343	15.247.759	327	15.741.232

RESULTADOS	Cálculo do indicador 1.1 Proporção de beneficiários em operadoras com Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) superior a 0,6		
	Variável / Mês	Resultado 2014	Resultado 2015
	Número de beneficiários em operadoras ativas avaliadas nas quatro dimensões com IDSS superior a 0,6 (a)	57.558.962	63.724.064
	Total de beneficiários vinculados a todas as operadoras ativas e aptas a serem avaliadas no ano (b)	67.972.989	70.325.155
	Indicador (a/b)	84,68%	90,61%

Meta=65%

ANÁLISE	INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	
	PROBLEMAS ENCONTRADOS	
	SOLUÇÕES POSSÍVEIS	
	Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
	OBSERVAÇÕES	O Programa passa por reestruturação, com a definição de novas dimensões e indicadores.



<b>1.1.2 Nome do Indicador:</b> Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar.	
<b>Área responsável:</b> GMOA/GGRAS/DIPRO	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Resultados (Qualificação da Saúde Suplementar)
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>Promover a Qualidade Setorial</i>
<b>Iniciativa Estratégica</b>	❖ Incentivar os programas de Promoção e prevenção.
<b>Benefício da ação</b>	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.
<b>Usos</b>	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.
<b>Método de cálculo</b>	% de execução do projeto - workshops regionais e reuniões com representantes do setor.
<b>Meta 2015</b>	Realização de 5 workshops regionais e pelo menos uma reunião com representantes do setor
<b>Meta 2016</b>	Realização de 5 workshops regionais e pelo menos uma reunião com representantes do setor
<b>Meta 2017 (final)</b>	Realização de 5 workshops regionais e pelo menos uma reunião com representantes do setor
<b>Conceituação</b>	O indicador refere-se ao projeto de incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção e Prevenção, com o acompanhamento da execução de suas atividades
<b>Interpretação</b>	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
<b>Fonte dos dados</b>	O monitoramento será realizado por meio de relatórios gerenciais
<b>Limitações e vieses do indicador</b>	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.
<b>Normativos</b>	Instrução Normativa conjunta nº 07, de 2011 RN 264/2011 e RN 265/2011 IN DIPRO 35/2011 e 36/2011

RESULTADOS	Cálculo do indicador 1.1.2 Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar					
	Variável /Mês	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri	ANO
	Número total realizado de workshops regionais e reuniões com representantes do setor	0	1	3	2	6
	Número total esperado de workshops regionais e reuniões com representantes do setor	6	6	6	6	6
	Resultado trimestral	0,00%	16,67%	50,00%	33,33%	100,00%
Meta=100%	Resultado trimestral acumulado	0,00%	16,67%	66,67%	100,00%	100,00%

ANÁLISE	INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	
	PROBLEMAS ENCONTRADOS	Por questões relacionadas ao corte do Orçamento, foram realizados somente 2 Workshops fora do Estado do Rio de Janeiro
	SOLUÇÕES POSSÍVEIS	
	Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
	OBSERVAÇÕES	Foram realizados 03 workshops em Curitiba (15/09), Fortaleza (29/09) e Rio de Janeiro (06/10). Foram realizadas oficinas sobre Cuidados Oncológicos (11/05) e Saúde Ocupacional (11/09), ambos no Rio de Janeiro e Seminário de Regulação Assistencial (10/11).

1.1.2 Incentivo ao desenvolvimento de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças na Saúde Suplementar

Trimestre	Porcentagem
1o tri	0,00%
2o tri	16,67%
3o tri	66,67%
4o tri	100,00%

<b>1.2 Nome do Indicador:</b> Incentivo à implementação de plano(s) de cuidado	
<b>Área responsável:</b> GMOA/GGRAS/DIPRO	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Resultados (Qualificação da Saúde Suplementar)
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>Promover o equilíbrio e aprimorar a qualidade do relacionamento entre beneficiários, prestadores e operadoras.</i>
<b>Iniciativa Estratégica</b>	Realizar projeto piloto em linha do cuidado (ex: parto), para mudança do modelo assistencial.
<b>Benefício da ação</b>	Reorganização do cuidado à saúde dos beneficiários de planos de saúde. Contribuir para a sustentabilidade do setor de saúde suplementar.
<b>Usos</b>	Contribuir para melhoria da qualidade da assistência prestada no âmbito da saúde suplementar.
<b>Método de cálculo</b>	% 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).
<b>Meta 2015</b>	Elaboração de material referente ao Plano de Cuidado Nascer Saudável na Saúde Suplementar (100%).
<b>Meta 2016</b>	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%)
<b>Meta 2017 (final)</b>	Monitoramento dos resultados assistenciais das operadoras, visando estimular a adesão ao plano de cuidado Nascer Saudável. (100%)
<b>Conceituação</b>	O indicador refere-se ao projeto de incentivo à adoção de plano de cuidado no âmbito da saúde suplementar visando a melhoria da qualidade da assistência prestada.

	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.
<b>Interpretação</b>	Esse indicador avalia a iniciativa da ANS no sentido estimular a adoção de plano(s) de cuidado pelas operadoras.
<b>Fonte dos dados</b>	SIP, TISS, banco de dados de promoprev, parceria com a OPAS e outras instituições reconhecidas, aplicação de questionários.
<b>Limitações e vieses do indicador</b>	Previsão de mudanças na forma do envio de informações assistenciais à ANS, limitação do banco de dados de promoprev.
<b>Normativos</b>	RN nº 205/09 e IN DIPRO 21 Instrução Normativa conjunta nº 07, de 2011 RN 264/2011 e RN 265/2011 IN DIPRO 35/2011 e 36/2011

RESULTADOS	Cálculo do indicador 1.2 Incentivo à implementação de Planos de Cuidado									
	Variável / Mês	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri	ANO				
	% de execução das etapas do projeto	20%	30%	25%		75%				
	Descrição das etapas realizadas	Por meio de parceria com a OPAS, a pesquisadora foi contratada	Contratação de pesquisa por meio da OPAS para estudo do Plano de Cuidado nascer Saudável; Entrega dos produtos da Opas pela pesquisadora referente ao Plano de Cuidado do Idoso	Conclusão da Pesquisa do Plano de Cuidado ao Idoso e publicação dos resultados nos Workshops de Promoprev.		Elaboração do Plano do Cuidado Nascer Saudável				
	Resultado trimestral	20,0%	30,0%	25,0%	0,0%	75,0%				
Meta=100%	Resultado trimestral acumulado	20,0%	50,0%	75,0%	75,0%	75,0%				

ANÁLISE	INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	Realizada a Pesquisa de Avaliação sobre a implementação do Plano de Cuidado ao Idoso. Foram apresentados os resultados da Pesquisa de Avaliação do Plano de Cuidado ao Idoso para as operadoras nos 3 Workshops Regionais sobre Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças na Saúde Suplementar, em Curitiba, Fortaleza e Rio de Janeiro.
	PROBLEMAS ENCONTRADOS	Atraso da Opas na contratação da pesquisadora referente ao Plano de Cuidado Nascer Saudável
	SOLUÇÕES POSSÍVEIS	
	Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
	OBSERVAÇÕES	Contratado Consultor externo para elaboração do plano de cuidado Nascer saudável em curso.

1.2 Incentivo à implementação de Planos de Cuidado

Trimestre	Porcentagem
1o tri	20,0%
2o tri	50,0%
3o tri	75,0%
4o tri	75,0%



## 6.2 EIXO DIRECIONAL: SUSTENTABILIDADE DO SETOR

### DIMENSÃO DO CLIENTE

<b>2.1.1 Nome do Indicador:</b> Taxa de Resolutividade da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) - referente às demandas de natureza assistencial.	
<b>Área responsável:</b> GGART/DIFIS	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Cliente (Sustentabilidade do Setor)
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas de reclamação e informação</i>
<b>Iniciativas Estratégicas</b>	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.
<b>Conceituação</b>	O presente indicador mede a capacidade de resolução das demandas, de natureza assistencial, objetos de NIP, sem a necessidade de abertura de processo administrativo.
<b>Usos</b>	Avaliar o instrumento NIP na dimensão da resolutividade dos conflitos de natureza assistencial apresentados pelos beneficiários; aperfeiçoamento constante da NIP.
<b>Método de cálculo</b>	$\frac{\text{*Demandas NIP classificadas – enviadas Núcleo - Exceção}}{\text{Demandas NIP concluídas}} \times 100$ <p>*Para fins de cálculo desse indicador, serão utilizadas as demandas de natureza assistencial.</p>
<b>Situação atual</b> <b>(3º trimestre/2014)</b>	73,24%
<b>Meta (2014)</b>	60%
<b>Meta 2015</b>	65%
<b>Meta 2016</b>	65%
<b>Meta 2017 (final)</b>	65%
<b>Interpretação</b>	Este indicador permite avaliar a eficácia da NIP na resolução dos conflitos de natureza assistencial instaurados.

<b>Fontes de dados</b>	Sistema Integrado de Fiscalização
<b>Limitações e vieses</b>	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.
<b>Normativos</b>	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.

RESULTADOS	Cálculo do indicador 2.1.1 Taxa de Resolutividade da NIP, referente às demandas de natureza assistencial													Resultados trimestrais e acumulados						
	Variável /Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri	1o sem	até 3o tri	Anual
	Demandas NIP classificadas (a)	5.443	4.429	5.534	4.479	4.346	5.012	6.097	5.937	8.570	6.697	6.399	4.461	15.406	13.837	20.604	17.557	29.243	49.847	67.404
	Demandas enviadas ao Núcleo (b)	906	709	815	606	572	573	735	773	727	506	53	6	2.430	1.751	2.235	565	4.181	6.416	6.981
	Exceção (c)	6	18	11	0	6	2	6	2	35	121	2	58	35	8	43	181	43	86	267
	Demandas concluídas (d)	5.437	4.425	5.469	4.445	4.283	4.942	5.929	5.805	8.149	5.843	4.948	1.465	15.331	13.670	19.883	12.256	29.001	48.884	61.140
	Resultado mensal	83,34%	83,66%	86,09%	87,13%	87,98%	89,78%	90,34%	88,92%	95,82%	103,88%	128,21%	300,14%	84,41%	88,35%	92,17%	137,17%	86,27%	88,67%	98,39%
Meta=65%	Resultado trimestral	84,41%	84,41%	84,41%	88,35%	88,35%	88,35%	92,17%	92,17%	92,17%	137,17%	137,17%	137,17%							
ANÁLISE 4o semestre	INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	Foram atualizados os dados dos indicadores do 3º trimestre. Os indicadores da NIP de setembro e outubro estão viesados para cima devido às classificações de "NA" às demandas da Unimed Paulistana cadastradas após a alienação compulsória da sua carteira decretada no dia 02 de setembro. Os indicadores do 4º trimestre estão extremamente viesados para cima pois ainda não foram finalizadas as análises fiscalizatórias do mês de outubro. O número de demandas assistenciais cadastradas no mês de dezembro foi inferior à demanda real devido à paralisação dos serviços do Disque ANS no dia 19 de dezembro.																		
	PROBLEMAS ECONTRADOS																			
	SOLUÇÕES POSSÍVEIS																			
	Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico																			
	OBSERVAÇÕES																			
	<div><div>2.1.1 Taxa de Resolutividade da NIP, referente às demandas de natureza assistencial</div><div><div><div><div><div></div><div>137,17%</div></div><div><div></div><div></div></div></div><div><div><div><div>JAN</div><div>83,34%</div></div><div><div>FEV</div><div>83,66%</div></div><div><div>MAR</div><div>86,09%</div></div><div><div>ABR</div><div>87,13%</div></div><div><div>MAI</div><div>87,98%</div></div><div><div>JUN</div><div>89,78%</div></div><div><div>JUL</div><div>90,34%</div></div><div><div>AGO</div><div>88,92%</div></div><div><div>SET</div><div>95,82%</div></div><div><div>OUT</div><div>103,88%</div></div><div><div>NOV</div><div>128,21%</div></div><div><div>DEZ</div><div>300,14%</div></div></div><div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div></div></div><div><div>Resultado mensal</div><div>Resultado trimestral</div></div></div></div></div>																			

<b>2.1.2 Nome do Indicador:</b> Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS	
<b>Área responsável:</b> GGART/DIFIS	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Cliente (Sustentabilidade do <a href="#">Setor</a> )
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas de reclamação e informação</i>
<b>Iniciativas Estratégicas</b>	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.
<b>Conceituação</b>	Percentual de ligações atendidas em até 30 segundos pelo Disque ANS.
<b>Usos</b>	Avaliação e aperfeiçoamento constante do atendimento prestado pelo Disque ANS.
<b>Método de cálculo</b>	$(\text{Número de ligações atendidas em até 30 segundos} / \text{total de ligações que chegam ao Disque ANS}) * 100$
<b>Situação atual</b> <b>(3º trimestre/2014)</b>	88,67%
<b>Meta (2014)</b>	80%
<b>Meta 2015</b>	80%
<b>Meta 2016</b>	80%
<b>Meta 2017 (final)</b>	80%
<b>Interpretação</b>	O indicador mostra a capacidade do Disque ANS em atender as ligações recebidas em até 30 segundos.
<b>Fontes de dados</b>	Relatórios de índices e métricas do Disque ANS.
<b>Limitações e vieses</b>	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.
<b>Normativos</b>	RN nº 292/2012, sobre as competências da Gerência Geral de Articulação Interinstitucional - GGART.

RESULTADOS	Cálculo do indicador 2.1.2 Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS													Resultados trimestrais e anuais					
	Variável /Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ (até 18/12)	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri	1o SEM	ANO
	Número de ligações atendidas em até 30 segundos (a)	35.825	30.390	36.841	32.943	36.328	38.333	43.379	39.292	20.451	12.656	18.032	21.270	103.056	107.604	103.122	51.958	210.660	365.740
	Total de ligações que chegam ao Disque-ANS (b)	36.432	32.033	39.549	34.763	41.069	41.813	49.518	46.566	77.309	80.158	59.645	31.113	108.014	117.645	173.393	170.916	225.659	569.968
	Resultado mensal	98,33%	94,87%	93,15%	94,76%	88,46%	91,68%	87,60%	84,38%	26,45%	15,79%	30,23%	68,36%	95,41%	91,47%	59,47%	30,40%	93,35%	64,17%
Meta=80%	Resultado trimestral	95,41%	95,41%	95,41%	91,47%	91,47%	91,47%	59,47%	59,47%	59,47%	30,40%	30,40%	30,40%						

ANÁLISE 3o trimestre	INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)																																								
	PROBLEMAS ENCONTRADOS	A partir do final do mês de agosto de 2015 o Disque passou a receber um volume de chamadas muito superior à média histórica em virtude dos problemas enfrentados pelos beneficiários da Unimed Paulista e a decretação da Portabilidade Especial/Extraordinária para seus beneficiários.																																							
	SOLUÇÕES POSSÍVEIS	É importante que a Central de Relacionamento seja informada com tempo hábil de eventos/decisões que possam gerar surtos de demanda para que seja possível estruturar a operação do Disque ANS para atender à esses eventos/decisões.																																							
	Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico																																								
	OBSERVAÇÕES	O Disque ANS não funcionou do dia 19/12/2015 a 31/12/2015 devido a adequações inerentes ao processo de transição do serviço para a nova empresa de Contact Center.																																							
		<div>2.1.2 Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS</div> <table><caption>2.1.2 Índice de ligações atendidas em até 30 segundos no Disque ANS</caption><tr><th>Mês</th><th>Resultado mensal (%)</th><th>Resultado trimestral (%)</th></tr><tr><td>JAN</td><td>98,33%</td><td>95,41%</td></tr><tr><td>FEV</td><td>94,87%</td><td>95,41%</td></tr><tr><td>MAR</td><td>93,15%</td><td>95,41%</td></tr><tr><td>ABR</td><td>94,76%</td><td>91,47%</td></tr><tr><td>MAI</td><td>88,46%</td><td>91,47%</td></tr><tr><td>JUN</td><td>91,68%</td><td>91,47%</td></tr><tr><td>JUL</td><td>87,60%</td><td>59,47%</td></tr><tr><td>AGO</td><td>84,38%</td><td>59,47%</td></tr><tr><td>SET</td><td>26,45%</td><td>59,47%</td></tr><tr><td>OUT</td><td>15,79%</td><td>30,40%</td></tr><tr><td>NOV</td><td>30,23%</td><td>30,40%</td></tr><tr><td>DEZ (até 18/12)</td><td>68,36%</td><td>30,40%</td></tr></table>		Mês	Resultado mensal (%)	Resultado trimestral (%)	JAN	98,33%	95,41%	FEV	94,87%	95,41%	MAR	93,15%	95,41%	ABR	94,76%	91,47%	MAI	88,46%	91,47%	JUN	91,68%	91,47%	JUL	87,60%	59,47%	AGO	84,38%	59,47%	SET	26,45%	59,47%	OUT	15,79%	30,40%	NOV	30,23%	30,40%	DEZ (até 18/12)	68,36%
Mês	Resultado mensal (%)	Resultado trimestral (%)																																							
JAN	98,33%	95,41%																																							
FEV	94,87%	95,41%																																							
MAR	93,15%	95,41%																																							
ABR	94,76%	91,47%																																							
MAI	88,46%	91,47%																																							
JUN	91,68%	91,47%																																							
JUL	87,60%	59,47%																																							
AGO	84,38%	59,47%																																							
SET	26,45%	59,47%																																							
OUT	15,79%	30,40%																																							
NOV	30,23%	30,40%																																							
DEZ (até 18/12)	68,36%	30,40%																																							

<b>2.1.3 Nome do Indicador:</b> Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS	
<b>Área responsável:</b> GGART/DIFIS	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Cliente (Sustentabilidade do Setor)
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas de reclamação e informação</i>
<b>Iniciativas Estratégicas</b>  <b>Conceituação</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Usos</b>	Avaliação e aperfeiçoamento constante do atendimento prestado pelo Disque ANS.
<b>Método de cálculo</b>	(Número de ligações classificadas como atendimento satisfatório/número de ligações que responderam a pesquisa de satisfação)*100
<b>Situação atual</b> <b>(3º trimestre/2014)</b>	85,05%
<b>Meta (2014)</b>	70%
<b>Meta 2015</b>	70%
<b>Meta 2016</b>	70%
<b>Meta 2017 (final)</b>	70%
<b>Interpretação</b>	Análise do acolhimento realizado pela Central de Relacionamento
<b>Fontes de dados</b>	Relatórios de índices e métricas do Disque ANS.
<b>Limitações e vieses</b>	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.
<b>Normativos</b>	RN nº 292/2012, sobre as competências da Gerência Geral de Articulação Interinstitucional - GGART

RESULTADOS	Cálculo do indicador 2.1.3 Índice de satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado no Disque ANS													Resultados trimestrais e anuais					
	Variável /Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri	1o sem	ANO
	Número de ligações classificadas como satisfatórias (a)	11.901	10.121	12.929	8.588	4.284	9.709	17.659	16.643	21.575	19.604	17.762	10.651	34.951	22.581	55.877	48.017	57.532	161.426
	Número de ligações que responderam a pesquisa de satisfação (b)	14.067	12.075	15.304	10.303	5.247	11.341	20.362	19.376	25.534	23.521	20.740	12.205	41.446	26.891	65.272	56.466	68.337	190.075
	Resultado mensal	84,60%	83,82%	84,48%	83,35%	81,65%	85,61%	86,73%	85,89%	84,50%	83,35%	85,64%	87,27%	84,33%	83,97%	85,61%	85,04%	84,19%	84,93%
Meta=70%	Resultado trimestral	84,33%	84,33%	84,33%	83,97%	83,97%	83,97%	85,61%	85,61%	85,61%	85,04%	85,04%	85,04%						

ANÁLISE 3o trimestre	INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	
	PROBLEMAS E CONSTATADOS	
	SOLUÇÕES POSSÍVEIS	
	Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
	OBSERVAÇÕES	

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

Mês	Resultado mensal (%)	Resultado trimestral (%)
1	84,60%	84,33%
2	83,82%	84,33%
3	84,48%	84,33%
4	83,35%	83,97%
5	81,65%	83,97%
6	85,61%	83,97%
7	86,73%	85,61%
8	85,89%	85,61%
9	84,50%	85,61%
10	83,35%	85,04%
11	85,64%	85,04%
12	87,27%	85,04%

<b>2.2 Nome do Indicador:</b> Execução de Campanhas Publicitárias	
<b>Área responsável:</b> GCOMS/GAB*	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Cliente (Sustentabilidade do Setor)
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>Reduzir a assimetria de informação</i>
<b>Iniciativas Estratégicas</b>	<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>
<b>Benefício da ação</b>	Publicidade de Utilidade Pública, para o aprimoramento da regulação e fiscalização da Saúde Suplementar
<b>Usos</b>	Acompanhamento físico da ação de Publicidade de Utilidade Pública, do programa Aperfeiçoamento do SUS*
<b>Conceituação</b>	O indicador busca medir o esforço da ANS em planejar, executar e divulgar os resultados das suas campanhas publicitárias anualmente.
<b>Método de cálculo</b>	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.
<b>Situação atual (3º tri/2014)</b>	75%
<b>Meta (2014)</b>	100%
<b>Meta 2015</b>	100%
<b>Meta 2016</b>	100%
<b>Meta 2017 (final)</b>	100%
<b>Interpretação</b>	O número de campanhas realizadas demonstrará o alcance da iniciativa, de acordo com as etapas planejadas.
<b>Fontes de dados</b>	GCOMS
<b>Limitação e vieses</b>	Embora o indicador não mensure a qualidade das campanhas, há diversas etapas que buscam essa qualificação.
<b>Normativos</b>	Não há normativos referentes a esse tema.
<b>Limitações e vieses do indicador</b>	Previsão de mudanças na forma do envio de informações assistenciais à ANS, limitação do banco de dados de promoprev.



<b>Normativos</b>	RN nº 205/09 e IN DIPRO 21 Instrução Normativa conjunta nº 07, de 2011 RN 264/2011 e RN 265/2011 IN DIPRO 35/2011 e 36/2011
-------------------	--

RESULTADOS	Cálculo do indicador 2.2 Execução das Campanhas Publicitárias					
	Variável / Mês	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri	ANO
	% de execução das etapas do projeto	20%	5%	35%	40%	
	Descrição das etapas realizadas (planejamento/execução/divulgação)	PAC/Secom, briefing e planejamento	Discussão interna na Gerência de Comunicação (pré-briefing)	Aprovação de planejamento que contém as informações de conteúdo (criação), produção e mídia (veiculação).	Produção, veiculação e pagamento.	Campanha(s) realizada(s)
	Resultado trimestral	20,0%	5,0%	35,0%		0,0%
Meta = 100%	Resultado trimestral acumulado	20,0%	25,0%	60,0%	100,0%	100,0%

ANÁLISE 1o semestre	INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	Gerente, servidora (fiscal substituta contrato publicidade) e publicitária conversaram sobre os recursos disponíveis (verba, materiais e ideias) antes da reunião de briefing com a diretoria colegiada.
	PROBLEMAS ENCONTRADOS	Diretor-Presidente só tomou posse em 23/06/15, o que atrasou o início do planejamento da campanha publicitária para 2015. A então gerente de comunicação saiu da ANS em janeiro de 2015 e a nova só foi nomeada 6/07/15.
	SOLUÇÕES POSSÍVEIS	Reunião de briefing com a diretoria o mais breve possível para início do planejamento.
	Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	Aumentar a participação dos servidores na divulgação da campanha, quando for o caso.
	OBSERVAÇÕES	O contrato de publicidade está no seu primeiro termo aditivo, com vigência de 28/03/15 a 27/03/16.

**2.2 Execução das Campanhas Publicitárias**

Trimestre	Porcentagem
1o tri	20,0%
2o tri	25,0%
3o tri	60,0%
4o tri	100,0%

<b>ANÁLISE</b> 3o trimestre	<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS</b> (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	Foram aprovados, junto à diretoria da ANS, o planejamento de mídia, a parte de produção e conteúdo (criação). O processo de aprovação junto à Secom ainda está em andamento. Até o momento, não foram utilizados recursos financeiros e materiais.
	<b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b>	O impacto causado junto à sociedade pela alienação da carteira da Unimed Paulistana fez com que a campanha fosse adiada em quase um mês.
	<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	Aguardar até a segunda quinzena de novembro para iniciar a veiculação.
	<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	-
	<b>OBSERVAÇÕES</b>	-
<b>ANÁLISE</b> 4o trimestre	<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS</b> (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	Por conta do cenário econômico no país e de orientações do Governo Federal para redução de gastos, optamos por não realizar pesquisa de recall da campanha e não fazer ações pagas nas redes sociais.
	<b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b>	Além da questão financeira mencionada, houve uma mudança no plano de mídia da campanha em função do descompasso de tempo entre a aprovação da veiculação em revistas e a aprovação da veiculação nos demais meios pela Secom. Como o retorno sobre as publicações impressas só chegou após o término das demais veiculações, optamos por não fazer a campanha em revistas.
	<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	Realizamos a campanha em TV, mídias de metrô e ônibus e nos canais próprios da ANS.
	<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	-
	<b>OBSERVAÇÕES</b>	A campanha 2015 foi concluída dentro do exercício previsto.

**2.3 Nome do indicador:** Eficácia na divulgação da Rede credenciada das operadoras aos beneficiários.

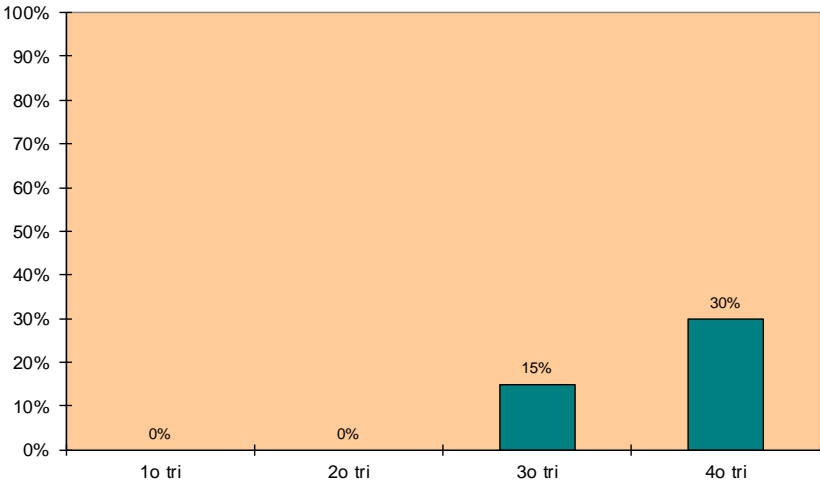
**Área responsável:** GGEOP/DIPRO

<b>Perspectiva Estratégica</b>	Sustentabilidade <a href="#">do Setor</a>
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>Monitorar os aspectos relativos à garantia de acesso à assistência</i>
<b>Benefício da ação</b>	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.
<b>Conceituação</b>	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.
<b>Usos</b>	Acompanhar a implementação da RN nº 285, de 2011, e identificar possíveis melhorias no normativo.
<b>Método de cálculo</b>	(Número de etapas realizadas/Número de etapas previstas)*100
<b>Situação atual</b>	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.
<b>Meta</b>	100% (10 etapas)
<b>Meta 2015</b>	30% (3 etapas)
<b>Meta 2016</b>	60% (3 etapas)
<b>Meta 2017 (final)</b>	100% (4 etapas)
<b>Interpretação</b>	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:

<b>Etapas</b>	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)
<b>Fonte dos dados</b>	SIB; CADOP; Internet.
<b>Limitações e vieses do indicador</b>	O indicador em si não mede diretamente a eficácia na divulgação, ele estabelece ações para que a eficácia seja atingida.
<b>Normativos</b>	RN 285, de 2011

RESULTADOS	Cálculo do indicador 2.3 Eficácia na divulgação da Rede credenciada das operadoras aos beneficiários									
	Variável /Mês	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri	ANO				
	Orientação às operadoras do setor (1º trimestre/2015) (a)	0%	0%	10%		10%				
	Verificação posterior do cumprimento do normativo pelas operadoras (3º tri/2015) (b)			5%	5%	10%				
	Elaboração de Nota Técnica avaliando o resultado do cumprimento do normativo, com os encaminhamentos pertinentes (4º tri/2015) (c)				10%	10%				
	Resultado trimestral acumulado	0%	0%	15%	30%	30%				
Meta=30%										
ANÁLISE 2o semestre	INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)									
	PROBLEMAS ENCONTRADOS									
	SOLUÇÕES POSSÍVEIS									
	Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico									
	OBSERVAÇÕES	Em decorrência do acúmulo de demandas no período, não foi possível cumprir o prazo para a primeira etapa. Todavia esta etapa já foi cumprida pouco a após o 2º trimestre. A segunda etapa foi iniciada com atraso no final do 3º trimestre, sendo concluída no 4º trimestre, juntamente com a etapa final, alcançando-se a meta desejada para o ano.								

2.3 Eficácia na divulgação da Rede credenciada das operadoras aos beneficiários



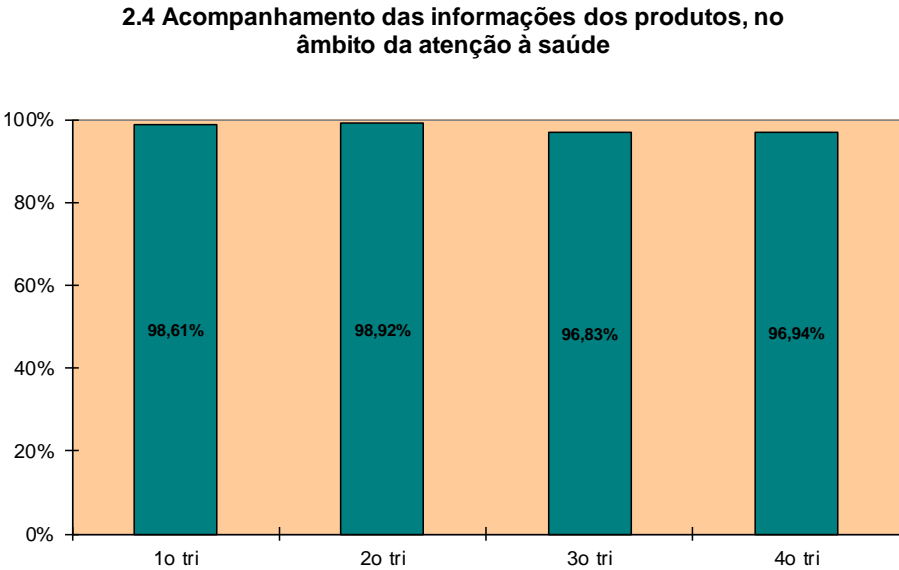
<b>2.4 Nome do indicador:</b> Acompanhamento das Informações de Produtos (SIP), no âmbito da Atenção à Saúde.	
<b>Área responsável:</b> GGRAS/DIPRO	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Sustentabilidade do Setor (Cliente)
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>Monitorar o risco assistencial e a qualificação assistencial das operadoras</i>
<b>Iniciativa Estratégica</b>	Acompanhar a transição das informações do SIP para a TISS.
<b>Usos</b>	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.
<b>Método de cálculo</b>	(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
<b>Meta 2015</b>	75%
<b>Meta 2016</b>	80%
<b>Meta 2017 (final)</b>	90%
<b>Interpretação</b>	Esse indicador representa o percentual de beneficiários sobre os quais a ANS tem informação sobre a assistência prestada
<b>Fonte dos dados</b>	SIP SIB
<b>Limitações e vieses do indicador</b>	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.
<b>Normativos</b>	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.

Resultados de 2014 - atualizados

<b>Variável /Mês</b>	<b>1o tri</b>	<b>2o tri</b>	<b>3o tri</b>	<b>4o tri</b>
Número de beneficiários em operadoras que enviaram o SIP e tiveram os dados incorporados (a)	<b>71.665.349</b>	<b>72.639.075</b>	<b>75.685.517</b>	<b>74.173.450</b>
Total de beneficiários da saúde suplementar no período analisado (b)	<b>72.932.075</b>	<b>73.460.389</b>	<b>76.518.796</b>	<b>75.836.655</b>
<b>Resultado trimestral</b>	<b>98,26%</b>	<b>98,88%</b>	<b>98,91%</b>	<b>97,81%</b>



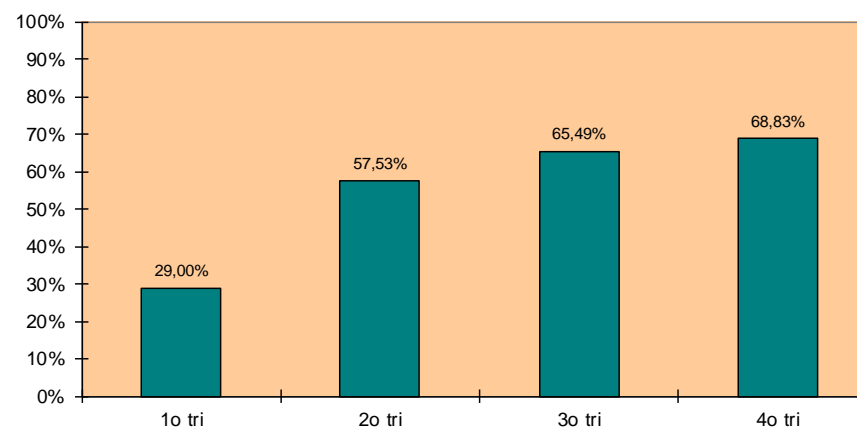
RESULTADOS	Cálculo do indicador 2.4 Acompanhamento das informações dos produtos, no âmbito da atenção à saúde					
	Variável /Mês	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri	ANO
	Número de beneficiários em operadoras que enviaram o SIP e tiveram os dados incorporados (a)	71.523.027	71.573.248	69.990.793	69.461.593	70.637.165
	Total de beneficiários da saúde suplementar no período analisado (b)	72.533.134	72.357.467	72.284.994	71.654.569	72.207.541
Meta= 75%	Resultado trimestral	98,61%	98,92%	96,83%	96,94%	97,83%
ANÁLISE	INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)					
	PROBLEMAS ENCONTRADOS					
	SOLUÇÕES POSSÍVEIS					
	Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico					
	OBSERVAÇÕES	O cálculo do indicador referente ao 3º e 4º trimestres de 2015 só poderá ser realizado a partir de 29 de fevereiro de 2016, quando se encerrará o prazo de entrega do SIP para tais trimestres.				



<b>2.5.1 Nome do Indicador:</b> Acompanhamento econômico-financeiro das operadoras	
<b>Área responsável:</b> DIOPE	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Cliente (Sustentabilidade do Setor)
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>Estimular a eficiência do setor</i>
<b>Iniciativa Estratégica</b>	1. Aperfeiçoamento do monitoramento econômico-financeiro, incluindo características setoriais, questões demográficas, índices de reclamações e eficiência 2. Proceder à aferição da eficiência
<b>Conceituação</b>	Este indicador identifica a proporção de vínculos de beneficiários das operadoras que foram analisadas no período de competência (12 meses).
<b>Usos</b>	Reflete o fluxo do acompanhamento econômico-financeiro das operadoras.
<b>Método de cálculo</b>	$I_{AO} = \frac{\text{Quantidade de vínculos de beneficiários das operadoras analisadas}}{\text{Quantidade de vínculos de beneficiários das operadoras ativas}}$
<b>Situação atual</b> <b>(3º trimestre/2014)</b>	<b>74,04%</b> - 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.
<b>Meta (2014)</b>	60%
<b>Meta 2015</b>	60%
<b>Meta 2016</b>	60%
<b>Meta 2017 (final)</b>	60%
<b>Interpretação</b>	Quanto maior o indicador, mais alta a capacidade da Agência de acompanhar as operadoras com maior relevância no setor
<b>Fontes de dados</b>	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)
<b>Limitações e vieses</b>	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
<b>Normativos</b>	RDC 38, RN 160, RN 75 e RN 136

RESULTADOS	Cálculo do indicador 2.5.1 Acompanhamento Econômico-Financeiro das Operadoras					
	Variável /Mês	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri	ANO
	Quantidade de vínculos de beneficiários das operadoras analsiadas (a)	20.920.981	41.294.352	47.064.078	49.303.191	49.303.191
	Quantidade de vínculos de beneficiários das operadoras ativas (b)	72.145.967	71.777.045	71.867.787	71.626.535	71.626.535
Meta=60%	Resultado trimestral acumulado	29,00%	57,53%	65,49%	68,83%	68,83%
ANÁLISE	INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)					
	PROBLEMAS ECONTRADOS					
	SOLUÇÕES POSSÍVEIS					
	Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico					
	OBSERVAÇÕES	Dados Extraídos em 22 de janeiro de 2015.				

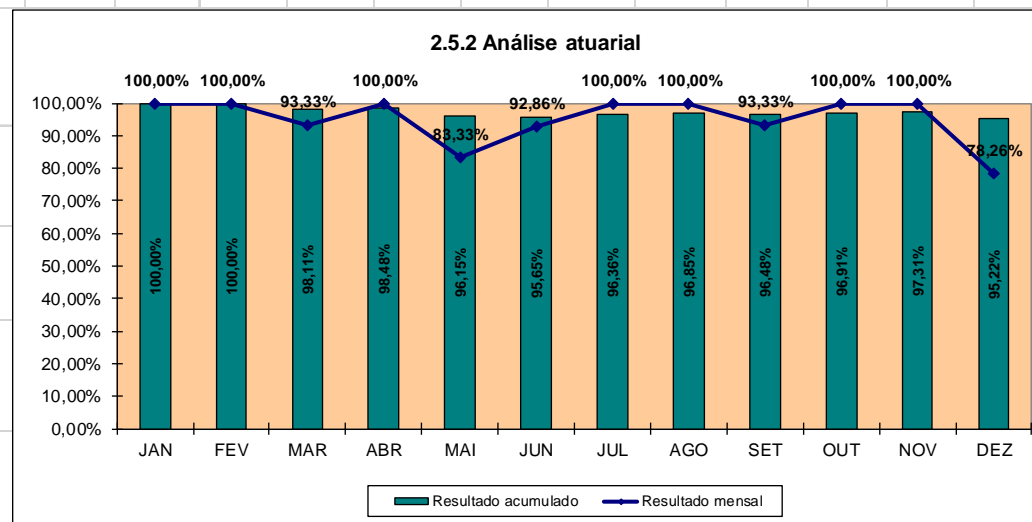
2.5.1 Acompanhamento Econômico-Financeiro das Operadoras



<b>2.5.2 Nome do Indicador:</b> Análise Atuarial	
<b>Área responsável:</b> DIOPE	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Cliente (Sustentabilidade do Setor)
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>Estimular a eficiência do setor</i>
<b>Benefício da ação</b>	Manter um mercado de saúde suplementar saudável.
<b>Conceituação</b>	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).
<b>Usos</b>	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.
<b>Método de cálculo</b>	Número de notas técnicas atuariais analisadas/Número de notas técnicas atuariais recebidas
<b>Situação atual</b> <b>(3º trimestre/2014)</b>	90,20%
<b>Meta (2014)</b>	80%
<b>Meta 2015</b>	80%
<b>Meta 2016</b>	80%
<b>Meta 2017 (final)</b>	80%
<b>Interpretação</b>	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.
<b>Fontes de dados</b>	DIOPS, SISACOMP e NTAs.
<b>Limitações e vieses</b>	A definição depende do tamanho e da capacitação da equipe de atuários envolvidos na análise de NTAs
<b>Normativos</b>	RDC 38, RN 160, RN 75 e RN 136

RESULTADOS	Cálculo do indicador 2.5.2 Análise atuarial													Resultados trimestrais e anuais				
	Variável / Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri	ANO
	Notas técnicas atuariais analisadas (a)	16	22	14	13	10	13	18	17	14	20	24	18	52	36	49	62	199
	Notas técnicas atuariais recebidas (b)	16	22	15	13	12	14	18	17	15	20	24	23	53	39	50	67	209
	Resultado mensal	100,00%	100,00%	93,33%	100,00%	83,33%	92,86%	100,00%	100,00%	93,33%	100,00%	100,00%	78,26%	98,11%	92,31%	98,00%	92,54%	95,22%
Meta = 80%	Resultado acumulado	100,00%	100,00%	98,11%	98,48%	96,15%	95,65%	96,36%	96,85%	96,48%	96,91%	97,31%	95,22%					

ANÁLISE	INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	
	PROBLEMAS ENCONTRADOS	
	SOLUÇÕES POSSÍVEIS	
	Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
	OBSERVAÇÕES	Dados extraídos em 21 de janeiro de 2016.



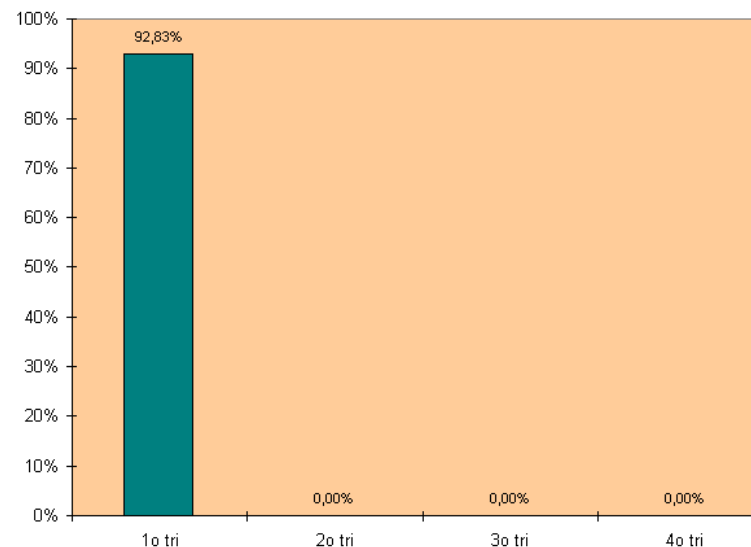
**2.7 Nome do indicador:** Monitoramento do Agrupamento de Contratos**Área responsável:** GGEFP/DIPRO

<b>Perspectiva Estratégica</b>	Cliente (Sustentabilidade do <a href="#">Setor</a> )
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>Estimular a concorrência no setor</i>
<b>Iniciativa Estratégica</b>	<a href="#">2. ESTUDAR E CRIAR INCENTIVOS PARA A COMERCIALIZAÇÃO DOS PLANOS INDIVIDUAIS</a> <a href="#">3. CRIAR MECANISMOS PARA EQUILIBRAR A REGULAÇÃO DOS PLANOS COLETIVOS, FRENTE AOS INDIVIDUAIS</a>
<b>Benefício da ação</b>	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. 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.
<b>Conceituação</b>	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).
<b>Usos</b>	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.
<b>Método de cálculo</b>	$(\text{Número de operadoras monitoradas} / \text{Número de operadoras selecionadas}) * 100$
<b>Situação atual</b> <b>(4º trimestre/2014)</b>	82,80%
<b>Meta (2014)</b>	80%
<b>Meta 2015</b>	80%
<b>Meta 2016</b>	80%
<b>Meta 2017 (final)</b>	80%
<b>Interpretação</b>	Este indicador representa o índice de resposta de operadoras selecionadas à consulta formulada pela ANS sobre os seus contratos reajustados pelo Agrupamento (RN 309).
<b>Fonte dos dados</b>	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.
<b>Limitações e vieses do indicador</b>	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.
<b>Normativos</b>	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.
---

RESULTADOS	Cálculo do indicador 2.7 Monitoramento do agrupamento de contratos									
	Variável /Mês	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri	ANO				
	Número de operadoras monitoradas (a)	518				518				
	Número de operadoras selecionadas (b)	558				558				
Meta=80%	Resultado trimestral	92,83%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	92,83%				
ANÁLISE	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. Apesar da IN47/2014 estar em vigor, somente em junho/2016 teremos um ciclo completo de comunicados de reajustes nos bancos de dados da ANS.								
	SOLUÇÕES POSSÍVEIS	- Atualização do cadastro das operadoras constantemente. - Alteração do Sistema de Reajuste de Produto Coletivo - RPC, a fim de que conste as informações sobre o agrupamento de contratos (em andamento).								
	Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	- No que se refere à pesquisa, envio de ofício para operadoras que estão com dados de e-mail desatualizados; - Alteração do sistema RPC								
	OBSERVAÇÕES	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.  O número de operadoras monitoradas refere-se àquelas que informaram na pesquisa terem contratos com menos de 30 vidas participantes do Agrupamento de Contratos.								

2.7 Monitoramento do agrupamento de contratos





### 6.3 EIXO DIRECIONAL: ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL COM O SETOR

#### DIMENSÃO DOS PROCESSOS INTERNOS

<b>3.1 Nome do Indicador:</b> Articulação com o Judiciário e órgãos do SNDC	
<b>Área responsável:</b> ANS	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Processos Internos (Articulação Institucional com o setor)
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>Promover a disseminação de conhecimento do setor</i>
<b>Iniciativa Estratégica</b>	<p>Ampliar a participação social</p> <p>Estudar os resultados da judicialização, como subsídio à regulação</p> <p>Promover a articulação com as Secretarias Estaduais de Saúde, de forma a estudar a judicialização no setor saúde</p> <p>Promover a troca de informações, ampliar a participação regional em câmaras e grupos técnicos; Estabelecer articulações sólidas regionais e nacionais; Reduzir a judicialização</p>
<b>Benefício da ação</b>	
<b>Conceituação</b>	O indicador mede a evolução dos processos de articulação, de forma regional e nacional.
<b>Usos</b>	Mensuração da capacidade de articulação entre a ANS/PJ/SNDC, de forma a possibilitar resultados mais efetivos às demandas dos beneficiários
<b>Método de cálculo</b>	<p><b>Articulação com PJ e SNDC = <math>\Sigma P \div N</math></b></p> <p><b>Onde:</b></p> <p><b>P</b> = Pontuação obtida de acordo com a resposta em cada item avaliado;</p> <p><b>N</b> = 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;</p> <p>[0,25] Planejadas para o futuro;</p> <p>[0,50] Estão em processo de implantação;</p> <p>[0,75] Já estão implantadas;</p> <p>[1,0] Já estão implantadas e apresentando resultados importantes, relevantes e mensuráveis;</p>
<b>Situação atual</b>	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.

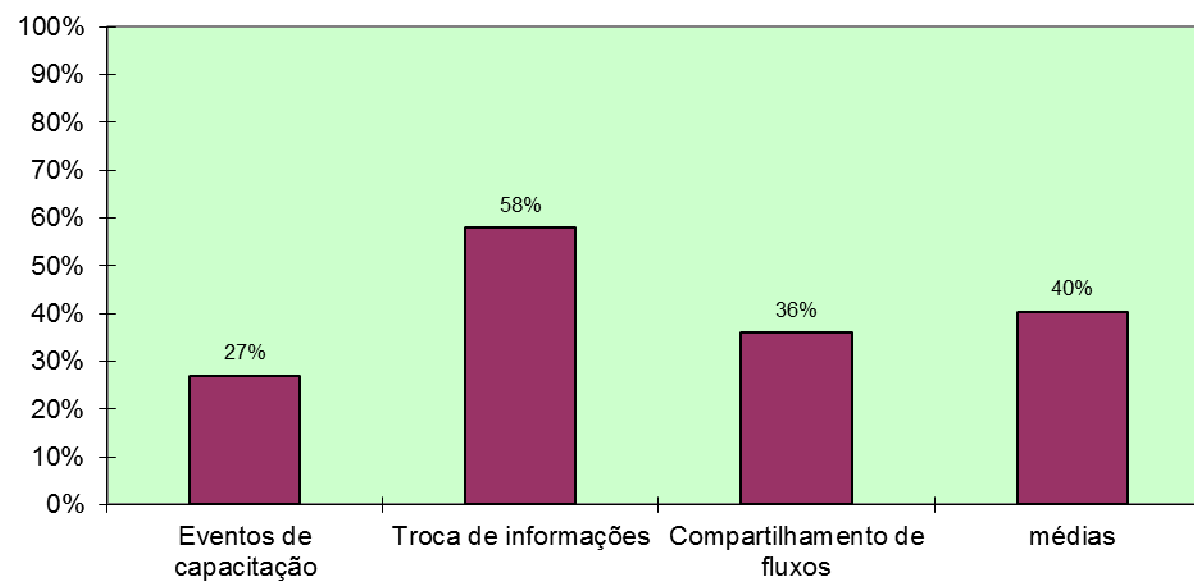
<b>Meta 2015</b>	25%
<b>Meta 2016</b>	50%
<b>Meta 2017</b>	75%
<b>Interpretação</b>	O resultado varia de 0 (zero) a 1 (um), sendo que quanto mais próximo de 1 (um), maior será a eficácia do processo de articulação e mais efetiva para a resolução de demandas do beneficiário
<b>Fontes de dados</b>	Site ANS/GCOMS; SEGER/PRESI; DIFIS e Núcleos da ANS
<b>Limitações e vieses</b>	Não avalia a qualidade e a padronização dos diferentes níveis, mas permite um panorama de sua evolução.
<b>Normativos</b>	Lei 9.961/2000; Decreto 3.327; RN 197; RN 242; RA 49/2012.

4o tri							
UF	Termo de Cooperação vigente	Eventos de capacitação	Troca de informações	Compartilhamento de fluxos	médias	parceiros (número)	parceiros com termos de cooperação (número)
MG	0,25	0,28	0,69	0,44	0,47	8	2
PA	0,60	0,50	0,70	0,75	0,65	5	3
PE	0,00	0,19	0,56	0,38	0,38	4	0
SP	0,40	0,00	0,00	0,00	0,00	5	2
BA	0,00	0,00	0,75	0,17	0,31	3	0
MT	0,00	0,00	0,75	0,13	0,29	2	0
DF	0,50	0,00	0,13	0,00	0,04	2	1
CE	0,00	0,39	0,68	0,46	0,51	7	0
RJ	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	5	2
PR	0,00	0,70	0,70	0,40	0,60	5	0
RS	0,00	0,60	1,00	0,85	0,82	5	0
RP	0,17	0,13	0,58	0,38	0,36	6	1
<b>Médias Núcleos</b>	<b>0,19</b>	<b>0,27</b>	<b>0,58</b>	<b>0,36</b>	<b>0,40</b>	<b>5</b>	<b>nsa</b>
					<b>total</b>	<b>57</b>	<b>11</b>

Ao final do período, foram mapeadas 57 parcerias entre a ANS/Núcleos. Com relação aos **eventos de capacitação**, a média dos Núcleos ficou em 27%, ou seja, entre o planejamento e a implantação. É importante citar que os Núcleos da região sul, já estão muito próximos da implantação total nessa categoria. Os Núcleos de MG, CE e do PA estão em processo de implantação. Com relação à **troca de informações**, a média nacional alcançou 58%, ou seja, já na fase de implantação. Os Núcleos da BA, MT e do RS alcançaram resultados médios acima dessa fase, denotando implantação total com a maioria de seus parceiros. Os núcleos de MG, PA, PR e CE estão com valores médios bem próximos da fase de implantação total. Com relação ao **compartilhamento de fluxos**, a média foi de 36%, com destaque para os Núcleos do PA e do RS que já efetuaram sua implantação, na maioria das vezes. Os Núcleos de MG e do CE apresentaram resultados próximos aos da fase inicial de implantação.

A média de parceiros, por núcleo, foi de cinco (5), sendo que há onze parceiros com termos de cooperação vigente, de um total de 57 parceiros em todos os Núcleos (quase 20%). No 3º trimestre, os Núcleo de MG, SP e RP apresentaram aproximação adicional de um parceiro cada, tendo apresentado assinatura de acordo com mais três parceiros. Os Núcleos de PE, MT e RS apresentaram discreto aumento em seus valores médios, em relação ao trimestre anterior.

### 3.1 Articulação com o Judiciário e órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor



<b>3.2.1 Nome do Indicador:</b> Previsibilidade Regulatória	
<b>Área responsável:</b> ANS	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Processos Internos (Articulação Institucional com o setor)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Aprimorar a Qualidade Regulatória
<b>Iniciativas Estratégicas</b>	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)
<b>Benefício da ação</b>	Conferir maior previsibilidade às partes interessadas, em relação aos normativos publicados
<b>Conceituação</b>	Atos normativos previstos no planejamento regulatório que foram adotados pela instituição no período de um ano.
<b>Usos</b>	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.
<b>Método de cálculo</b>	$GP_{REG} = AN_{PR} \div AP \times 100$ <p>Onde:</p> <p><math>GP_{REG}</math> → Grau de previsibilidade regulatória;</p> <p><math>AN_{PR}</math> → Número de atos normativos publicados no ano, previstos no planejamento regulatório;</p> <p><math>AP</math> → Número total de atos normativos publicados no ano.</p>
<b>Situação atual</b>	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)
<b>Meta 2015</b>	40%
<b>Meta 2016</b>	50%
<b>Meta 2017</b>	60%
<b>Interpretação</b>	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><math>[0 \leq \mathbf{GP}_{\text{REG}} \leq 0,20]</math> → <b>MUITO BAIXO</b>: indica ausência ou ínfima previsibilidade regulatória denotando ausência ou grau muito baixo de capacidade institucional para promover a execução do planejamento regulatório.</p> <p><math>[0,20 &lt; \mathbf{GP}_{\text{REG}} \leq 0,40]</math> → <b>BAIXO</b>: indica previsibilidade regulatória inferior à metade dos compromissos previstos, denotando baixa capacidade institucional para promover a execução do planejamento regulatório.</p> <p><math>[0,40 &lt; \mathbf{GP}_{\text{REG}} \leq 0,60]</math> → <b>MODERADO</b>: 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><math>[0,60 &lt; \mathbf{GP}_{\text{REG}} \leq 0,80]</math> → <b>ALTO</b>: indica previsibilidade regulatória superior à metade dos compromissos previstos, denotando alta capacidade institucional para promover a execução do planejamento regulatório.</p> <p><math>[0,80 &lt; \mathbf{GP}_{\text{REG}} \leq 1]</math> → <b>MUITO ALTO</b>: indica previsibilidade regulatória equivalente ou muito próxima da totalidade dos compromissos previstos, denotando máxima capacidade institucional para promover a execução do planejamento</p>
<b>Fontes de dados</b>	GPLAN/PRESI
<b>Limitações e vieses</b>	Trata-se de indicador que não avalia o mérito das propostas regulatórias, mas sua inclusão em instrumentos estratégicos.
<b>Normativos</b>	Lei 9.961/2000; Decreto 3.327; RN 197; RN 242; RA 49/2012.

<b>NUMERO RN</b>	<b>DATA</b>	<b>ASSUNTO</b>
394	10/12/2015	Altera a Resolução Normativa – RN nº 300, de 19 de julho de 2012, que dispõe sobre a designação do Diretor Fiscal ou Técnico e do Liquidante e sobre as despesas com a execução dos regimes de direção fiscal ou técnica e de liquidação.
393	10/12/2015	Dispõe sobre os critérios de constituição de Provisões Técnicas a serem observados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde e revoga dispositivos da Resolução Normativa nº 209, de 22 de dezembro de 2009, e a Resolução Normativa nº 75, de 10 de maio de 2004.
392	10/12/2015	Dispõe sobre aceitação, registro, vinculação, custódia, movimentação e diversificação dos ativos garantidores das operadoras no âmbito do sistema de saúde suplementar e dá outras providências.
391	07/12/2015	Altera a Resolução Normativa - RN nº 364, de 11 de dezembro de 2014, que dispõe sobre a definição de índice de reajuste pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS - a ser aplicado pelas operadoras de planos de assistência à saúde aos seus prestadores de serviços de atenção à saúde em situações específicas.
390	03/12/2015	Altera os Anexos da Resolução Normativa 290, de 27 de fevereiro de 2012 que dispõe sobre o Plano de Contas Padrão para as operadoras de planos de assistência à saúde e revoga o parágrafo 3º do artigo 3º da Resolução Normativa 173, de 10 de julho de 2008 que Dispõe sobre a versão XML (Extensible Markup Language) do Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde - DIOPS/ANS.
389	27/11/2015	Dispõe sobre a transparência das informações no âmbito da saúde suplementar, estabelece a obrigatoriedade da disponibilização do conteúdo mínimo obrigatório de informações referentes aos planos privados de saúde no Brasil, revoga a Resolução Normativa nº 360 de 3 de dezembro de 2014, e o parágrafo único do art. 5º, da RN nº 190 de 30 de abril de 2009, e dá outras providências.
388	26/11/2015	Dispõe sobre os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias.
387	29/10/2015	Atualiza o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, que constitui a referência básica para cobertura assistencial mínima nos planos privados de assistência à saúde, contratados a partir de 1º de janeiro de 1999; fixa as diretrizes de atenção à saúde; revoga as Resoluções Normativas – RN nº 338, de 21 de outubro de 2013, RN nº 349, de 9 de maio de 2014; e dá outras providências.
386	13/10/2015	Dispõe sobre o Programa de Qualificação de Operadoras e dá outras providências.
385	09/09/2015	Altera o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, instituído pela Resolução Normativa - RN nº 197, de 16 de julho de 2009, a RN nº 198, de 16 de julho de 2009, que define o quadro de cargos comissionados e cargos comissionados técnicos da ANS, e a RN nº 4, de 19 de abril de 2002, que dispõe sobre o parcelamento de débitos tributários e não tributários para com a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, além do ressarcimento ao Sistema Único de Saúde - SUS.

384	08/09/2015	Dispõe sobre oferta pública de referências operacionais e cadastro de beneficiários – OPRC, estabelecendo requisitos para habilitação e condições especiais para as operadoras com proposta autorizada e altera a Resolução Normativa – RN nº 112, de 28 de setembro de 2005; a RN nº 186, de 14 de janeiro de 2009, e a RN nº 316, de 30 de novembro de 2012.
383	13/07/2015	Altera o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, instituído pela Resolução Normativa - RN nº 197, de 16 de julho de 2009, e a RN nº 198, de 16 de julho de 2009, que define o quadro de cargos comissionados e cargos comissionados técnicos da ANS.
382	02/07/2015	Altera a Resolução Normativa – RN nº 44, de 24 de julho de 2003, que dispõe sobre a proibição da exigência de caução por parte dos prestadores de serviços contratados, credenciados, cooperados ou referenciados das operadoras de planos de assistência à saúde, e dá outras providências.
381	12/06/2015	Altera o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar
380	12/06/2015	Altera a Resolução Normativa nº 237, de 21 de outubro de 2010, que dispõe sobre o Regimento Interno da Câmara de Saúde Suplementar.
379	03/06/2015	Altera a Resolução Normativa – RN nº 360, de 3 de dezembro de 2014, que estabelece o conteúdo mínimo obrigatório a ser observado pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde para identificação unívoca de seus beneficiários, bem como sua disponibilização obrigatória de forma individualizada da Identificação Padrão da Saúde Suplementar.
378	01/06/2015	Altera a RN nº 198, de 16 de junho de 2009, que define o quadro de cargos comissionados e cargos comissionados técnicos da ANS.
377	08/05/2015	Altera a Resolução Normativa nº 358, de 27 de novembro de 2014 que dispõe sobre os procedimentos físicos e híbridos de ressarcimento ao SUS.
376	29/04/2015	Altera a Resolução Normativa - RN nº 295, de 9 de maio de 2012, que dispõe, em especial, sobre a geração, a transmissão e o controle de dados cadastrais de beneficiários do Sistema de Informações de Beneficiários da Agência Nacional de Saúde Suplementar - SIB/ANS; e a RN nº 360.
375	29/04/2015	Altera a Resolução Normativa nº 227, de 19 de agosto de 2010, que dispõe sobre a constituição, vinculação e custódia dos ativos garantidores das Provisões Técnicas, especialmente da Provisão de Eventos / Sinistros a Liquidar.
374	17/04/2015	Altera o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar
373	08/04/2015	Altera e revoga dispositivos da Resolução Normativa – RN nº 209, de 22 de dezembro de 2009, que dispõe sobre os critérios de manutenção de Recursos Próprios Mínimos e constituição de Provisões Técnicas a serem observados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde.
372	31/03/2015	Dispõe sobre a celebração do Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta - TCAC previsto no artigo 29 da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998.
371	09/03/2015	Altera o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar
370	06/02/2015	Altera o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar



369	26/01/2015	Altera a Resolução Normativa - RN nº 48, de 19 de setembro de 2003, que dispõe sobre o processo administrativo para apuração de infrações e aplicação de sanções no âmbito da ANS; e altera o Regimento Interno da ANS, instituído pela RN nº 197, de 16 de julho de 2009.
368	07/01/2015	Dispõe sobre o direito de acesso à informação das beneficiárias aos percentuais de cirurgias cesáreas e de partos normais, por operadora, por estabelecimento de saúde e por médico e sobre a utilização do partograma, do cartão da gestante e da carta de informação à gestante no âmbito da saúde suplementar.

1º trimestre:

NUMERO RN	DATA	ASSUNTO	PREVISTA NO PLAN. REGULATÓRIO	AIR REALIZADA	PARTICIPAÇÃO PRÉVIA
368 DIPRO	07/1/2015	Dispõe sobre o direito de acesso à informação das beneficiárias aos percentuais de cirurgias cesáreas e de partos normais, por operadora, por estabelecimento de saúde e por médico e sobre a utilização do partograma, do cartão da gestante e da carta de informação à gestante no âmbito da saúde suplementar	SIM	SIM Realizado processo inicial de AIR com a publicação do Sumário Executivo em CP como instrumento de discussão.	SIM (Grupo Técnico)
369 DIFIS	26/1/2015	Altera a Resolução Normativa - RN nº 48, de 19 de setembro de 2003, que dispõe sobre o processo administrativo para apuração de infrações e aplicação de sanções no âmbito da ANS; e altera o Regimento Interno da ANS, instituído pela RN nº 197, de 16 de julho de 2009.	NÃO	NÃO	NÃO
372 DIFIS	31/3/2015	Dispõe sobre a celebração do Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta - TCAC previsto no artigo 29 da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998.	NÃO	NÃO	NÃO

2º trimestre:

NUMERO RN	DATA	ASSUNTO	PREVISTA NO PLAN. REGULATÓRIO	AIR REALIZADA	PARTICIPAÇÃO PRÉVIA
376 DIDES	29/4/2015	Altera a Resolução Normativa - RN nº 295, de 9 de maio de 2012, que dispõe, em especial, sobre a geração, a transmissão e o controle de dados cadastrais de beneficiários do Sistema de Informações de Beneficiários da Agência Nacional de Saúde Suplementar - SIB/ANS; e a RN	SIM	NÃO	NÃO
377 DIDES	8/5/2015	Altera a Resolução Normativa nº 358, de 27 de novembro de 2014 que dispõe sobre os procedimentos físicos e híbridos de ressarcimento ao SUS	SIM	NÃO	NÃO
379 DIDES	3/6/2015	Altera a Resolução Normativa – RN nº 360, de 3 de dezembro de 2014, que estabelece o conteúdo mínimo obrigatório a ser observado pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde para identificação unívoca de seus beneficiários, bem como sua disponibilização obrigatória de forma individualizada da Identificação Padrão da Saúde Suplementar.	SIM	LAB-DIDES (Discussão sobre as opções)	LAB-DIDES

NUMERO RN	DATA	ASSUNTO	PREVISTA NO PLAN. REGULATÓRIO	AIR REALIZADA	PARTICIPAÇÃO PRÉVIA
373 DIOPE	8/4/2015	Altera e revoga dispositivos da Resolução Normativa – RN nº 209, de 22 de dezembro de 2009, que dispõe sobre os critérios de manutenção de Recursos Próprios Mínimos e constituição de Provisões Técnicas a serem observados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde.	SIM	SIM	SIM (GT)
375 DIOPE	29/4/2015	Altera a Resolução Normativa nº 227, de 19 de agosto de 2010, que dispõe sobre a constituição, vinculação e custódia dos ativos garantidores das Provisões Técnicas, especialmente da Provisão de Eventos / Sinistros a Liquidar.	SIM	SIM	SIM (GT)

3º trimestre:

NUMERO RN	DATA	ASSUNTO	PREVISTA NO PLAN. REGULATÓRIO	AIR REALIZADA (Sumário Executivo; Análise de opções)	PARTICIPAÇÃO PRÉVIA (Grupo Técnico; Câmara Técnica ou Comitê; reuniões com representantes; consulta dirigida/Grupo de Trabalho/Laboratório)
384 DIOPE	04/09/2015	Dispõe sobre oferta pública de referências operacionais e cadastro de beneficiários – OPRC, estabelecendo requisitos para habilitação e condições especiais para as operadoras com proposta autorizada e altera a Resolução Normativa – <a href="#">RN nº 112</a> , de 28 de setembro de 2005; a <a href="#">RN nº 186</a> , de 14 de janeiro de 2009, e a <a href="#">RN nº 316</a> , de 30 de novembro de 2012.	SIM	Preenchimento de Sumário Executivo de Impacto Regulatório e análise qualitativa de alternativas para fazer frente ao problema.	Em reunião da DICOL (dia 24/06/2015), o Diretor da DIOPE apresentou esboço de programa intitulado “Incentivos e Critérios para Ganhos de Escala Operacional e Diluição do Risco Atuarial” para discussão com os demais Diretores. As propostas envolviam projetos diversos para o aperfeiçoamento do marco regulatório, entre estes, o de aprimoramento da oferta pública de referências operacionais e cadastro de beneficiários (OPRC). Em nova reunião da DICOL (de 06/07/2015), deliberou-se pela instituição de Grupo de Trabalho (GT) com representantes de todas as Diretorias da ANS, cujo objeto foi desenvolver o aprimoramento de incentivos para o instituto da OPRC. O projeto foi julgado prioritário pela DICOL, tendo em vista a deterioração macroeconômica e seus impactos na sustentabilidade das operadoras. Foram realizados 4 encontros do GT, chegando-se ao texto da minuta de RN aprovada. Diante do entendimento de que a norma não alterava de forma profunda o marco regulatório então vigente, a própria DICOL compreendeu que seria desnecessária a realização de consulta formal (audiência ou consulta pública).

NUMERO RN	DATA	ASSUNTO	PREVISTA NO PLANEJAMENTO REGULATÓRIO	AIR REALIZADA (sumário executivo ou análise comparativa)	PARTICIPAÇÃO PRÉVIA (Consultas dirigidas. Grupos, Comitês)
382 DIFIS	02/07/2015	Altera a Resolução Normativa – RN nº 44, de 24 de julho de 2003, que dispõe sobre a proibição da exigência de caução por parte dos prestadores de serviços contratados, credenciados, cooperados ou referenciados das operadoras de planos de assistência à saúde, e dá outras providências.	Sim, tendo em vista a extinção da Comissão Especial que tratava do assunto e, consequentemente, a necessidade de atualização do fluxo de tratamento de denúncias sobre a cobrança de cheque-caução.	Não	Não

4º trimestre:

NUMERO RN	DATA	ASSUNTO	PREVISTA NO PLANEJAMENTO REGULATÓRIO	AIR REALIZADA (Sumário Executivo ou análise comparativa)	PARTICIPAÇÃO PRÉVIA (Consultas dirigidas. Grupos, Comitês)
<b>386 DIDES</b>	<b>13/10/15</b>	Dispõe sobre o Programa de Qualificação de Operadoras	<b>Prevista no Contrato de Gestão</b>	Houve AIR, que analisou as alternativas propostas e discutidas no Comitê.	Houve Comitê para discussão da norma, tendo havido diversas reuniões com operadoras para discutir o tema.
<b>387 DIPRO</b>	<b>29/10/15</b>	Atualiza o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, que constitui a referência básica para cobertura assistencial mínima nos planos privados de assistência à saúde, contratados a partir de 1º de janeiro de 1999; fixa as diretrizes de atenção à saúde; revoga as Resoluções Normativas – RN nº 338, de 21 de outubro de 2013, RN nº 349, de 9 de maio de 2014	<b>Atualização obrigatória por lei</b>	Sumário executivo	Discutida no Comitê Permanente – COSAUDE – formação de cinco grupos técnicos temáticos
<b>388 DIFIS</b>	<b>26/11/15</b>	Dispõe sobre os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias.	<b>Sim</b>	<b>Sim</b>	<b>Consulta Interna nº 18, realizada no período entre 20/03/2015 e 08/04/2015</b>
<b>389</b>	<b>27/11/15</b>	Dispõe sobre a	<b>Agenda</b>	<b>Sim</b>	<b>A norma foi</b>

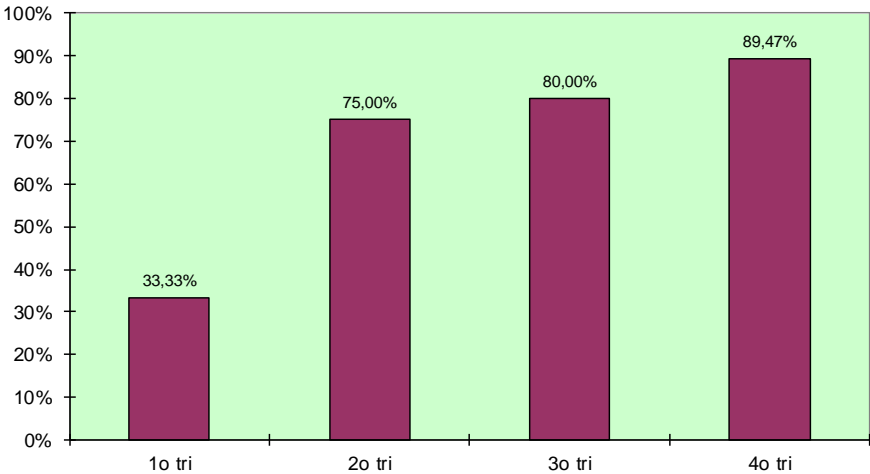
<b>DIDES</b>		transparência das informações no âmbito da saúde suplementar, estabelece a obrigatoriedade da disponibilização do conteúdo mínimo obrigatório de informações referentes aos planos privados de saúde no Brasil, revoga a Resolução Normativa nº 360 de 3 de dezembro de 2014, e o parágrafo único do art. 5º, da RN nº 190 de 30 de abril de 2009	<b>Regulatória: 2013/14</b>  Garantia de acesso à informação	(Sumário Executivo). Nota Técnica/Exposição de Motivos, embora não tenha sido elaborado na forma de AIR está bem abrangente e motivada.	debatida dentro do Lab-DIDES, em diversas reuniões que envolveram representantes do setor e servidores da ANS, de todas as diretorias. A DIDES recebeu diversas contribuições nas reuniões, por e-mail e ofícios, tendo juntado todas aos processos com as respectivas análises.
<b>390 DIOPE</b>	<b>03/12/15</b>	Altera os Anexos da Resolução Normativa 290, de 27 de fevereiro de 2012 que dispõe sobre o Plano de Contas Padrão para as operadoras de planos de assistência à saúde e revoga o parágrafo 3º do artigo 3º da Resolução Normativa 173, de 10 de julho de 2008 que Dispõe sobre a versão XML (Extensible Markup Language) do Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Assistência à	<b>Prevista no planejamento da DIOPE</b>	<b>Sumário Executivo de AIR consta no processo</b>	<b>Consultas e discussões técnicas ocorreram no âmbito de Comitê Contábil, instituído por meio de portaria ANS</b>

		Saúde - DIOPS/ANS			
<b>391 DIDES</b>	<b>07/12/15</b>	Altera a Resolução Normativa - RN nº 364, de 11 de dezembro de 2014, que dispõe sobre a definição de índice de reajuste pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS - a ser aplicado pelas operadoras de planos de assistência à saúde aos seus prestadores de serviços de atenção à saúde em situações específicas.	<b>Agenda Regulatória:</b>  Relacionamento entre operadoras e prestadores Regulamentação da Lei 13.003/14	<b>Embora não haja o documento formal de AIR ou Sumário Executivo, o processo está bastante fundamentado, com Nota Técnica que aborda diversos aspectos previstos nesses instrumentos.</b>	<b>A elaboração das normas regulamentadoras da lei 13.003 se deu após a realização de Câmaras Técnicas e Audiência Pública. O assunto tratado por esta alteração foi objeto de debates desde 2014 e permaneceu em discussão com o setor durante todo o ano de 2015.</b>
<b>392 DIOPE</b>	<b>10/12/15</b>	Dispõe sobre aceitação, registro, vinculação, custódia, movimentação e diversificação dos ativos garantidores das operadoras no âmbito do sistema de saúde suplementar e dá outras providências.	<b>Prevista no planejamento da DIOPE</b>	<b>Sumário Executivo de AIR consta no processo</b>	<b>Audiência Pública foi realizada em 08/09/2015 para colher contribuições sobre a proposta de RN</b>
<b>393 DIOPE</b>	<b>10/12/15</b>	Dispõe sobre os critérios de constituição de Provisões Técnicas a serem observados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde e revoga dispositivos da	<b>Prevista no planejamento da DIOPE</b>	<b>Sumário Executivo de AIR consta no processo</b>	<b>OPS participaram de Requisição de Informações para subsidiar estudo que embasou a proposta de RN. Reunião com entidades representativas das operadoras de planos de saúde</b>

		Resolução Normativa nº 209, de 22 de dezembro de 2009, e a Resolução Normativa nº 75, de 10 de maio de 2004.			<b>também foi realizada antes do envio da RI para colher contribuições</b>
<b>394 DIGES DIPRO DIOPE</b>	<b>10/12/15</b>	Altera a Resolução Normativa – RN nº 300, de 19 de julho de 2012, que dispõe sobre a designação do Diretor Fiscal ou Técnico e do Liquidante e sobre as despesas com a execução dos regimes de direção fiscal ou técnica e de liquidação extrajudicial.	<b>NÃO</b>	<b>Sumário Executivo consta no processo</b>	<b>NÃO</b>

RESULTADOS	Cálculo do indicador					
	Variável /Mês	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri	ANO
	Número de atos normativos publicados, previstos no planejamento regulatório	1	5	2	9	17
	Número total de atos normativos publicados	3	5	2	9	19
	Resultado trimestral	33,33%	100,00%	100,00%	100,00%	
Meta=40%	Resultado trimestral acumulado	33,33%	75,00%	80,00%	89,47%	89,47%
ANÁLISE 4o trimestre	INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)					
	PROBLEMAS ENCONTRADOS					
	SOLUÇÕES POSSÍVEIS					
	Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico					
	OBSERVAÇÕES	RN 394- de caráter interno. As demais estavam previstas ou no Contrato de Gestão ou Agenda Regulatória ou no planejamento estratégico das áreas				

3.2.1 Previsibilidade Regulatória





<b>3.2.2 Nome do Indicador:</b> Produção de atos normativos com Análise de Impacto Regulatório (AIR):	
<b>Área responsável:</b> ANS	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Processos Internos (Articulação Institucional com o setor)
<b>Objetivo Estratégico</b>	Aprimorar a Qualidade Regulatória
<b>Iniciativas Estratégicas</b>	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)
<b>Benefício da ação</b>	Conferir maior qualificação no debate e na elaboração de normativos
<b>Conceituação</b>	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
<b>Usos</b>	Munir as partes interessadas com estudos que qualifiquem sua participação e possibilidades de que suas contribuições sejam relevantes aos resultados finais do processo regulatório.
<b>Método de cálculo</b>	$GI\_AIR = AP\_AIR \div (Nt - Nnd)$ <p>Onde:</p> <p><b>GI_AIR</b> → Grau de incorporação de AIR como suporte à atividade de regulamentação;</p> <p><b>AP_AIR</b> → Número de atos normativos publicados no ano com AIR realizada;</p> <p><b>Nt</b> → Número total de atos normativos publicados no ano;</p> <p><b>Nnd</b> → Número de atos normativos dispensados de AIR pela instituição.</p>
<b>Situação atual</b>	
<b>Meta 2015</b>	40%
<b>Meta 2016</b>	50%
<b>Meta 2017</b>	60%
<b>Interpretação</b>	<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><b>[0 ≤ GI_ AIR ≤ 0,20 → MUITO BAIXO:</b> 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><b>[0,20 &lt; GI_ AIR ≤ 0,40] → BAIXO:</b> 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><b>[0,40 &lt; GI_ AIR ≤ 0,60] à MODERADO:</b> 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><b>[0,60 &lt; GI_ AIR ≤ 0,80] à ALTO:</b> 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><b>[0,80 &lt; GI_ AIR ≤ 1] à MUITO ALTO:</b> 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>
<b>Fontes de dados</b>	GPLAN/PRESI
<b>Limitações e vieses</b>	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.
<b>Normativos</b>	Lei 9.961/2000; Decreto 3.327; RN 197; RN 242; RA 49/2012.

RESULTADOS	Cálculo do indicador				
	Variável /Mês	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri
	Número de atos normativos publicados com AIR realizada	1	3	1	9
	Número total de atos normativos publicados	3	5	2	9
	Número de atos normativos dispensados de AIR pela instituição	0	0	0	0
	Resultado trimestral	33,33%	60,00%	50,00%	100,00%
Meta=40%	Resultado trimestral acumulado	33,33%	50,00%	50,00%	73,68%

ANÁLISE 4o trimestre	INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	
	PROBLEMAS ENCONTRADOS	
	SOLUÇÕES POSSÍVEIS	
	Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
	OBSERVAÇÕES	Todas as RNs contaram com sumário executivo preenchido em seus processos

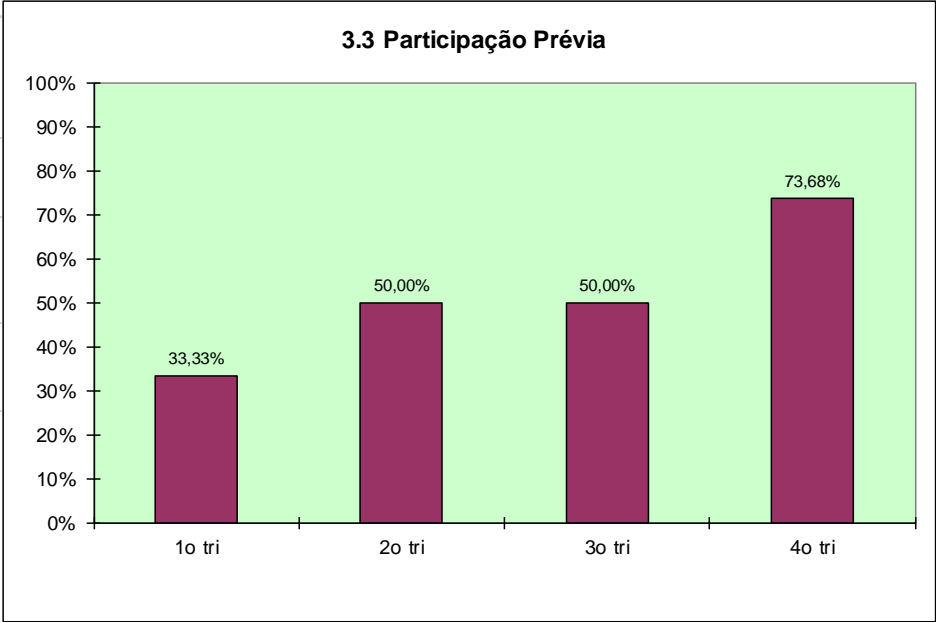
**3.2.2 Produção de atos normativos com Análise de Impacto Regulatório (AIR)**

Trimestre	Porcentagem
1o tri	33,33%
2o tri	50,00%
3o tri	50,00%
4o tri	73,68%

<b>3.3 Nome do Indicador:</b> Participação prévia	
<b>Área responsável:</b> ANS	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Processos Internos (Articulação Institucional com o setor)
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>Intensificar o relacionamento com os públicos de interesse, inclusive o público interno</i>
<b>Iniciativa Estratégica</b>	Apresentar propostas em linguagem acessível e com a inclusão dos resultados Ampliar a participação social
<b>Benefício da ação</b>	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
<b>Conceituação</b>	Percentual de propostas regulatórias com participação social em etapa prévia à realização de consulta pública
<b>Usos</b>	Avaliação da Qualidade Regulatória, na dimensão da participação social.
<b>Método de cálculo</b>	$PP = PPS \div PA$ <p>onde:</p> <p><b>PP</b> → Propostas com participação prévia;</p> <p><b>PPS</b> → 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><b>PA</b> → Número de atos regulatórios publicados ou arquivados no ano.</p>
<b>Situação atual</b>	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
<b>Meta atual</b>	60% (incluídas as consultas públicas)
<b>Meta 2015</b>	40%

<b>Meta 2016</b>	50%
<b>Meta 2017</b>	60%
<b>Interpretação</b>	<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><b>[PP = 0] → SEM PARTICIPAÇÃO PRÉVIA:</b> indica ausência de participação prévia dos interessados durante a etapa de formulação;</p> <p><b>[0 &lt; PP ≤ 0,5] → BAIXA PARTICIPAÇÃO PRÉVIA:</b> Indica participação prévia dos interessados em menos da metade dos atos regulatórios publicados ou arquivados no ano pela instituição;</p> <p><b>[0,5 &lt; PP ≤ 0,75] → MODERADA PARTICIPAÇÃO PRÉVIA:</b> 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><b>[0,75 &lt; PP ≤ 1] → ALTA PARTICIPAÇÃO PRÉVIA:</b> 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>
<b>Fontes de dados</b>	Site ANS/GCOMS e GPLAN/PRESI
<b>Limitações e vieses</b>	Não avalia a qualidade dos mecanismos de consultas, nem os mecanismos para sua divulgação.
<b>Normativos</b>	Lei 9.961/2000; Decreto 3.327; RN 197; RN 242; RA 49/2012.

RESULTADOS	Cálculo do indicador					
	Variável /Mês	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri	ANO
	Número de atos regulatórios publicados ou arquivados no ano com participação social prévia à divulgação em consulta pública ou deliberação final	1	3	1	9	14
	Número de atos regulatórios publicados ou arquivados no ano	3	5	2	9	19
	Resultado trimestral	33,33%	60,00%	50,00%	100,00%	
Meta= 40%	Resultado trimestral acumulado	33,33%	50,00%	50,00%	73,68%	73,68%
ANÁLISE 4o trimestre	INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)					
	PROBLEMAS ENCONTRADOS					
	SOLUÇÕES POSSÍVEIS					
	Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico					
	OBSERVAÇÕES	RN 394 de caráter interno. As demais foram elaboradas com subsídios coletados em audiência pública, requerimento de informação, comitê permanente e LAB-DIDES.				



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

## Resultados detalhados

RESULTADOS	Cálculo do indicador													MÉDIAS
	Variável /Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANO
BD corporativo	Disponível (a)	44.607	39.778	44.609	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	524.994
	Esperado (b)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	525.600
	Resultado A	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Link internet sede	Disponível (a)	44.640	40.320	44.366	39.355	44.520	40.538	44.640	44.640	43.200	44.640	43.200	42.524	516.583
	Esperado (b)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	525.600
	Resultado B	100%	100%	99%	91%	100%	94%	100%	100%	100%	100%	100%	95%	98%
SIF esp NIP	Disponível (a)	44.640	40.000	44.592	43.070	43.703	37.902	38.040	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	512.267
	Esperado (b)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	525.600
	Resultado D2	100%	99%	100%	100%	98%	88%	85%	100%	100%	100%	100%	100%	97%
SIF Call center	Disponível (a)	44.640	40.320	35.422	43.200	44.622	43.200	44.640	44.640	43.200	44.640	43.183	44.640	516.347
	Esperado (b)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	525.600
	Resultado D3	100%	100%	79%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
SIF aplicativo interno	Disponível (a)	44.640	40.320	43.474	43.200	44.640	43.200	44.640	44.622	43.189	44.618	43.183	44.595	524.321
	Esperado (b)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	525.600
	Resultado D4	100%	100%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SIF TOTAL	Disponível (a)	44640	40213	41163	43157	44322	41434	42440	44634	43196	44633	43189	44625	517645
SIF TOTAL	Esperado (b)	44640	40320	44640	43200	44640	43200	44640	44640	43200	44640	43200	44640	525600
SIF TOTAL	RESULTADO D SIF média	100%	100%	92%	100%	99%	96%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
Portal ANS	Disponível (a)	44.640	40.169	44.597	43.135	43.564	40.551	41.340	44.087	43.129	44.560	43.200	44.640	517.612
	Esperado (b)	44.640	40.320	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	44.640	43.200	44.640	43.200	44.640	525.600
	Resultado E	100%	100%	100%	100%	98%	94%	93%	99%	100%	100%	100%	100%	98%
TOTAL	Disponível (a)	178.527	160.480	174.735	168.847	177.046	165.723	173.060	178.001	172.725	178.473	172.789	176.429	2.076.834
	Esperado (b)	178.560	161.280	178.560	172.800	178.560	172.800	178.560	178.560	172.800	178.560	172.800	178.560	2.102.400
	Resultado mensal	100%	100%	98%	98%	99%	96%	97%	100%	100%	100%	100%	99%	99%



RESULTADOS	Cálculo do indicador 3.4 Disponibilidade dos serviços críticos de TI													Resultados trimestrais e anuais				
	Variável /Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri	ANO
	Disponível (a)	178.527	160.480	174.735	168.847	177.046	165.723	173.060	178.001	172.725	178.473	172.789	176.429	513.742	511.615	523.786	527.690	2.076.834
	Esperado (b)	178.560	161.280	178.560	172.800	178.560	172.800	178.560	178.560	172.800	178.560	172.800	178.560	518.400	524.160	529.920	529.920	2.102.400
	Resultado mensal	99,98%	99,50%	97,86%	97,71%	99,15%	95,90%	96,92%	99,69%	99,96%	99,95%	99,99%	98,81%	99,10%	97,61%	98,84%	99,58%	98,78%
Meta=90%	Resultado trimestral	99,10%	99,10%	99,10%	97,61%	97,61%	97,61%	98,84%	98,84%	98,84%	99,58%	99,58%	99,58%	Resultado semestral	98,35%			

ANÁLISE	INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	- Para todos os indicadores, foram considerados o esperado de 24X7, ou seja, o mês completo. - O banco de dados MySQL do indicador "Portal" está sendo considerado dentro do indicador "BD corporativo". - O indicador do SIF servidor aplicação já está contemplado no indicador SIF aplicativo interno, por isso não está informado especificamente.
	PROBLEMAS E CONTRADIÇÕES	- Ainda não há a disponibilização pela contratada dos dados de consumo dos links da rede MPLS de forma consistente.
	SOLUÇÕES POSSÍVEIS	
	Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
	OBSERVAÇÕES	

### 3.1 Disponibilidade de serviços críticos de TI

Mês	Resultado mensal (%)	Resultado trimestral (%)
JAN	99,98%	99,10%
FEV	99,50%	99,10%
MAR	97,86%	99,10%
ABR	97,71%	97,61%
MAI	99,15%	97,61%
JUN	95,90%	97,61%
JUL	96,92%	98,84%
AGO	99,69%	98,84%
SET	99,96%	98,84%
OUT	99,95%	99,58%
NOV	99,99%	99,58%
DEZ	98,81%	99,58%

## 6.4 EIXO DIRECIONAL: DESENVOLVIMENTO E APRIMORAMENTO INSTITUCIONAL

### DIMENSÃO DE APRENDIZADO E CRESCIMENTO

<b>4.3.1 Nome do Indicador:</b> Percentual de processos de trabalho mapeados	
<b>Área Responsável:</b> GEQCO/DIGES	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Aprendizado e Crescimento (Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional)
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>Promover a Qualificação Institucional da ANS</i>
<b>Iniciativas Estratégicas</b>	Iniciar a gestão de processos
<b>Benefício da ação</b>	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.
<b>Conceituação</b>	O indicador mede o percentual de processos mapeados em relação ao total de processos de trabalho da Agência
<b>Usos</b>	Monitora a execução da implementação da gestão de processos na ANS
<b>Método de cálculo</b>	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; $I = (\text{número de processos prioritários de trabalho mapeados} / \text{número de processos prioritários de trabalho}) \times 100$
<b>Situação atual (3º tri/2014)</b>	Não se aplica
<b>Meta (2014)</b>	Não se aplica
<b>Meta 2015</b>	80% (projeto-piloto)
<b>Meta 2016</b>	40% (processos prioritários)
<b>Meta 2017 (final)</b>	100% (processos prioritários)

<b>Interpretação</b>	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.
<b>Fontes de dados</b>	GEQCO
<b>Limitações e vieses</b>	Depende da colaboração das demais áreas da ANS para o atingimento da meta final estabelecida. Pré-requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratação de consultoria para o mapeamento e para a definição dos processos prioritários de trabalho;</li> <li>- Definição da ferramenta a ser utilizada para gestão de processos</li> </ul>
<b>Normativos</b>	Não há

RESULTADOS	Cálculo do indicador 4.3.1 Percentual de processos de trabalho mapeados					
	Variável /Mês	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri	ANO
	Quantidade de processos mapeados	7	0	0	7	14
	Quantidade de processos mapeados - resultado acumulado	7	7	7	14	14
Meta=80%	Resultado trimestral acumulado	140,00%	140,00%	140,00%	280,00%	280,00%
ANÁLISE 1o semestre	INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)					
	PROBLEMAS ECONTRADOS	Uma das limitações previstas foi a contratação de consultoria de mapeamento e definição dos processos prioritários de trabalho e em função de restrições orçamentárias ela não será efetivada no 1º semestre de 2015. Desta forma, neste ano, o trabalho será executado somente com a equipe da COGEP o que limitará a o nº de processos mapeados				
	SOLUÇÕES POSSÍVEIS					
	Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico					
	OBSERVAÇÕES	Os 7 processos mapeados são de responsabilidade da Coordenadoria de Patrimônio e Almoxarifado ( COPAL/GEASI/GGAFI/DIGES/ANS) : - Convênio SIASSS; Desfazimento de bens; Inclusão de bens; Inventário patrimonial anual; Inventários patrimonial eventual; Relatório de movimentação mensal e Transferência de patrimônio.				
		4o trimestre				

**4.3.1 Número de processos de trabalho mapeados**

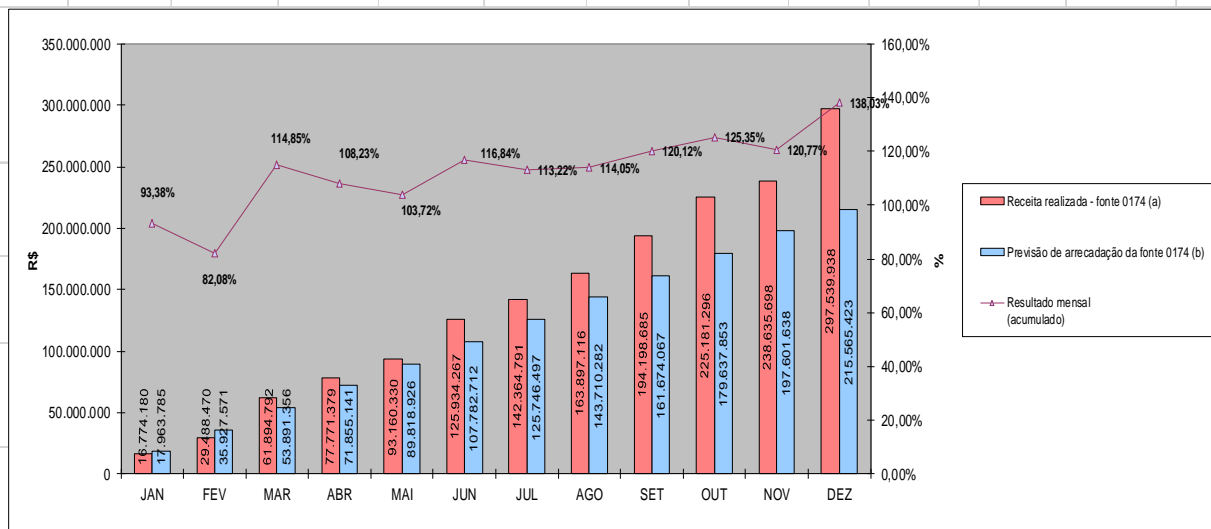
Trimestre	Número de processos mapeados
1o tri	7
2o tri	7
3o tri	7
4o tri	14

Atualmente, a quantidade de processos mapeados é 14 (os 7 – da COPAL/GEASI – que já estavam no resultado anterior; mais outros 7 que mapeamos no último trimestre de 2015 – todos da própria GEQIN). Estamos mapeando mais 1 processo (COINQ), mas esse, apesar de iniciado em dez/2015, ainda não foi concluído. Em relação ao aspecto do indicador que menciona a contratação de consultoria, não houve avanços.

<b>4.3.2 Nome do Indicador:</b> % de Receita arrecadada da fonte (0174) em relação à Previsão de Arrecadação (0174)	
<b>Área responsável:</b> GEFIN/GGAFI	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Aprendizado e Crescimento (Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional)
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>Promover a qualificação institucional</i>
<b>Iniciativa Estratégica</b>	Aprimorar os processos internos com vistas ao aumento da arrecadação
<b>Benefício da ação</b>	Permitir o planejamento dos gastos efetuados com recursos
<b>Usos</b>	Custear as despesas correntes e de capital da ANS não concorrendo com os recursos liberados pela STN via Ministério da Saúde
<b>Método de cálculo</b>	(Receita realizada da fonte 0174 multas e taxas/previsão da arrecadação da fonte 0174 multas e taxas) x 100
<b>Situação atual</b> <b>(3º trimestre/2014)</b>	não se aplica
<b>Meta (2014)</b>	Não se aplica
<b>Meta 2015</b>	85%
<b>Meta 2016</b>	85%
<b>Meta 2017 (final)</b>	85%
<b>Interpretação</b>	Aferir o grau de atingimento do indicador mediante apuração do percentual da previsão da arrecadação de receitas da fonte 0174 efetivamente realizadas.
<b>Fontes de dados</b>	Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI
<b>Limitações e vieses</b>	Depende do movimento das operadoras e da atuação de diversos atores do processo. Pode ser prejudicado pela judicialização da Saúde Suplementar.
<b>Normativos</b>	Lei nº 9.961/2000; RN 328/2013; LDO e LOA
<b>Normativos</b>	RDC 38, RN 160, RN 75 e RN 136

Cálculo do indicador 4.3.2 % de Receita arrecadada da fonte (0174) em relação à Previsão de Arrecadação (0174)													Resultados trimestrais e anuais				
Variável / Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri	ANO
Receita realizada - fonte 0174 (a)	16.774.180	29.488.470	61.894.792	77.771.379	93.160.330	125.934.267	142.364.791	163.897.116	194.198.685	225.181.296	238.635.698	297.539.938	61.894.792	125.934.267	194.198.685	297.539.938	297.539.938
Previsão de arrecadação da fonte 0174 (b)	17.963.785	35.927.571	53.891.356	71.855.141	89.818.926	107.782.712	125.746.497	143.710.282	161.674.067	179.637.853	197.601.638	215.565.423	53.891.356	107.782.712	161.674.067	215.565.423	215.565.423
Resultado mensal (acumulado)	93,38%	82,08%	114,85%	108,23%	103,72%	116,84%	113,22%	114,05%	120,12%	125,35%	120,77%	138,03%	114,85%	116,84%	120,12%	138,03%	138,03%

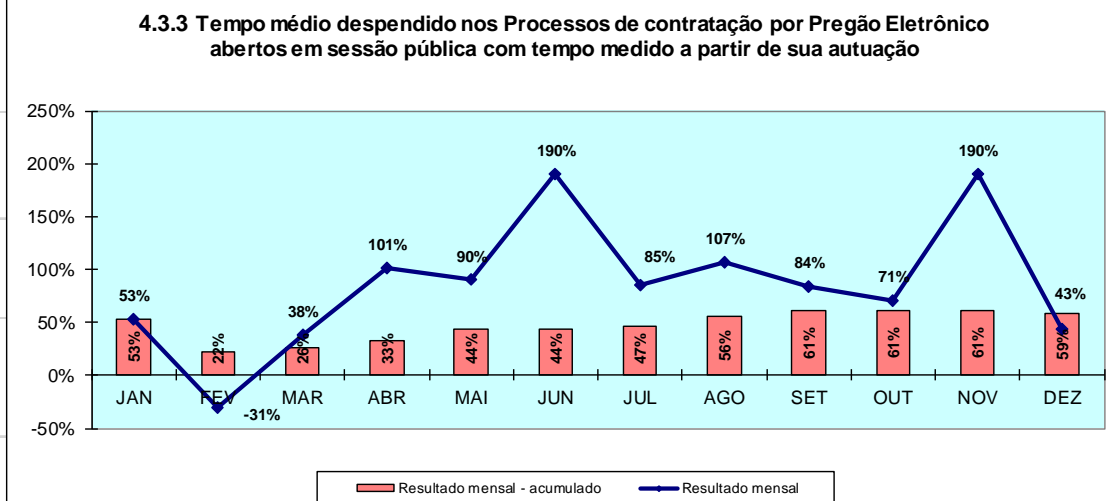
<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)</b>	A fonte 0174 é destinada a origem dos recursos provenientes da arrecadação tributária e do processo sancionador (multa pelo poder de polícia da ANS). Dessa forma, há atividades das Diretorias DIPRO e DIOPE para taxas por atos (ART. 20, II, Lei 9.961/2000) e DIGES para taxa por planos (ART. 20, I, Lei 9.961/2000); e das diretorias DIFIS, DIPRO, DIOPE e DIDES para processos sancionadores (incluindo os Núcleos ANS). Além da SEGER e DICOL para análise de recursos em 2ª Instância contra os
<b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b>	Aprovação/Publicação da Lei Orçamentária Anual apenas em de abril de 2015.
<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	A estimativa foi apurada, conforme proposta encaminhada até a sua aprovação.
<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	Revisão do arcabouço legal / normativo para evitar ações judiciais contra a exigibilidade da taxa- TSS/TPS.
<b>OBSERVAÇÕES</b>	A previsão de arrecadação é feita mediante apuração interna dos processos em tramitação e quantidade de operadoras no mercado de saúde suplementar. Ainda assim, a Secretaria de Orçamento Federal - SOF/MPOG estabelece um valor considerando principalmente o histórico de arrecadação.



<b>4.3.3 Nome do Indicador:</b> Tempo Médio despendido nos Processos de contratação por Pregão Eletrônico abertos em sessão pública com tempo medido a partir de sua autuação	
<b>Área responsável:</b> GECOL/GGAFI	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Aprendizado e Crescimento (Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional)
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>Promover a qualificação institucional</i>
<b>Iniciativa Estratégica</b>	Aprimorar o processo de contratação
<b>Linha de ação</b>	Gestão de Recursos Financeiros, Logísticos e Patrimoniais
<b>Benefício da ação</b>	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
<b>Conceituação</b>	O Indicador mensura o tempo médio despendido nas contratações desde a autuação do processo à abertura da sessão pública do pregão eletrônico.
<b>Usos</b>	Medir o tempo médio desde a autuação do processo até a abertura da sessão pública dos procedimentos licitatórios na modalidade pregão eletrônico
<b>Método de cálculo</b>	<p><math>IND = 190 - TM</math> onde <math>0 \leq IND \leq 100</math> e</p> <p>TM = Tempo médio dispendido pelos processos de contratação por pregão eletrônico</p> <p>Se TM = 120; IND = 70% Se TM = 90, IND vale 100%; Se TM = 190, IND = 0.</p>
<b>Situação atual (3º trimestre/2014)</b>	Não se aplica
<b>Meta</b>	Não se aplica
<b>Meta 2015</b>	70%
<b>Meta 2016</b>	70%
<b>Meta 2017 (final)</b>	70%
<b>Interpretação</b>	Garantir o prazo estabelecido em normativo interno, identificando os prazos de permanência dos processos nas diversas áreas da ANS.
<b>Fontes de dados</b>	GECOL
<b>Limitações e vieses</b>	Processo de contratação transversal envolvendo diversas áreas da ANS
<b>Normativos</b>	Lei nº 8666/93; Lei nº 10520/02; Decreto nº 5555/00, Decreto 5450/05 e RA 47/2011
<b>Normativos</b>	Lei nº 9.961/2000; RN 328/2013; LDO e LOA
<b>Normativos</b>	RDC 38, RN 160, RN 75 e RN 136

Cálculo do indicador 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													Resultados trimestrais e anuais				
Variável /Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri	ANO
Quantidade de contratos	5	3	3	1	3	0	1	3	4	1	0	4	11	4	8	5	28
Tempo médio de contratação (a)	137	221	152	89	100	0	105	83	106	119	0	147	164	97	97	141	131
Resultado mensal - acumulado	53%	22%	26%	33%	44%	44%	47%	56%	61%	61%	61%	59%	26%	93%	93%	49%	58,82%
Resultado mensal	53%	-31%	38%	101%	90%	190%	85%	107%	84%	71%	190%	43%					

INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	
PROBLEMAS ENCONTRADOS	
SOLUÇÕES POSSÍVEIS	
Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
OBSERVAÇÕES	No mês de junho/2015 não foram realizados pregões.





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

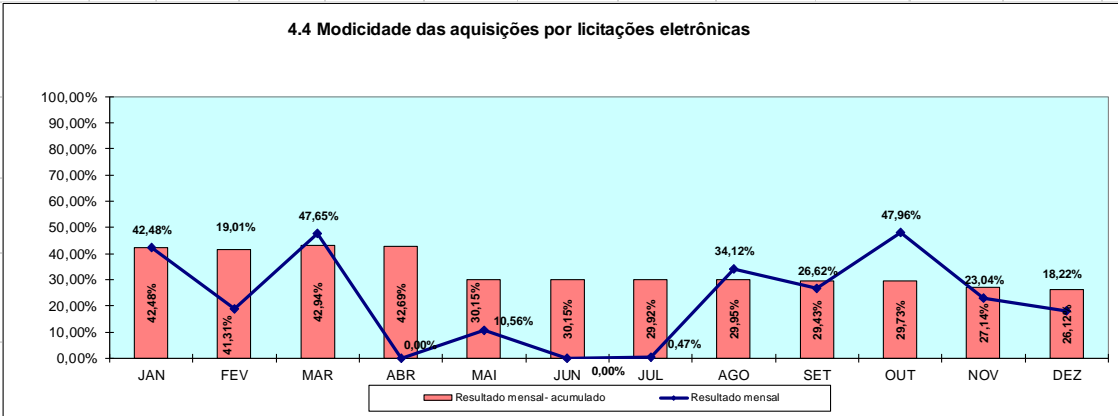
<b>Objetos de licitações realizadas no ano de 2015</b>
Pregão Eletrônico - Contratação de Empresa especializada na prestação de serviços de limpeza e conservação das áreas internas e esquadrias internas para atender às necessidades do Núcleo da ANS em Ribeirão Preto-SP.
Contratação de serviço de locação de veículos, incluindo motoristas, devidamente habilitados para o transporte de pessoas em serviços, com manutenção e peças
Contratação de serviços de manutenção predial preventiva e corretiva para equipamentos de ar condicionado, suprimindo demanda dos escritórios da ANS em Brasília/DF
Contratação de serviços de limpeza e conservação, com fornecimento de materiais, das áreas e esquadrias internas das instalações da ANS, em Porto Alegre/RS.
Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva para equipamentos de ar condicionado, visando atender demanda da Agência Nacional de Saúde Suplementar no Núcleo/MT.
Contratação de empresa especializada na prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (fixo-fixo e fixo-móvel), na modalidade local, a ser executado de forma contínua no Núcleo da Agência Nacional de Saúde Suplementar em Curitiba - Paraná.
Aquisição de webcams de alta definição
Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de locação de impressoras (outsourcing) no total de 26 (vinte e seis) impressoras multifuncionais monocromáticas, com fornecimento de equipamentos, sistema de gerenciamento de impressões efetivamente realizadas, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças, componentes e materiais utilizados na manutenção e fornecimento de insumos originais, exceto papel, para os núcleos da ANS.
Serviço de Locação de Veículos para a sede da ANS
Aquisição de equipamentos de ar condicionado para atender à necessidade da Agência Nacional de Saúde Suplementar em Pernambuco/Núcleo PE para climatização de sua nova sede
Contratação de serviços de limpeza e conservação, com fornecimento de materiais, das áreas e esquadrias internas das instalações da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS – localizadas na cidade de Cuiabá/MT.
Registro de preços para eventual aquisição de aparelhos telefônicos, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos
Proposta mais vantajosa para a aquisição de equipamentos de ar condicionado para atender à necessidade da Agência Nacional de Saúde Suplementar em Pernambuco/Núcleo PE para climatização de sua nova sede, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
Telefonia LDN ANS/CE
Contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços continuados na função de Auxiliar de Serviços de Suporte e Líder de Turma, para atender às necessidades acessórias, materiais, instrumentais e complementares da Gerência-Geral de Ressarcimento ao Sistema Único de Saúde – GGSUS, da Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES, e de setores afins, na Sede da ANS.
Vigilância para a ANS/DF
Serviços de Copeiragem para a sede da ANS
Serviços de limpeza e conservação das áreas e esquadrias internas das instalações
Manutenção preventiva e corretiva para equipamentos de ar condicionado para a ANS, Núcleo Belo Horizonte/MG
Manutenção preventiva e corretiva para equipamentos de ar condicionado para a ANS, Núcleo Ribeirão Preto/SP
Manutenção preventiva e corretiva para equipamentos de ar condicionado para a ANS, Núcleo Porto Alegre/RS
Serviços de limpeza e conservação, com fornecimento de mão de obra uniformizada, material de limpeza, material de consumo e equipamentos para atender às necessidades das dependências da Sede da ANS
Contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de apoio administrativo, nas funções de Secretária I (1 Posto) e Auxiliar de Serviços Operacionais (14 postos) para atendimento às necessidades materiais, acessórias, instrumentais e complementares aos assuntos que constituem área de competência dos setores da ANS em seu escritório na cidade de São Paulo
Contratação de serviços de manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de ar condicionado, suprimindo demanda do núcleo da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS em Recife/PE

Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (fixo-fixe e fixo-móvel), na modalidade local, a ser executado de forma contínua no Núcleo da Agência Nacional de Saúde Suplementar em Curitiba/PR
Contratação de serviços de apoio administrativo para a ANS localizada em Brasília/DF.
Contratação de serviços de vigilância desarmada, a serem prestados nas instalações do Núcleo da Agência Nacional de Saúde Suplementar em Recife/PE
Contratação de serviços de manutenção e suporte para cabeamento da rede de dados e voz e equipamentos de telefonia, a serem executados de forma contínua nas instalações da ANS na cidade do Rio de Janeiro/RJ.
Contratação de serviços de vigilância patrimonial e de segurança pessoal, não armada, a serem executados de forma contínua nas instalações da ANS na cidade do Rio de Janeiro/RJ
Contratação de serviços técnicos de manutenção de centrais telefônicas para o equipamento existente na sede da ANS, no Rio de Janeiro/RJ
Contratação de serviços técnicos de planejamento, implantação, operação e gerenciamento de atendimento receptivo e ativo, eletrônico e humano para a Central de Relacionamento da Agência Nacional Saúde Suplementar (ANS), incluindo a disponibilização da infraestrutura tecnológica e instalações físicas.
Contratação de prestação de serviços de montagem e desmontagem de móveis e divisórias, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
Registro de preços para eventual aquisição de aparelhos telefônicos, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos
Contratação de serviços de vigilância desarmada, a serem prestados nas instalações do Núcleo da Agência Nacional de Saúde Suplementar em Recife/PE, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

RESULTADOS	Cálculo do indicador 4.4 Modicidade das aquisições por licitações eletrônicas													Resultados trimestrais e anuais				
	Variável /Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri	ANO
	Valor estimado (a)	R\$ 4.910.514,72	R\$ 256.989,11	R\$ 1.780.503,87	R\$ 40.088,40	R\$ 4.474.235,64	R\$ 0,00	R\$ 87.764,52	R\$ 68.087,33	R\$ 2.160.355,12	R\$ 227.522,70	R\$ 8.841.384,58	R\$ 2.933.678,23	R\$ 6.948.007,70	R\$ 4.514.324,04	R\$ 2.316.206,97	R\$ 12.002.585,51	R\$ 25.781.124,22
	Valor contratado (b)	R\$ 2.824.538,04	R\$ 208.124,92	R\$ 932.159,02	R\$ 40.088,32	R\$ 4.001.708,59	R\$ 0,00	R\$ 87.347,93	R\$ 44.856,00	R\$ 1.585.327,71	R\$ 118.399,68	R\$ 6.804.449,76	R\$ 2.399.107,17	R\$ 3.964.821,98	R\$ 4.041.796,91	R\$ 1.717.531,64	R\$ 9.321.956,61	R\$ 19.046.107,14
	Resultado mensal-acumulado	42,48%	41,31%	42,94%	42,69%	30,15%	30,15%	29,92%	29,95%	29,43%	29,73%	27,14%	26,12%	42,94%	10,47%	25,85%	22,33%	26,12%
Meta >= 15%	Resultado mensal	42,48%	19,01%	47,65%	0,00%	10,56%	0,00%	0,47%	34,12%	26,62%	47,96%	23,04%	18,22%					
ANÁLISE	INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)																	
	PROBLEMAS ECONTRADOS																	
	SOLUÇÕES POSSÍVEIS																	
	Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico																	
	OBSERVAÇÕES	No mês de junho/2015 não foram realizados pregões.																

#### 4.4 Modicidade das aquisições por licitações eletrônicas

Mês	Resultado mensal-acumulado	Resultado mensal
JAN	42,48%	42,48%
FEV	41,31%	19,01%
MAR	42,94%	47,65%
ABR	42,69%	0,00%
MAI	30,15%	10,56%
JUN	30,15%	0,00%
JUL	29,92%	0,47%
AGO	29,95%	34,12%
SET	29,43%	26,62%
OUT	29,73%	47,96%
NOV	27,14%	23,04%
DEZ	26,12%	18,22%



<b>4.5.1 Nome do Indicador:</b> % de Liquidação de Despesa segundo as ações orçamentárias	
<b>Área responsável:</b> GEFIN/GGAFI	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Aprendizado e Crescimento (Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional)
<b>Objetivo Estratégico</b> <b>Iniciativa Estratégica</b>	<i>Aprimorar a qualidade do gasto público</i> 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)
<b>Benefício da ação</b> <b>Usos</b>	Monitorar e avaliar a execução orçamentária  Executar as ações da ANS programadas no orçamento aprovado para o exercício corrente.
<b>Método de cálculo</b>	(Despesa liquidada/ Despesa Empenhada) x 100
<b>Periodicidade</b>	Anual
<b>Situação atual</b> <b>(3º trimestre/2014)</b>	91,88% 1. Aprimorar o planejamento e a execução do orçamento  2. Aprimorar o planejamento das contratações
<b>Meta (2014)</b>	90%
<b>Meta 2015</b>	85%
<b>Meta 2016</b>	85%
<b>Meta 2017 (final)</b>	85%
<b>Interpretação</b>	Apurar a efetivação da execução orçamentária efetiva, ao comparar as despesas liquidadas com as empenhadas.
<b>Fontes de dados</b>	Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI
<b>Limitações e vieses</b>	O indicador só pode ser aferido em definitivo após a data limite estabelecida para empenho da despesa.

RESULTADOS	Cálculo do indicador 4.5.1 % de liquidação de despesa, segundo as ações orçamentárias													Resultados trimestrais e anuais				
	Variável /Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri	ANO
	Despesa Liquidada (a)	R\$ 13.478.887,71	R\$ 29.604.342,00	R\$ 49.219.094,00	R\$ 69.082.200,00	R\$ 90.544.829,00	R\$ 115.215.539,00	R\$ 136.932.597,00	R\$ 157.163.124,00	R\$ 177.098.706,61	R\$ 198.898.160,00	R\$ 227.863.807,00	R\$ 255.691.803,00	49.219.094	115.215.539	177.098.707	255.691.803	255.691.803
	Despesa empenhada (b)	R\$ 59.679.945,96	R\$ 65.298.358,48	R\$ 153.367.247,73	R\$ 167.389.746,99	R\$ 180.080.006,50	R\$ 194.017.725,49	R\$ 211.125.177,27	R\$ 214.786.998,66	R\$ 220.908.342,32	R\$ 231.629.871,00	R\$ 257.834.749,00	R\$ 272.712.046,00	153.367.248	194.017.725	220.908.342	272.712.046	272.712.046
														32,09%	59,38%	80,17%	93,76%	93,76%
Meta=85%	Resultado mensal (acumulado)	22,59%	45,34%	32,09%	41,27%	50,28%	59,38%	64,86%	73,17%	80,17%	85,87%	88,38%	93,76%					

ANÁLISE	INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	A execução orçamentária é o reflexo das ações em alinhamento com os planos oficiais da ANS: Agenda Regulatória, Planejamento Estratégico, Contrato de Gestão e Programa de Qualificação.
	PROBLEMAS ECONTRADOS	Aprovação/Publicação da Lei Orçamentária Anual - LOA 2015 apenas em de abril de 2015.
	SOLUÇÕES POSSÍVEIS	Até a publicação a LOA, a ANS foi submetida ao um doze avos da proposta encaminhada para as despesas do seu custeio, excluindo gastos com pessoal que não podem sofrer limitações nesses casos.
	Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	
	OBSERVAÇÕES	As demandas de contratações/fiscalizações e pagamentos devem seguir normatizações específicas, conforme o objeto contratado, tais como IN 02 ou IN 04. Assim, é possível que os procedimentos estejam ainda represados, mostrando uma execução proporcionalmente reduzida.

R\$ 300.000.000,00

R\$ 250.000.000,00

R\$ 200.000.000,00

R\$ 150.000.000,00

R\$ 100.000.000,00

R\$ 50.000.000,00

R\$ 0,00

JAN

FEV

MAR

ABR

MAI

JUN

JUL

AGO

SET

OUT

NOV

DEZ

Despesa Liquidada (a)

Despesa empenhada (b)

Resultado mensal (acumulado)

%

22,59%

45,34%

32,09%

41,27%

50,28%

59,38%

64,86%

73,17%

80,17%

85,87%

88,38%

93,76%

R\$ 13.478.887,71

R\$ 59.679.945,96

R\$ 29.604.342,00

R\$ 65.298.358,48

R\$ 49.219.094,00

R\$ 153.367.247,73

R\$ 69.082.200,00

R\$ 167.389.746,99

R\$ 90.544.829,00

R\$ 180.080.006,50

R\$ 115.215.539,00

R\$ 194.017.725,49

R\$ 136.932.597,00

R\$ 211.125.177,27

R\$ 157.163.124,00

R\$ 214.786.998,66

R\$ 177.098.706,61

R\$ 220.908.342,32

R\$ 198.898.160,00

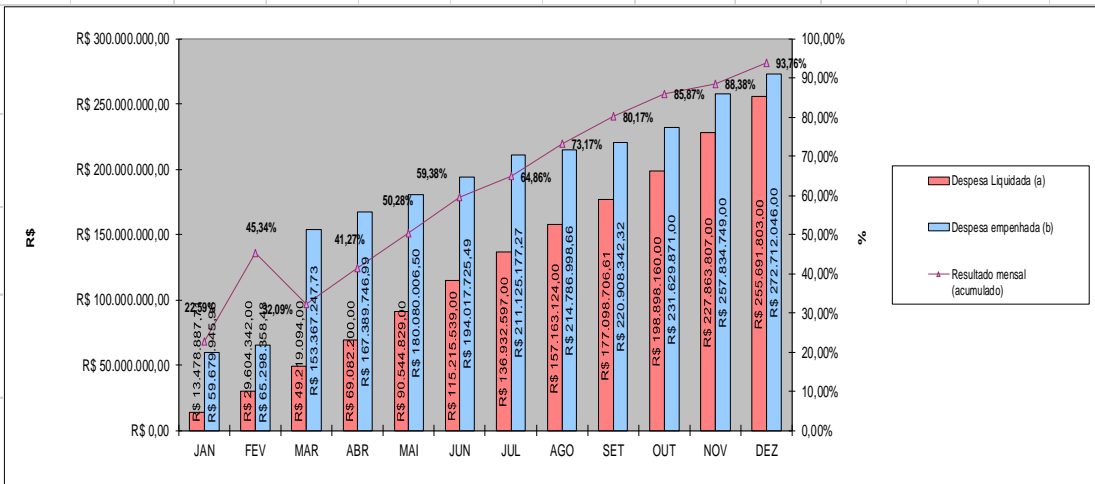
R\$ 231.629.871,00

R\$ 227.863.807,00

R\$ 257.834.749,00

R\$ 255.691.803,00

R\$ 272.712.046,00



<b>4.5.2 Nome do Indicador:</b> Implantação da gestão socioambiental sustentável das atividades administrativas e operacionais	
<b>Área responsável:</b> ANS	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Aprendizado e Crescimento (Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional)
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>Aprimorar a Qualidade do Gasto Público</i>
<b>Iniciativa Estratégica</b>	Implantar Programa de Educação Ambiental na ANS, de forma que seus servidores e colaboradores adotem práticas ambientalmente sustentáveis no ambiente de trabalho.  Implantar ações que promovam o uso racional dos recursos naturais e dos bens públicos
<b>Benefício da ação</b>	Desenvolvimento socioambiental Aquisições de produtos que causem menos impactos ao meio ambiente em seu processo de fabricação.  Melhoria da qualidade de vida no ambiente de trabalho
<b>Conceituação</b>	O indicador mede a evolução do projeto intermediário de gestão socioambiental
<b>Usos</b>	Conformidade com a responsabilidade ambiental  Criação de indicadores para aferir e possibilitar a evolução na redução do consumo dos diferentes recursos naturais e bens públicos
<b>Método de cálculo</b>	% de execução física do projeto
<b>Situação atual</b>	91% (projeto inicial - Agenda Regulatória)
<b>Meta 2015</b>	30%
<b>Meta 2016</b>	60%
<b>Meta 2017</b>	100%
<b>Interpretação</b>	O indicador denota a evolução física do projeto, em relação às seguintes etapas:  <b>Promover a Gestão Socioambiental Sustentável</b> 1) Manutenção do Plano de Logística Sustentável 2) Realizar novo acordo de cooperação técnica 3) Estimular a coleta seletiva solidária 4) Estimular compras sustentáveis

	<p>5) Incentivar novas ações de TI Verde</p> <p>6) Incentivar o uso consciente de copos plásticos</p> <p>7) Incentivar o uso consciente do papel</p> <p>8) Estimular o uso da área de convivência e do espaço de livre leitura</p> <p>9) Incentivar o uso consciente da energia</p> <p>10) Incentivar o uso consciente da água</p> <p>11) Divulgar ideias e ações socioambientais dos funcionários</p>
<b>Fontes de dados</b>	<p>PWA</p> <p>Coordenadoria de Saúde e Qualidade de Vida/GERH</p> <p><u>Fonte primordial:</u> Comissão Gestora do Plano de Gestão de Logística Sustentável (Divulgações por meio da GCOMS)</p>
<b>Limitações e vieses</b>	<p>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.</p>
<b>Normativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PORTARIA PRESI/ANS Nº 5.435, de 21 de Janeiro de 2013;</li> <li>• Agenda Ambiental na Administração Pública - A3P;</li> <li>• Constituição da República Federativa do Brasil/1988, Art. 225, que garante a todos o direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado;</li> <li>• 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;</li> <li>• Lei nº 12.305, de 20 de dezembro de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;</li> <li>• 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;</li> <li>• 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;</li> <li>• PORTARIA INTERMINISTERIAL Nº 244, de 6 de junho de 2012 instituído o Projeto Esplanada Sustentável – PES.</li> </ul>



### Quadro com detalhamento das atividades ao longo do 1º semestre – Gestão socioambiental sustentável

Promover a Gestão Socioambiental Sustentável	Produtos 2015	Realizado 1o trimestre	Realizado 2o trimestre	Resultado quantitativo	% executado semestre
1) Manutenção do Plano de Logística Sustentável (IN 10, de 12/11/2012, do MPOG)	<p>Realizar reuniões da Comissão Gestora do PLS para monitorar e discutir os projetos das respectivas áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Material de consumo: papel para impressão, copos descartáveis e cartuchos para impressão</li> <li>* Energia elétrica</li> <li>* Água e esgoto</li> <li>* Coleta seletiva solidária</li> <li>* Qualidade de vida no ambiente de trabalho</li> <li>* Compras e contratações sustentáveis: obras, equipamentos, serviços de vigilância, de limpeza, de telefonia, de processamento de dados, de apoio administrativo e de manutenção predial</li> <li>* Deslocamento de pessoal (considerando todos os meios de transporte, com foco na redução de gastos e de emissões de substâncias poluentes)</li> <li>* TI Verde</li> </ul>	Reunião com a comissão para discussões e atualização de demandas. (17/03/2015)	Reunião com a comissão para discussões e atualização de demandas. (07/05/2015) Curso da A3P para Elaboração dos Planos de Logística Sustentável (PLS) realizado pelo Ministério do meio Ambiente no Tribunal de Justiça do RJ. (1 e 2/06)	2,74%	33%
2) Participação na Rede de Sustentabilidade das instituições Públicas do Estado do Rio de Janeiro	<p>Criação da Rede</p> <p>Estreitar relações e trocas de experiências em assuntos comuns</p> <p>Participar de Comissão (organizadas dentro dos 6 eixos da A3P)</p> <p>Participar das reuniões e encontros</p>	<p>Participação no Workshop no Jardim Botânico (19 e 20 de março)</p> <p>Convite para participar da Rede de Sustentabilidade</p>	<p>Convite oficial para participar da Rede de Sustentabilidade (27/04/2015)</p> <p>Reunião preliminar em 14/05/2015 no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro</p> <p>Inserção na comissão de Qualidade de Vida</p> <p>Divulgação da ata da 1ª reunião com listagem dos órgãos participantes</p> <p>Reunião em 01/06/2015 no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, para formalizar o apoio do MMA à Rede de sustentabilidade</p> <p>Resposta dos questionários enviados pelo coordenador para a realização do diagnóstico inicial para a realização do planejamento estratégico</p>	4,15%	50%

3) Contribuir para implantação da coleta seletiva solidária (CSS)	Informar às áreas sobre o Decreto nº 5.940 de 25.10.2006 relativo a Implantação da coleta seletiva solidária Encaminhar Manual de Implantação da Coleta Seletiva Solidário na Administração Pública	Discussão sobre a necessidade de realizar contrato para firmar acordo com associações e cooperativas de catadores de materiais recicláveis	Realizado reunião com responsável da COMLURB, GEASI e COSAQ (03/06) Realizado reunião com o atual síndico do prédio, GGAFI e GEASI em 10/06 Enviado e-mail com orientações ao síndico em 11/06. Realizado análise deste material enviado pelo representante da ANS junto ao Condomínio Ed. Barão de Mauá.	5,48%	66%
4) Estimular compras sustentáveis	Divulgar na INTRANS orientações para elaboração de Termos de Referência com cláusulas sustentáveis Disponibilizar modelos de editais e guia prático	Informativo em construção (GECOL)	Divulgação na INTRANS sobre Licitações Sustentáveis, disponibilizado arquivo com orientações para elaboração de TR, bem como, modelos de editais e guia prático. (maio)	8,30%	100%
5) Incentivar novas ações de TI Verde	Elaborar projeto: Monitoramento de Impressão	Projeto elaborado pela GGISS: Boas práticas de Impressão;	Dica 1: Ligar e Desligar a impressora corretamente (abril); Treinamento: uso das impressoras (abril) Dica 2: Email e Digitalização (abril) Dica 3: Configuração da impressora (maio) Dica 4: Cuidados com a impressora (maio) Dica 5: Economia de tinta (maio) Dica 6: O bom uso do papel (junho) Balanço final de boas práticas de impressão (junho)	8,30%	100%
6) Incentivar o uso consciente de copos plásticos	Elaborar projeto Produção de informativos Divulgar números do consumo de copos plástico Campanhas de sensibilização dos funcionários	Projeto em construção (GEASI)	Projeto elaborado. (maio) Divulgação na INTRANS: campanha de redução de copos plásticos. Dia 5/06: Dia Mundial do Meio Ambiente Forum de discussão na INTRANS	4,15%	50%

7) Incentivar o uso consciente do papel	Produção de informativos Realizar controle de impressão e da evolução do consumo de papel Campanhas de sensibilização dos funcionários		Informativo na tela de descanso do computador: Email e Digitalização (abril) Dica 6 do projeto Monitoramento de Impressão: O bom uso do papel (junho)	4,15%	50%
8) Estimular o uso da área de convivência e do espaço de livre leitura	Campanha de doação de livros para atualização do espaço de Livre Leitura	Projeto elaborado em março pela COSAQ	Campanha de doação de livros ocorreu em abril/15, arrecadou 561 livros; Os livros doados foram selecionados por gênero; Selecionados por gênero os livros do espaço de Livre Leitura, mantendo apenas os lúdicos; 800 livros que não estavam no escopo do espaço de Livre Leitura e 19 CDs foram doados; Total de 427 livros ficaram disponibilizados no espaço de Livre Leitura.	8,30%	100%
9) Incentivar o uso consciente da energia	Elaborar projeto; Classificar as medidas em curto, médio e longo prazo; Produção de informativos; Campanhas de educação ambiental	Projeto elaborado em março pela GEASI: Gestão e Uso de Energia Elétrica e de Água na sede da ANS; Apresentado medidas para reduzir Consumo de Energia Elétrica, sendo dividida as ações em curto, médio e longo prazo.	GEASI solicitou o cadastramento no sistema SisPES do Ministério do Planejamento para inserção do consumo de energia elétrica, conforme determinado na portaria nº 23 de 12/02/2015	2,08%	25%
10) Incentivar o uso consciente da água	Elaborar projeto Produção de informativos Campanhas de educação ambiental	Projeto elaborado em março pela GEASI: Gestão e Uso de Energia Elétrica e de Água na sede da ANS	Forum de discussão na INTRANS, relativo aos copos descartáveis, considerando a crise hídrica atual Realizado pesquisa pela COSAQ quanto a informações científicas do consumo de água para a fabricação de copos descartáveis X lavagem de copos duráveis.	2,08%	25%

11) Divulgar ideias e ações socioambientais dos funcionários	Divulgação através da intranet Divulgação em eventos na cobertura Celebrar o dia do meio ambiente		Dia do meio ambiente: campanha de conscientização na INTRANS_Copos descartáveis: vamos reduzir o consumo? Divulgação do material recebido do Circuito Tela Verde (MMA)	2,74%	33%
12) Manter as ações do PLS articuladas com ações do programa de Saúde e Qualidade de Vida	Promover atividades de integração e de qualidade de vida Campanhas de Responsabilidade Social Estimular o uso do bicicletário	Campanha do Carnaval (DST/AIDS) distribuição de preservativos Sede (1.738) e núcleos (371 unidades).	Dia Mundial da Saúde em 7/abril Evento na cobertura com apresentação do coral, laboral, palestra, mesas temáticas, terapias complementares com apoio da UFF. Campanha do agasalho (reaproveitamento)	4,15%	50%

**Resultado semestral: 56,61%**

Promover a Gestão Socioambiental Sustentável	Realizado 3o trimestre	Resultado quantitativo	% executado 3o tri	Realizado 4o trimestre	Resultado	% executado dez
1) Manutenção do Plano de Logística Sustentável (IN 10, de 12/11/2012, do MPOG)	Discussão para readequação do PLS para o período de 2016 a 2018. Reunião com a comissão para discussões e atualização de demandas. (21/07/2015) Reunião para ajustar a apresentação que será realizada à nova diretora, conforme definição da Comitê. (04/08/2015) Encaminhado e-mail para a comissão para avaliação da apresentação em 11/09 Realizada apresentação à diretora da DIGES em 17/09. Encaminhado ao Comitê o atual PLS para que todos contribuíssem com a sua atualização.	5,48%	66%	Realizada em outubro a apresentação da sustentabilidade na reunião semanal dos gestores da DIGES. Enviado e-mail solicitando ao grupo sugestões para realizar a atualização do PLS.	8,30%	100%
2) Participação na Rede de Sustentabilidade das instituições Públicas do Estado do Rio de Janeiro	Reunião em 07/07/2015 no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, apresentação dos dados referente aos questionários apresentados. Reunião em agosto para ajustes das comissões. Reunião em 14/09 com a Comissão de Qualidade de Vida, Hospital da Lagoa.	6,23%	75%	Participação no Workshop no Jardim Botânico (28/10) (foi cancelado) Reunião do Eixo de Qualidade de Vida da Rede de Sustentabilidade (05/11/2015), ocorrida no Hemorio Reunião do Eixo de Qualidade de Vida da Rede de Sustentabilidade (10/12/2015), ocorrida no SERPRO	8,30%	100%

3) Contribuir para implantação da coleta seletiva solidária (CSS)		5,48%	66%		5,48%	66%
4) Estimular compras sustentáveis	Por solicitação da Diretora Adjunta da DIGES o material sobre Licitações Sustentáveis, foi novamente divulgado na INTRANS (22/09)	8,30%	100%		8,30%	100%
5) Incentivar novas ações de TI Verde		8,30%	100%		8,30%	100%
6) Incentivar o uso consciente de copos plásticos	Solicitado à GCOMS (reunião de 04/08) fazer divulgações com campanhas para redução de copos plásticos / papel / água e energia.	6,23%	75%		6,23%	75%

7) Incentivar o uso consciente do papel	Está previsto iniciar atividades na ANS utilizando o SEI (Sistema Eletrônico de Informação), projeto da GEDOC. Atualmente o processo está na Informática para realizar o dimensionamento da estrutura necessária na área de TI. Para isso necessita implantar o projeto piloto para que possa ser feito o dimensionamento. Recebido o código fonte e está em fase de instalação para iniciar o projeto piloto.	6,23%	75%	A PROGE já utiliza o sistema eletrônico de processos SAP. Quando houver a implantação do SEI, não haverá mais necessidade de imprimir os processos recebidos eletronicamente pelo SAP. Todo o trabalho será realizado por meio eletrônico. Em 03/12/15 a ANS assinou o acordo de cooperação técnica com o MPOG para a implantação do processo administrativo em meio digital, utilizando o Sistema Eletrônico de Informações (SEI)	8,30%	100%
8) Estimular o uso da área de convivência e do espaço de livre leitura	Em comemoração ao Dia do Escritor (25/7), no espaço de Livre Leitura, um bate-papo sobre o livro Penélope, do colaborador Silvio Gomes (GGISS/DIGES). Ao som do violão de Filipe Nunes, da GEFIN, tocando clássicos pop/rock dos anos 80 e 90. Houve sorteio de livro para os núcleos.	8,30%	100%	Houverem 103 livros doados após a campanha	8,30%	100%
9) Incentivar o uso consciente da energia	A GEASI está alimentando o sistema SisPES.	4,15%	50%	A GEASI permanece alimentando o sistema SisPES. Foi retomada as instalações dos aparelhos de ar que ocorreram no final de outubro e início de novembro. Desta forma, nas contas de luz referente aos meses de out/nov/dez, devido ao novo sistema de ar que utiliza eletricidade, mesmo com o início do verão, não houve tal aumento.	5,48%	66%

10) Incentivar o uso consciente da água		2,08%	25%	O projeto foi apresentado na DICOL, sendo que em alguns itens será dado andamento. A partir do dia 8/10, os elevadores passaram a realizar paradas de acordo com um cronograma. Com objetivo de proporcionar mais rapidez no acesso aos andares desejados, economia de energia, redução de desperdícios com deslocamentos desnecessários e diminuição de sobrecarga no funcionamento das máquinas. Foi retomada as instalações dos aparelhos de ar que ocorreram no final de outubro e início de novembro. Desta forma houve queda nas contas de água referente aos meses de out/nov/dez. Na 1ª conta houve uma queda aproximada de 14%.	7,06%	85%
11) Divulgar ideias e ações socioambientais dos funcionários	Exibição da 6ª edição da Mostra Nacional de Produção Audiovisual_Circuito Tela Verde_dias 30 a 02/10_Divulgação na INTRANS e alguns videos disponibilizados para os Núcleos.	5,48%	66%	Doação de jornais velhos à Suipa e disponibilização de revistas antigas no Espaço de Livre Leitura.	8,30%	100%
12) Manter as ações do PLS articuladas com ações do programa de Saúde e Qualidade de Vida	Campanha meias do bem_campanha de solidariedade e sustentabilidade em duas atitudes simples: a doação e a reciclagem de meias. Campanha de doação de vidros com tampa plástica para bancos de leite	6,23%	75%	Campanha Dia das Crianças houve 480 peças de doação entre brinquedos / livros e roupas	8,30%	100%
<b>Resultado 3o trimestre:</b>		<b>72,46%</b>		<b>Resultado anual</b>	<b>90,64%</b>	



RESULTADOS	Cálculo do indicador 4.5.2 Implantação da gestão socioambiental sustentável das atividades administrativas e operacionais					
	Variável /Mês	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri	ANO
	% de execução das etapas do projeto					0%
	Descrição das etapas realizadas (*1-12)	Todas iniciadas no semestre, após planejamento no 1o trimestre	Concluídas: 4;5;8 Demais em andamento	Desenvolvidas: 1; 2; 6; 7 ; 9; 11 e 12 Em andamento: 3	Concluídas: 1; 2; 7; 11 e 12 Desenvolvidas: 9 e 10 Em andamento: 3 e 6	27,19% do projeto concluído
	Resultado trimestral	0,0%	56,6%	15,9%	18,2%	0,0%
Meta=30%	Resultado trimestral acumulado	0,0%	56,6%	72,5%	90,6%	90,6%

ANÁLISE	INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)										
	PROBLEMAS ENCONTRADOS										
	SOLUÇÕES POSSÍVEIS										
	Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico										
	OBSERVAÇÕES	Resultado global de 90,64% (27,19% da meta de 30%) com oito de doze ações concluídas, duas ações com execução igual ou acima de 75% e duas acima de 66%.									
	<div>4.5.2 Implantação da gestão socioambiental sustentável das atividades administrativas e operacionais</div> <table><thead><tr><th>Trimestre</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>1o tri</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>2o tri</td><td>56,6%</td></tr><tr><td>3o tri</td><td>72,5%</td></tr><tr><td>4o tri</td><td>90,6%</td></tr></tbody></table>		Trimestre	Porcentagem	1o tri	0,0%	2o tri	56,6%	3o tri	72,5%	4o tri
Trimestre	Porcentagem										
1o tri	0,0%										
2o tri	56,6%										
3o tri	72,5%										
4o tri	90,6%										

**\*Promover a Gestão Socioambiental Sustentável**

- 1) Manutenção do Plano de Logística Sustentável
- 2) Realizar novo acordo de cooperação técnica
- 3) Estimular a coleta seletiva solidária – 66%
- 4) Estimular compras sustentáveis
- 5) Incentivar novas ações de TI Verde
- 6) Incentivar o uso consciente de copos plásticos – 66%
- 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 – 75%
- 10) Incentivar o uso consciente da água – 85%
- 11) Divulgar ideias e ações socioambientais dos funcionários
- 12) Manter as ações do PLS articuladas com ações de Saúde e Qualidade de Vida

<b>4.6 Nome do Indicador:</b> Capacitação em temas prioritários	
<b>Área Responsável:</b> CODPT/GERH/DIGES	
<b>Perspectiva Estratégica</b>	Aprendizado e Crescimento (Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional)
<b>Objetivo Estratégico</b>	<i>Promover a gestão estratégica de pessoas.</i>
<b>Iniciativa Estratégica</b>	2. Implementar a gestão por competências (eixo da capacitação)
<b>Benefício da ação</b>	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.
<b>Conceituação</b>	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
<b>Usos</b>	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
<b>Método de cálculo</b>	Número de temas prioritários de capacitação ofertada/ Número total de temas de capacitação ofertada
<b>Situação atual (3º tri/2014)</b>	Não se aplica
<b>Meta (2014)</b>	Não se aplica
<b>Meta 2015</b>	50%
<b>Meta 2016</b>	50%
<b>Meta 2017 (final)</b>	50%
<b>Interpretação</b>	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

<b>Fontes de dados</b>	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
<b>Limitações e vieses</b>	O indicador só poderá começar a ser calculado a partir da aprovação do Plano Anual de Capacitação pela Diretoria Colegiada.
<b>Normativos</b>	Decreto 5.707/2006; RA 11/2006; IS 9/2008; IS 10/2008; IS 11/2008

<b>GRADE BÁSICA DE CURSOS INTERNOS SERVIDORES EFETIVOS*</b>
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.

RESULTADOS	Cálculo do indicador					
	Variável / Mês	1o tri	2o tri	3o tri	4o tri	ANO
	Número de temas prioritários de capacitação ofertada	1	0	1	6	8
	Número de temas de capacitação ofertada	1	1	1	7	10
	Resultado trimestral	100,00%	0,00%	100,00%	85,71%	80,00%
Meta = 50%	Resultado trimestral acumulado	100,00%	50,00%	66,67%	80,00%	80,00%

ANÁLISE 1o semestre	INFORMAÇÕES ADICIONAIS (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	Curso de Gestão de Documentos e Arquivos organizado pela CODOB relacionado a temática "Gestão Documental" prevista na relação de cursos internos do PAC 2015. Houve gasto com aluguel de sala da verba
	PROBLEMAS ENCONTRADOS	Não foi autorizado a oferta de cursos internos e o PAC não foi publicado. O curso foi realizado por outra área e a CODPT participou com apoio logístico.
	SOLUÇÕES POSSÍVEIS	Publicação do PAC; enfoque nos cursos considerados diretamente relacionados ao planejamento estratégico que fazem parte do indicador.
	Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico	Autorização para realização de cursos internos; autorização do gasto com capacitação; publicação de IS de cursos internos.
	OBSERVAÇÕES	O curso foi oferecido por outra área devido estar previsto em processo de trabalho interno.

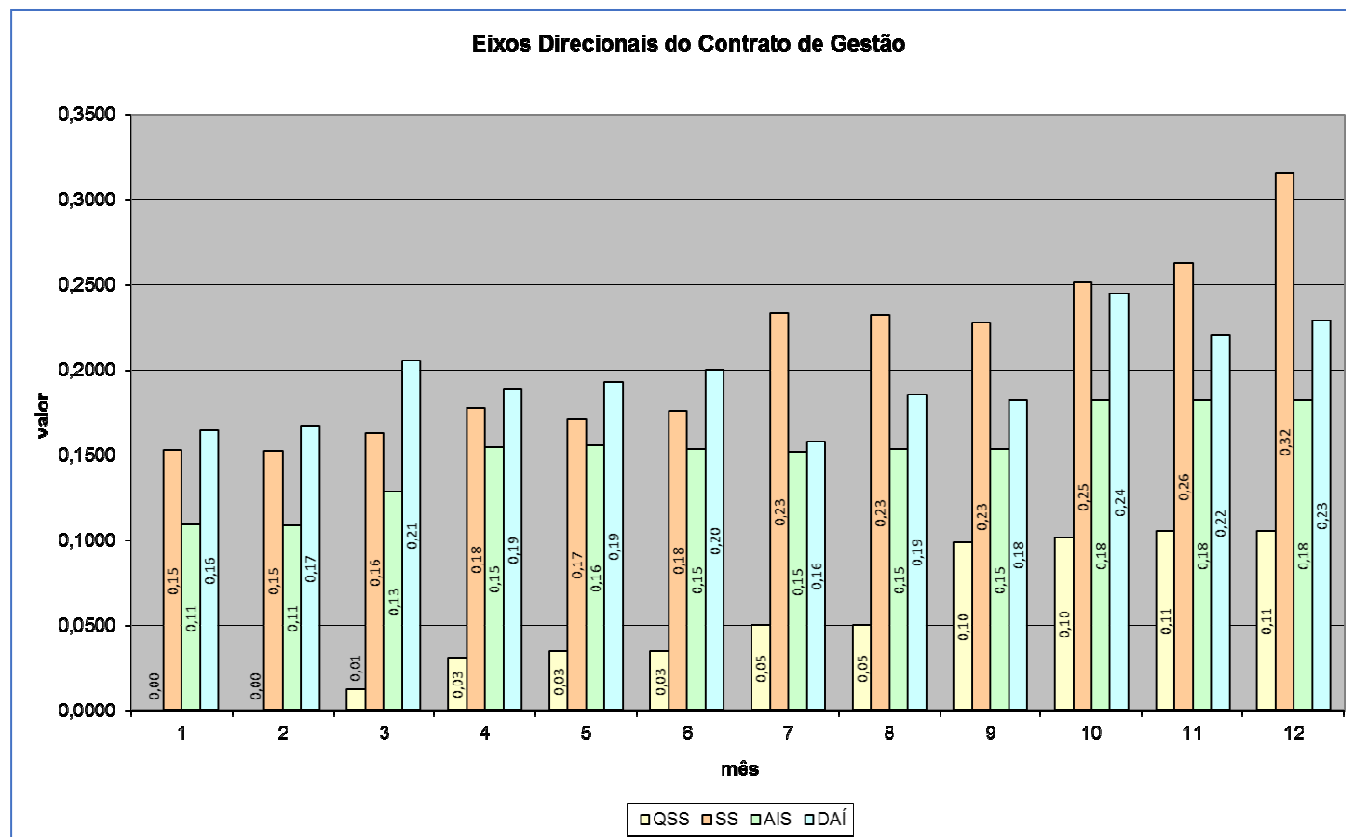
**4.6 Capacitação em temas prioritários**

Trimestre	Porcentagem
1o tri	100,00%
2o tri	50,00%
3o tri	66,67%
4o tri	80,00%

<b>ANÁLISE</b> 3o trimestre	<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS</b> (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	Foi realizado no 3º Trimestre o curso de Avaliação de Tecnologias em Saúde que enquadra-se dentro da temática Regulação em Saúde Suplementar - Módulo 2: Sistemas de Informação em Saúde. O curso foi ministrado por servidores do Instituto Nacional de Cardiologia com pagamento de GECC e utilização do contrato de infra-estrutura de salas para capacitação.
	<b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b>	
	<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	
	<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	
	<b>OBSERVAÇÕES</b>	Houve a publicação do PAC e autorização para a realização dos cursos internos a partir de julho, quando iniciaram-se os processos de contratação. Os processos de contratação ainda não foram concretizados. Os cursos devem ser executados no 4º trimestre.

<b>ANÁLISE</b> 4o trimestre	<b>INFORMAÇÕES ADICIONAIS</b> (recursos humanos, financeiros ou materiais relacionados)	
	<b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b>	
	<b>SOLUÇÕES POSSÍVEIS</b>	
	<b>Outras atividades necessárias ao alcance do Objetivo Estratégico</b>	
	<b>OBSERVAÇÕES</b>	<p>* Não foram incluídos no indicador os dois cursos relacionados ao Programa de Desenvolvimento Gerencial por não constarem na lista de cursos internos do PAC e na de cursos prioritários. As ações do PDG são permanentes, porém consideradas a parte uma vez que possuem um público-alvo restrito e específico.</p> <p>* Todos os cursos realizados foram previstos no PAC 2015, porém um dos cursos não constava da lista de cursos prioritários.</p>

## 6.5 EIXOS DIRECIONAIS E ÍNDICES GERAIS



**Eixos Direcionais:** **QSS** – Qualificação da Saúde Suplementar; **SS** – Sustentabilidade do Setor e **AIS** – Articulação Institucional com o setor e **DAI** – Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional.

## ÍNDICES GERAIS

ED1 Qualificação da Saúde Suplementar	TOTAL
Composição do ED 1 Qualificação da Saúde Suplementar	Ano
OE 1.1 - Promover a Qualidade Setorial	0,0586
OE 1.2 - Promover o equilíbrio e aprimorar a qualidade do relacionamento entre beneficiários, prestadores e operadoras	0,0469
<b>resultado do ED1</b>	<b>0,1055</b>

ED2 Sustentabilidade do Setor	TOTAL
Composição do ED 2 Sustentabilidade do Setor	Ano
OE 2.1 - Conferir maior celeridade e qualidade na resposta às demandas de reclamação e informação	0,1054
OE 2.2 - Reduzir a assimetria de informação	0,0625
OE 2.3 - Monitorar os aspectos relativos à garantia de acesso à assistência	0,0188
OE 2.4 - Monitorar os aspectos relativos ao risco assistencial	0,0247
OE 2.5 - Estimular a eficiência do setor	0,0460
OE 2.7 - Estimular a concorrência no setor	0,0580
<b>resultado do ED2</b>	<b>0,3499</b>



<b>ED3 Articulação Institucional com o setor</b>	TOTAL
Composição do ED 3	Ano
Articulação Institucional com o setor	
OE 3.1 - Promover a disseminação de conhecimento do setor	<b>0,0250</b>
OE 3.2 - Aprimorar a Qualidade Regulatória	<b>0,0493</b>
OE 3.3 - Intensificar o relacionamento com os públicos de interesse, inclusive o público interno	<b>0,0461</b>
OE 3.4 - Ampliar a efetividade do uso das soluções de TI	<b>0,0617</b>
<b>resultado do ED3</b>	<b>0,1821</b>

<b>ED4 Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional</b>	TOTAL
Composição do ED 4	Ano
Desenvolvimento e Aprimoramento Institucional	
OE 4.3 - Promover a Qualificação Institucional	<b>0,1099</b>
OE 4.4 - Aprimorar os fluxos e procedimentos relativos a Dispensas, Inexigibilidades, Licitações e Contratos	<b>0,0114</b>
OE 4.5 - Aprimorar a qualidade do gasto público	<b>0,0580</b>
OE 4.6 - Promover a gestão estratégica de pessoas	<b>0,0500</b>
<b>resultado do ED4</b>	<b>0,2278</b>

## 6.6 MEDIDA RESUMO DO CONTRATO DE GESTÃO

