

DADOS DA GESTÃO

MAIO/2014 A ABRIL/2017

Simone Sanches Freire

maio / 2017

Total de demandas de reclamações e informações por ano da gestão

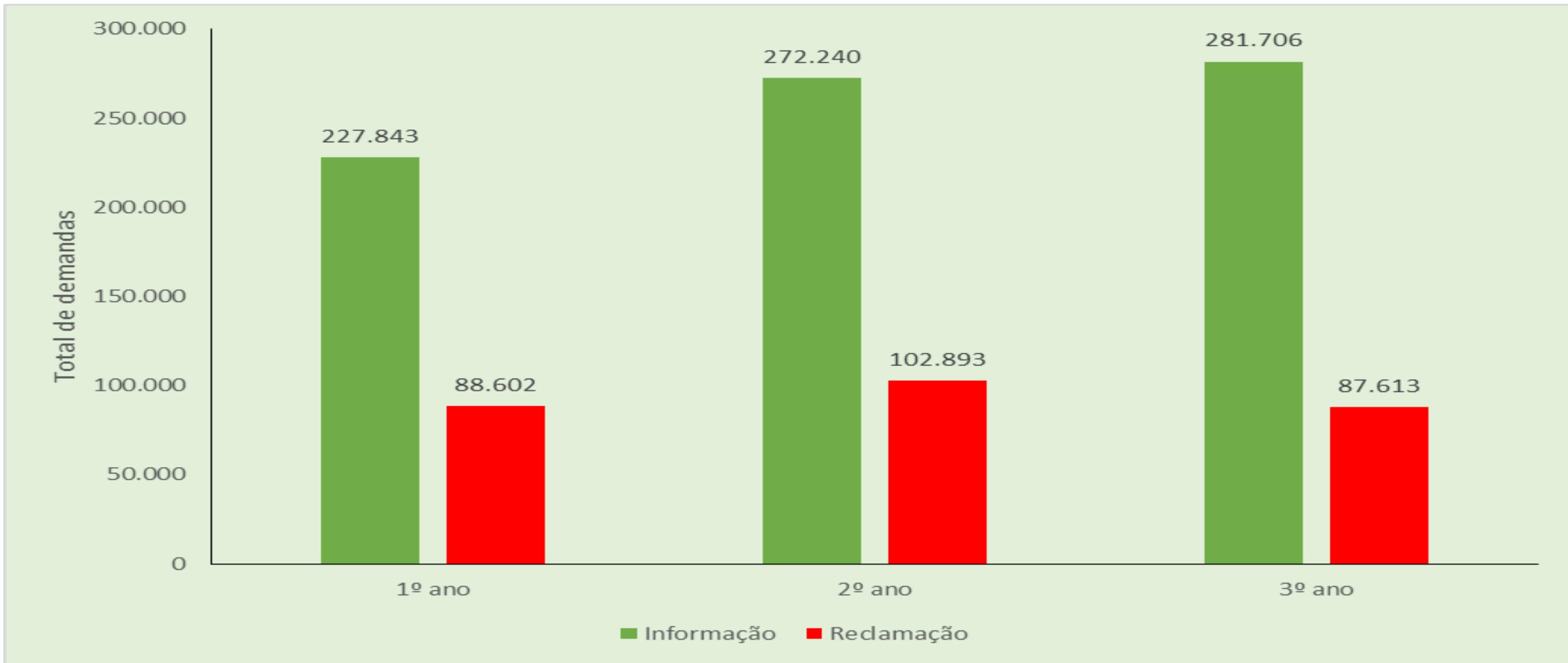


Figura 1: Demandas de Reclamação e Informação- 1º, 2º e 3º (até 30/4/2017) ano de gestão

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização

- redução de 1,1% no número de reclamações registradas no 3º ano em comparação com o primeiro ano;
- Aumento de 23,6% no número de informações solicitadas no 3º ano de gestão em relação ao primeiro ano.

NIP e Resolutividade da NIP

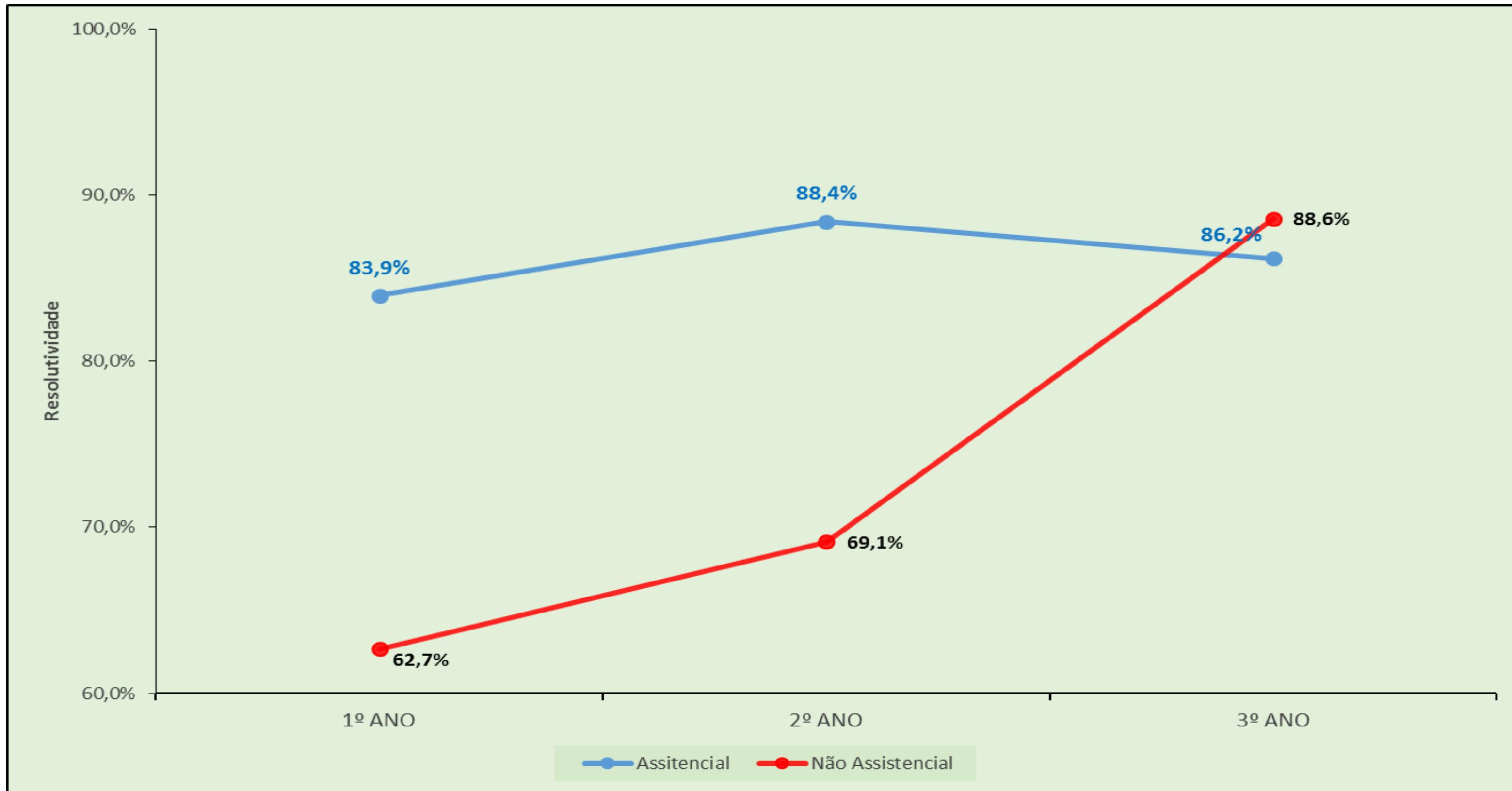


Figura 2: Resolutividade NIP Assistencial e Não Assistencial

Passivo Processual

Período da gestão	Passivo Início do período	Entrada	Saída	Passivo Final do período
abr/14 a mar/15	50.263	20.678	33.370	37.571
abr/15 a mar/16	37.571	21.504	31.150	27.925
abr/16 a abril/17	27.925	13.129	25.021	16.033

Tabela 1: Passivo, entrada e saída de processo durante a gestão

Tempo médio de duração do processo

Tempo médio (dias)	2012	2013	2014	2015	2016
De Apuração	179	240	258	228	75
De decisão da 1º instância	326	434	430	317	98
De análise de Recurso	992	1.008	637	293	82
De decisão da 2ª instância	983	1.003	626	151	**
Total	2.480	2.685	1.951	989	255

Tempo Médio de Apuração: É o Tempo, em dias, entre a entrada do processo no Núcleo e a emissão do auto de infração, mensura o tempo gasto para a lavratura do auto de infração. É calculado como a razão entre a soma da diferença entre a “data da emissão do auto” e a “data do status aguardando análise de denúncia” e o total de demandas analisadas no período.

Tempo Médio de Decisão: É o Tempo, em dias, entre a data de “decisão em 1º instância” e “data de emissão do auto”. Mede o tempo médio gasto para a emissão da decisão pelos Núcleos. É obtido como a razão entre a soma da diferença entre a “data de decisão em 1º instância” e a “data de emissão do auto” e o total de demandas analisadas no período.

Tempo Médio de Análise de Recurso: É o Tempo, em dias, entre a data de aguardando Diretoria Colegiada e a data de análise de recurso. Avalia o tempo médio em que as demandas ficaram no Juízo de Reconsideração. É obtido como a razão entre a soma da diferença entre a data de aguardando diretoria colegiada e a “data de análise de recurso” e o total de demandas analisadas no período.

Multas Aplicadas e Recolhidas

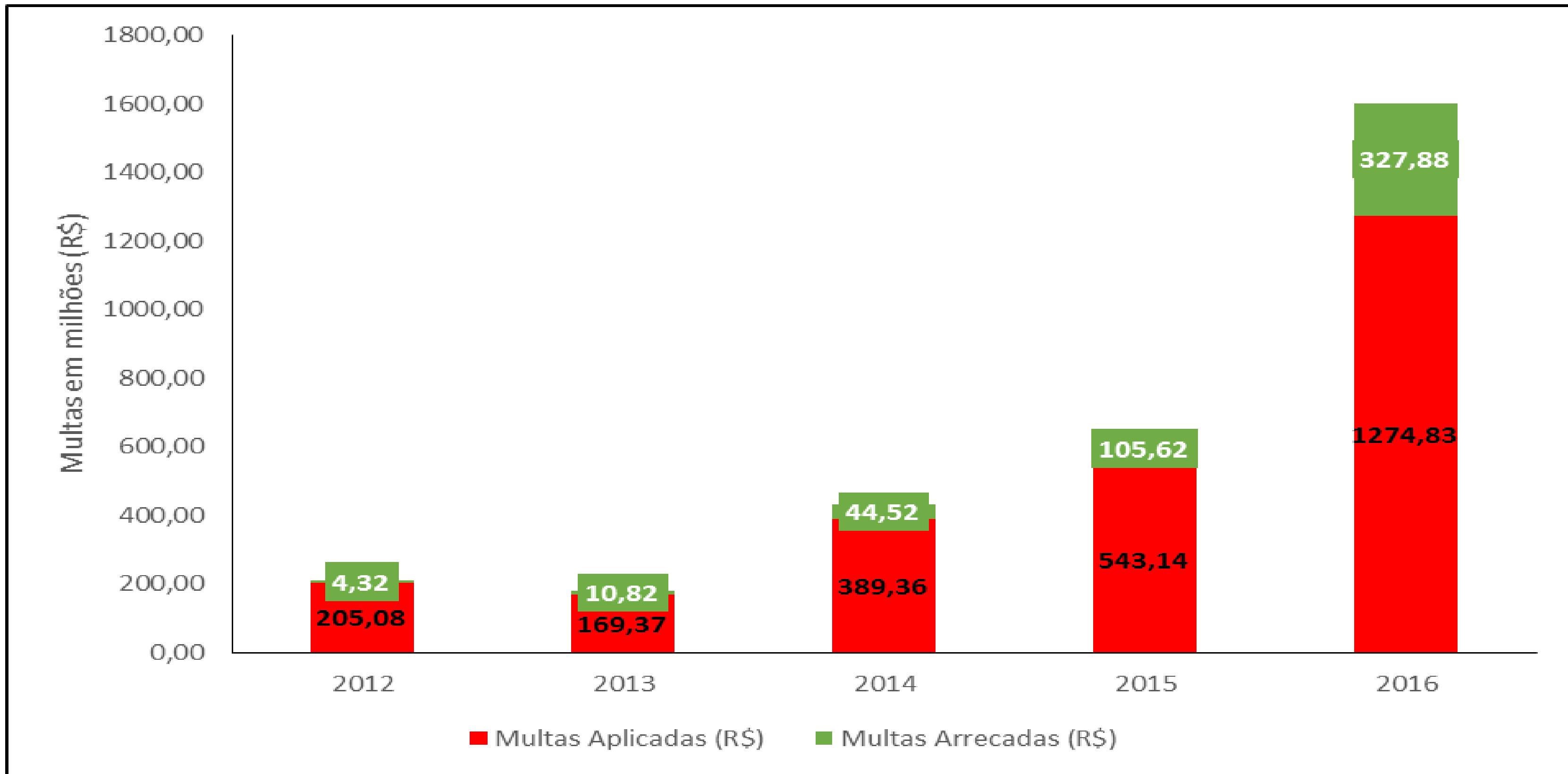


Figura 3: Valores das multas aplicadas e arrecadadas em milhões (R\$) por ano

Multas Aplicadas e Recolhidas (continua)

Competência	Valor Multas Aplicadas	Valor Arrecadado 2013	Valor Arrecadado 2014	Valor Arrecadado 2015	Valor Arrecadado 2016	Valor Arrecadado 2017	Valor Total Arrecadado
ANTERIOR	1.713.353.247,37	95.046.277,51	141.417.091,21	91.667.335,97	55.789.729,86	18.101.822,51	402.022.257,06
2013	169.368.132,52	8.295.658,42	10.255.273,47	23.717.735,32	13.476.154,42	1.159.352,35	56.904.173,98
2014	378.213.528,05	0,00	16.809.123,56	29.902.065,81	63.566.479,63	12.112.995,65	122.390.664,65
2015	537.316.631,85	0,00	0,00	19.018.315,14	66.341.105,14	31.152.183,80	116.511.604,09
2016	1.259.547.602,55	0,00	0,00	0,00	171.755.403,27	42.882.415,71	214.637.818,98
2017	283.274.135,60	0,00	0,00	0,00	0,00	17.880.862,34	17.880.862,34
Total	4.341.073.277,94	103.341.935,93	168.481.488,24	164.305.452,24	370.928.872,32	123.289.632,36	930.347.381,09

Quadro 1: Multas aplicadas por competência e ano de arrecadação. Data: 30/04/2017

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) e SIAR

Multas Aplicadas e Recolhidas (continua)

Quadro 2: Percentual de arrecadação por ano de arrecadação e ano de aplicação da multa

Competência	Ano de arrecadação das multas					Total
	2012	2013	2014	2015	2016	
2012	2,1%	1,2%	8,5%	16,1%	7,2%	35,2%
2013	-	4,9%	6,1%	14,0%	8,0%	32,9%
2014	-	-	4,3%	7,7%	16,0%	28,0%
2015	-	-	-	3,5%	12,1%	15,6%
2016	-	-	-	-	13,5%	13,5%

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) e SIAR

Obrigada!



Disque ANS
0800 701 9656



Central de
Atendimento
www.ans.gov.br



Atendimento pessoal
12 Núcleos da ANS.
Acesse o portal e
confira os endereços.



Atendimento
exclusivo para
deficientes auditivos
0800 021 2105



[ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)



[@ANS_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)



[ansreguladora oficial](https://www.youtube.com/ansreguladoraoficial)