

Relação entre as dimensões financeira e não financeiras do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar

TATIELE ALVES REIS

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO (UFRRJ)

GUILHERME BARBOSA GUIMARÃES JULIANO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ)

RELAÇÃO ENTRE AS DIMENSÕES FINANCEIRA E NÃO FINANCEIRAS DO ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

1. Introdução

Com a missão de “promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regular as operadoras setoriais, inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores, e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no país” (BRASIL, 2000), a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) desenvolve diversas ações de monitoramento e controle dos agentes econômicos envolvidos direta e indiretamente na prestação de serviços de saúde.

Como parte das ações de monitoramento, foi instituído em novembro de 2006 mediante Resolução Normativa (RN) nº 139, a implementação do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), ao qual empenha-se em aperfeiçoar a capacidade regulatória, onde estabelece métricas anuais de qualificação institucional para Operadoras de Planos de Saúde (OPS). O principal objetivo é o estímulo da qualidade setorial e a redução da assimetria de informação, promovendo maior poder de escolha para o beneficiário e oferecendo subsídios para a melhoria da gestão das operadoras e das ações regulatórias da ANS (ANS, 2020).

Desta forma, o PQO apresenta como metodologia de avaliação o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), ao qual mostra métricas compostas por um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões, sendo calculado pela média ponderada da base de dados extraída dos sistemas de informações da ANS ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde, aplicável a todas as operadoras.

Para promover a melhoria contínua do programa e o uso padrão da Troca de Informações na Saúde Suplementar (TISS), em 2015 ocorreu a reestruturação das dimensões do IDSS possibilitando a ampliação do escopo e permitindo a introdução de novos indicadores e ajustes de outros. Dessa forma, as dimensões que compõem atualmente o IDSS são: qualidade em atenção à saúde (IDQS), garantia de acesso (IDGA), sustentabilidade no mercado (IDSM) e gestão de processos e regulação (IDGR).

Como dito por Salvatori e Ventura (2012), o aspecto financeiro é de grande importância no setor de saúde suplementar para a manutenção do registro ativo das OPS, ao qual garante a continuidade da prestação de serviços de assistência à saúde. Desta forma, pode-se dizer que a vulnerabilidade econômica e financeira constitui um risco à prestação serviços de saúde aos beneficiários.

Além disso, como citado por Bhimani e Langfield-Smith (2007), as informações não financeiras são necessárias para capturar a relevância das decisões estratégicas, também devem ser considerados que problemas de qualidade na prestação dos serviços podem ter influência sobre os resultados econômicos das OPS.

Dessa forma, tem-se que diante de uma dificuldade financeira, a tendência é de que as OPS apresentem problemas de qualidade na prestação de serviços; assim como, problemas de qualidade na prestação dos serviços podem ter influência sobre o resultado financeiro das OPS. Sendo assim, surge a seguinte questão de pesquisa: *qual a relação existente entre o desempenho econômico-financeiro e o desempenho operacional das OPS?*

Este trabalho irá se preocupar em estudar a relação existente entre o desempenho econômico-financeiro e o desempenho operacional das OPS, utilizando como variáveis de estudo as dimensões atuais do IDSS citadas anteriormente, no período de 2015 a 2018. Desta

forma, este trabalho pode ser considerado uma atualização do trabalho de Jesus et al. (2019) que buscou verificar se o desempenho financeiro é determinante do desempenho operacional das operadoras de saúde, tendo como base o IDSS antes de sua reformulação.

Considerando que a garantia da qualidade na prestação de serviços de atenção à saúde e a solidez econômico-financeira das OPS, constituem objetivos da ANS, este estudo demonstra-se relevante pois irá contribuir para um melhor entendimento sobre a relação existente entre o desempenho econômico-financeiro e o desempenho operacional.

2. Referencial Teórico

2.1 O Cenário Brasileiro de Saúde Suplementar

O cenário brasileiro de Saúde Suplementar pode ser conceituado como o setor privado de assistência médica, formado pelas operadoras de planos de saúde, pelos prestadores de serviços de saúde e pelos seus beneficiários, tendo caráter complementar ao Sistema Único de Saúde (SUS), que é público e de acesso garantido a todos os brasileiros (BRASIL, 1998).

Para reduzir a exposição dos beneficiários a situações danosas e fortalecer o desenvolvimento do mercado de saúde suplementar, foi criada a ANS, por meio da Lei Federal nº 9.961/2000. A ANS é uma autarquia especial vinculada ao Ministério da Saúde, criada com a finalidade de regular o setor de planos privados de assistência à saúde. Para atingir sua finalidade, a Agência normatiza, controla e fiscaliza as atividades das operadoras de planos de saúde, de forma a garantir qualidade na assistência médica prestada aos beneficiários, bem como a sustentabilidade do setor (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2012).

Desde que iniciou suas atividades, a ANS apresenta diversas realizações, dentre elas, podemos destacar a exigência de garantias financeiras como condição para a manutenção do registro ativo das operadoras, sendo de responsabilidade da Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras (DIOPE) a análise dos aspectos documentais e econômico-financeiros das candidatas a operadoras, a concessão de autorização para a atuação no mercado regulado, e a análise dos demonstrativos econômicos e financeiros enviados periodicamente pelas operadoras de planos de saúde, apontando os eventuais desvios econômico-financeiros e exigir sua correção (CARDOSO, 2013).

Tal preocupação da ANS com a situação econômico-financeira das operadoras se manifestou de maneira mais explícita em forma de Resolução logo após um ano de sua criação, com a publicação da RDC Nº 77 de 17 de julho de 2001. Esta determinação designou a obrigatoriedade das operadoras em constituir reservas financeiras crescentes como capital mínimo (aplicado às empresas com fins lucrativos) ou provisão para a operação (para as empresas sem fins lucrativos), provisão de risco, índice de giro de operações e margem de solvência. Resgatando o conceito de necessidade de capital como uma barreira à entrada de novas empresas no mercado, as operadoras que já atuavam no setor antes da RDC Nº 77 tiveram vantagem em relação às novas, pois puderam utilizar o prazo concedido de seis anos para incorporarem as garantias financeiras. Já as empresas que solicitaram registro após esta Resolução precisaram dispor das provisões totalmente constituídas desde o início de sua operação (NITÃO, 2004).

Para aprimorar o monitoramento do desempenho econômico-financeiro das operadoras, a ANS instituiu o Plano de Contas Padrão por meio da RDC 38 de 27 de outubro de 2000. Esta medida facilitou o fornecimento de informações gerenciais e padronizou a coleta e as demonstrações contábeis das operadoras. Assim, tornou possível analisar o desempenho de uma mesma operadora ao longo do tempo; comparar o desempenho das operadoras com outras do

mesmo porte e igual forma jurídica e com outras de diferentes portes e outras formas jurídicas; e analisar os custos de atendimento médico e odontológico (COSTA, 2008), além de subsidiar a ANS com dados econômico-financeiros para avaliação do mercado de saúde suplementar.

Outra iniciativa da ANS, foi instituir o Programa de Qualificação das Operadoras (PQO) por meio da Resolução Normativa Nº 139 de 24 de novembro de 2006 e alterado pela RN Nº 386 de 09 de outubro de 2015. Este programa se presta a avaliar a qualidade do setor da saúde suplementar como uma estratégia da Política de Qualificação da Saúde Suplementar, que tem como principal objetivo induzir o setor para a produção de saúde (ANS, 2020).

A justificativa da utilização das variáveis de performance indicadas na metodologia de mensuração dos índices do PQO é que elas auxiliam na comparabilidade entre as operadoras, além de avaliar e estimular a qualidade do setor suplementar da saúde. O PQO utiliza o IDSS para estabelecer um ranking entre as operadoras, justamente para que exista uma regulação transparente e efetiva (NUNES et al., 2011).

São avaliadas pelo IDSS, todas as operadoras ativas que estão em atuação no mercado e que não estejam sob regimes especiais da ANS (direções fiscais e técnicas) ou em processo de cancelamento (ANS, 2020).

Em 2015, a forma de apuração do IDSS foi reestruturada por intermédio da Resolução Normativa nº 386, de 9 de outubro de 2015, e pela Instrução Normativa nº 60, de 9 de outubro de 2015. Com a reestruturação, o Programa continua com quatro dimensões de avaliação com conceitos mais alinhados com a Regulação. Desse modo, foram efetuadas mudanças conceituais nas dimensões e os indicadores foram reestruturados (ANS, 2020). As quatro dimensões que compõem o IDSS são descritas a seguir:

- Qualidade em Atenção à Saúde (IDQS): avaliação do conjunto de ações em saúde que contribuem para o atendimento das necessidades de saúde dos beneficiários, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada;
- Garantia de Acesso (IDGA): condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores;
- Sustentabilidade no Mercado (IDSM): monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando o equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores;
- Gestão de Processos e Regulação (IDGR): essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS. (ANS, 2020)

Desta forma, a avaliação do IDSS é importante pois permite avaliar o desempenho das operadoras de planos de saúde com base em dados concretos, informados pelo setor à ANS, bem como permite ao beneficiário de plano de saúde acompanhar anualmente a avaliação de sua operadora (ANS, 2020).

Nunes et al. (2011) destacam a importância da informação pública disponibilizada pelo setor privado de assistência à saúde em Portugal e na Inglaterra. Ressaltam que a apresentação de indicadores de performance tem como objetivo promover uma competição mais justa e melhorar o desempenho das OPS, sendo necessárias duas características para uma regulação transparente e efetiva: comparabilidade dos indicadores de qualidade e indicadores econômico-financeiros e a disponibilização destes por ranking.

Santos et al. (2008) evidenciaram os principais resultados alcançados no setor após o processo de regulação e destacou positivamente o PQO, pois considera a avaliação nas quatro dimensões propostas como incentivo às OPS a buscarem a melhoria de suas operações a fim de melhorar sua avaliação no ranking.

2.2 Desempenho Organizacional - Análise Financeira e Não Financeira

O desempenho organizacional é alvo de extensa pesquisa teórica e empírica (VENKATRAMAN; RAMANUJAM, 1986; COMBS; CROOK; SHOOK, 2005; RICHARD et al., 2009; MATITZ; BULGACOV, 2011; BRITO; BRITO, 2012), podendo ser conceituado como uma medida de avaliação das decisões tomadas nas próprias organizações (TCHOUAKET et al., 2012). Dentre as contribuições do seu conhecimento, acadêmicas ou gerenciais, estão a possibilidade de avaliação das decisões empresariais já tomadas, o suporte a novas decisões, e a possibilidade de verificar a existência de vantagem competitiva nas empresas que possuem um desempenho superior à média do seu setor de atuação (BRITO; BRITO, 2012).

A análise de desempenho organizacional pode ser baseada em dois grupos de indicadores: financeiros e não financeiros (operacionais). Alguns autores defendem que para uma melhor análise de desempenho é necessário contemplar tanto os aspectos financeiros como os operacionais (KAPLAN; NORTON, 1992; BHIMANI; LANGFIELD-SMITH, 2007).

O desempenho financeiro é considerado o elemento primário e fundamental para a existência saudável de uma empresa, tendo relação com a gestão financeira, por meio da qual é possível controlar os orçamentos e as previsões realizadas, além da fundamentação dos investimentos necessários (GITMAN, 2004; SALVATORI; VENTURA, 2012).

Embora existam métodos mais sofisticados para realizar a análise econômico-financeira das empresas, a utilização de índices é o mais comum. Entretanto, Assaf Neto (2003) alerta para algumas limitações de tal modelo. Por exemplo, constata-se que um índice não deve ser interpretado isoladamente de outros, pois as conclusões acerca do desempenho da companhia poderiam ser errôneas. Além do mais, é importante efetuar uma comparação temporal e/ou setorial dos índices para obter uma melhor leitura da situação da empresa e suas tendências, bem como das especificidades financeiras do setor.

Bromwich (1980), como citado por Bhimani e Langfield-Smith (2007), destaca que a informação financeira é importante para o desenvolvimento do conhecimento competitivo de longo prazo, devendo ser equilibrada com as informações não financeiras relativas aos empreendimentos estratégicos de uma empresa. Ainda segundo esses autores, as informações não financeiras são necessárias para capturar a relevância das decisões estratégicas.

O *Balanced Scorecard* (BSC), desenvolvido por Kaplan e Norton em 1992, é uma ferramenta que permite aos gerentes observar quatro diferentes perspectivas: cliente, negócios internos, inovação e aprendizagem e, financeira (KAPLAN; NORTON, 1992). Deste modo, pode-se dizer que o BSC é uma ferramenta de avaliação de desempenho que utiliza indicadores financeiros e não financeiros.

É importante destacar que dentro dessa perspectiva, encontra-se o IDSS – o indicador utilizado no PQO para avaliar as operadoras de saúde, sendo composto por um mix de dimensões financeira e não financeiras.

Estudos recentes apontam que os indicadores econômico-financeiros estão relacionados aos não financeiros. São os casos dos estudos de Jesus et al. (2019) e Guzella e Rodrigues (2015), ambos em setores regulados, como descritos a seguir.

Jesus et al. (2019) encontraram que o desempenho econômico-financeiro tem relação positiva com o desempenho operacional nas operadoras de saúde suplementar brasileiras. Os indicadores econômico-financeiros foram capazes de explicar parte da variação dos indicadores operacionais em período subsequente e o inverso também se confirmou. Vale destacar que os autores utilizaram como variáveis as dimensões do IDSS antes de sua reformulação.

O estudo de Guzella e Rodrigues (2015) referente ao setor de energia elétrica, verificou o quanto os indicadores econômico-financeiros são capazes de predizer o desempenho operacional em período subsequente. Os autores concluíram que níveis de investimento, endividamento, eficiência, rentabilidade e dividendos contribuem para explicar o desempenho operacional futuro.

Além disso, Sancovschi, Macedo e Silva (2014) encontraram que as intervenções realizadas pela ANS nas operadoras de saúde em 2009 estavam significativamente relacionadas às dimensões econômica e financeira e de estrutura e operação em 2007, e à dimensão econômica e financeira em 2008. E o estudo de Reis, Marques e Macedo (2020) reforçaram esse achado, concluindo que a situação econômico-financeira das OPS é fator relevante na determinação dos regimes especiais, principalmente a liquidez e endividamento.

De acordo com esses estudos, podemos deduzir que: a situação financeira é capaz de sinalizar problemas operacionais futuros e, no caso das operadoras de saúde, é possível prever a instauração dos regimes especiais até dois anos antes de sua ocorrência a partir da dimensão econômico-financeira.

3. Metodologia

Os dados foram coletados no sítio da ANS na internet (<http://www.ans.gov.br/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/dados-do-programa-de-qualificacao-de-operadoras>). A amostra corresponde as OPS que tiveram os indicadores do IDSS divulgados pela ANS, referente ao período de 2015 a 2018, em um número total de 1.789 OPS. Para manter a base de dados uniforme ao objetivo do estudo, foram excluídas as OPS que não apresentaram as informações necessárias em qualquer um dos anos base analisados (1.000 operadoras). Sendo assim, a amostra foi composta por 789 operadoras.

As variáveis foram formadas de acordo com as informações dos índices que compõem o IDSS: qualidade em atenção à saúde (IDQS), garantia de acesso (IDGA), sustentabilidade no mercado (IDSM) e gestão de processos e regulação (IDGR). A apuração do IDSS nos anos de 2015 a 2018 baseia-se na média ponderada dos resultados alcançados por uma operadora, conforme Resolução Normativa nº 386, de 9 de outubro de 2015.

As variáveis de controle utilizadas nesta pesquisa estão relacionadas à macrorregião (VC1), finalidade empresarial (VC2), tipo de cobertura (VC3) e tamanho (VC4). Foram incluídas essas variáveis de controle com o intuito de analisar se tais fatores são significativamente relacionados com o valor mensurado do indicador econômico-financeiro apresentado no PQO no exercício subsequente.

A classificação da operadora em grande, médio e pequeno porte será feita a partir do número de beneficiários, como exposto na RN nº 393/2015; onde pequeno porte compreende até 20.000 beneficiários, médio porte de 20.001 a 100.000 e de grande porte de 100.001 em diante.

Com relação a finalidade empresarial, esta será feita a partir da modalidade da operadora, visto que as modalidades Cooperativa Médica, Cooperativa Odontológica e Filantropia não apresentam fins lucrativos.

A análise de regressão, de acordo com Corrar et al. (2007), consiste basicamente em determinar uma função que descreva ou explique o comportamento da variável dependente com base nos valores de uma (regressão simples) ou mais (regressão múltipla) variáveis independentes.

Nesta pesquisa, a análise de regressão foi realizada com dados em painel. De acordo com Gujarati (2006), dados em painel, mesclam séries temporais e cortes transversais em um único

estudo, ou seja, a mesma unidade de corte transversal é acompanhada ao longo do tempo. Ademais, o autor esclarece que a principal vantagem dessa técnica é a obtenção de dados mais informativos, com mais variabilidade, menor colinearidade, mais graus de liberdade e mais eficiência. Marques (2000) acrescenta que uma das vantagens da estimação com dados em painel é o tratamento da heterogeneidade dos dados.

A técnica de análise de dados apresenta três principais modelos funcionais de exibição: o Modelo *Pooled*, ao qual não considera o efeito do tempo e nem o efeito individual de cada empresa (BALTAGI, 2001 apud DAHER, 2004); o Modelo de Efeitos Fixos, que se baseia na premissa de que os coeficientes da regressão podem variar de indivíduo ou no tempo, ainda que permaneçam como variáveis fixas, ou seja, não aleatórias (MARQUES, 2000). e o Modelo de Efeitos Aleatórios, que segue a premissa de que a influência do comportamento do indivíduo ou o efeito do tempo não podem ser conhecidos.

Para a análise estatísticas do estudo, foram construídos cinco modelos, ao quais foram comparados os índices (IDQS, IDGA, IDSM e IDGR) de determinado ano com os indicadores do ano subsequente. As variáveis adotadas no estudo foram os Índices de Qualidade em Atenção à Saúde (IDQS), Índice de Garantia de Acesso (IDGA), Índice de Sustentabilidade no Mercado (IDSM) e Índice de Gestão de Processos e Regulação (IDGR). Os modelos foram descritos a seguir.

Modelo 1: $IDQS_{i,t} = \beta_0 + \beta_1 IDSM_{i,t-1} + \varepsilon_{i,t}$

Modelo 2: $IDGA_{i,t} = \beta_0 + \beta_1 IDSM_{i,t-1} + \varepsilon_{i,t}$

Modelo 3: $IDGR_{i,t} = \beta_0 + \beta_1 IDSM_{i,t-1} + \varepsilon_{i,t}$

Modelo 4: $IDSM_{i,t} = \beta_0 + \beta_1 IDQS_{i,t-1} + \beta_2 IDGA_{i,t-1} + \beta_3 IDGR_{i,t-1} + \varepsilon_{i,t}$

Modelo 5: $IDSM_{i,t} = \beta_0 + \beta_1 IDQS_{i,t-1} + \beta_2 IDGA_{i,t-1} + \beta_3 IDGR_{i,t-1} + \delta_1 VC1_i + \delta_2 VC2_i + \delta_3 VC3_i + \delta_4 VC4_i + \varepsilon_{i,t}$

Em que:

β_0 – intercepto

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ – coeficiente angular das dimensões

$\delta_1, \delta_2, \delta_3, \delta_4$ – coeficiente angular das variáveis categóricas

i – índice que identifica o indicador para cada empresa da amostra

t – índice que identifica cada ano da amostra

ε – resíduo de regressão

O primeiro, segundo e terceiro modelo tiveram como objetivo identificar se o IDSM tem relação positiva com o IDQS (modelo 1), o IDGA (modelo 2) e o IDGR (modelo 3) no exercício subsequente. O quarto modelo objetivou identificar se todas as variáveis de performance baseadas em índices não financeiros (IDQS, IDGA e IDGR) têm relação positiva com o IDSM. Já no quinto modelo, foram incluídas as variáveis de controle quanto à macrorregião (VC1), quanto à finalidade empresarial (VC2), quanto à exclusividade de serviço (VC3) e quanto ao tamanho (VC4). Buscou-se, assim, identificar se todas as variáveis de performance baseadas em índices não financeiros e as variáveis de controle tem relação positiva com o IDSM.

Todos os testes foram executados no software GretL, onde foram feitas as análises de regressão.

Antecipadamente a utilização da técnica de regressão, foi analisada as correlações existentes entre as variáveis para saber se elas estavam relacionadas de forma significativa. Além disso, em relação as regressões múltiplas, também foi feito o teste de fator de inflação da variância (FIV) para estudar a multicolinearidade entre as variáveis independentes.

Para os cinco modelos propostos, foram aplicados os testes das técnicas *pooled*, seguido da técnica de efeitos fixos (EF), e por último a técnica de efeitos aleatórios (EA). Foram analisados os resultados dos testes de normalidade e homoscedasticidade. Quando os dados não apresentaram homoscedasticidade, o teste foi realizado novamente com erros padrão robustos (EPR). Foi considerado o nível de 5% de significância para os testes de normalidade e homoscedasticidade.

Foram observados os testes Breusch-Pagan, Hausman e Chow, que auxiliam a definir qual a melhor técnica aplicada entre *pooled* (considera os mesmos coeficientes para todas as unidades em todos os períodos), EF (diferenciação do comportamento das unidades e/ou do tempo por intervenções nos coeficientes) e EA (diferenciação do comportamento das unidades e/ou do tempo por intervenções nos termos de erro). Foi utilizado o nível de significância de 5% para estes testes.

Por fim, observou-se os valores de R² (variância explicada pelo modelo), significância do teste F (significância do modelo) e a significância dos coeficientes angulares e dos interceptos. Além do mais, foram analisados os sinais e valores dos coeficientes para definir qual a relação existente entre as variáveis.

4. Apresentação dos resultados

O objetivo geral deste estudo foi analisar a relação existente entre o desempenho econômico-financeiro e o desempenho operacional das OPS, considerando os índices utilizados na mensuração do IDSS.

Não foi possível verificar a distribuição normal na maioria dos testes realizados. No entanto, de acordo com Bussab (2002), quando o tamanho da amostra aumenta, a distribuição amostral da sua média aproxima-se cada vez mais de uma distribuição normal. Desta forma, o pressuposto de normalidade foi relaxado devido ao tamanho da amostra. Com relação a condição de heterocedasticidade, quando necessário foi feito novo teste com EPR – e devidamente sinalizado nas tabelas.

O resultado do primeiro modelo é apresentado na Tabela 1, onde buscou identificar a existência de uma relação entre o indicador de performance financeira (IDSM) de um determinado período e o indicador de performance não financeira (IDQS) do ano subsequente.

Tabela 1 – Modelo 1

Técnica Variáveis	Pooled (EPR)	EF (EPR)	EA
Equação	IDQS(t) = 0,383 + 0,264 x IDSM(t-1)	IDQS(t) = 0,409 + 0,232 x IDSM(t-1)	IDQS(t) = 0,385 + 0,261 x IDSM(t-1)
Constante	0,382766 ***	0,408886 ***	0,384740 ***
IDSM	0,263585 ***	0,232323 ***	0,261222 ***
R ²	2,32%	37,38%	-
Teste F	43,20193	-	-
P-valor	8,98e-11	-	-
Teste de Breusch-Pagan	-	-	3,44293
P-valor	-	-	0,063523
Teste de Hausman	-	-	1,63008
P-valor	-	-	0,201692
Teste de Chow	-	23,5477	-
P-valor	-	9,0538e-226	-

(continuação tabela 1)

Técnica Variáveis	Pooled (EPR)	EF (EPR)	EA
Equação	IDQS(t) = 0,383 + 0,264 x IDSM(t-1)	IDQS(t) = 0,409 + 0,232 x IDSM(t-1)	IDQS(t) = 0,385 + 0,261 x IDSM(t-1)
Teste Normalidade	456,781	31,5443	457,904
P-valor	6,47528e-100	1,4133e-007	3,6931e-100
Teste Heterocedasticidade	34,7878	6,73762e+006	-
P-valor	2,79206e-008	0	-

Fonte: elaborado pelos autores

Em que: *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1.

O teste de correlação entre as variáveis indicou uma correlação positiva e significativa entre as variáveis dependente e independente.

O teste de Chow indicou que EF é preferível a *pooled*, o teste de Breusch-Pagan que *pooled* é mais aconselhável ao EA, e o teste de Hausmann que o EA é mais favorável ao EF. Sendo assim, não houve resultado favorável a nenhuma das técnicas em específico.

Vale ressaltar que todos os resultados do primeiro modelo confirmam a significância dos coeficientes e indicam que o IDSM tem um impacto positivo sobre o IDQS em período posterior. No entanto, atentando-se para o coeficiente da dimensão IDSM, o mesmo assume um valor médio de +0,25 e significância de 1%. Além disso, o R² assume um valor de 2,32% (*pooled*) e 37,38% (EF).

Dessa forma, pode-se dizer que uma situação financeira favorável tem influência positiva no atendimento das necessidades de saúde dos beneficiários.

A Tabela 2 ilustra o segundo modelo do estudo, ao qual buscou identificar a existência de uma relação entre o indicador de performance financeira (IDSM) de um determinado período e o indicador de performance não financeira (IDGA) do ano subsequente.

Tabela 2 – Modelo 2

Técnica Variáveis	Pooled	EF (EPR)	EA
Equação	IDGA(t) = 0,332 + 0,211 x IDSM(t-1)	IDGA(t) = 0,394 + 0,136 x IDSM(t-1)	IDGA(t) = 0,373 + 0,161 x IDSM(t-1)
Constante	0,331588 ***	0,393906 ***	0,373159 ***
IDSM	0,210828 ***	0,136241 ***	0,161072 ***
R ²	1,74%	67,03%	-
Teste F	41,92624	-	-
P-valor	1,15e-10	-	-
Teste de Breusch-Pagan	-	-	578,734
P-valor	-	-	7,07118e-128
Teste de Hausman	-	-	7,43795
P-valor	-	-	0,00638624
Teste de Chow	-	28,836	-
P-valor	-	1,99408e-247	-
Teste Normalidade	168,18	3,12011e+009	173,416
P-valor	3,02074e-037	0	2,20428e-038
Teste Heterocedasticidade	2,02899	6,93764	-
P-valor	0,362585	0,0311538	-

Fonte: elaborado pelos autores

Em que: *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1.

O teste de correlação entre as variáveis indicou uma correlação positiva e significativa entre as variáveis dependente e independente.

Com base nos testes que auxiliam a definir qual a melhor técnica aplicada, o teste de Chow indicou que EF é mais adequado ao *pooled*, o teste de Breusch-Pagan que EA é mais aconselhável ao *pooled*, e o teste de Hausmann que o EA é mais favorável ao EF. Sendo assim, a melhor técnica segundo os testes é EA.

Os resultados expostos confirmam que a variável IDSM tem relação positiva e significativa (nível de 1%) com os índices subsequentes do IDGA, obtendo valores de coeficiente de +0,21 (*pooled*), +0,13 (EF) e +0,16 (EA), e nota-se o R² de 1,74% no teste *pooled*, e R² de 67,03% para o teste EF. Sendo assim, uma melhora no desempenho financeiro está relacionada a uma melhora no desempenho operacional, quando considerado a dimensão IDGA (garantia de acesso).

O terceiro modelo buscou identificar a existência de uma relação entre o indicador de performance financeira IDSM de um determinado período e o indicador de performance não financeira IDGR do ano subsequente.

Tabela 3 – Modelo 3

Técnica Variáveis	Pooled (EPR)	EF (EPR)	EA
Equação	IDGR(t) = 0,654 + 0,188 x IDSM(t-1)	IDGR(t) = 0,704 + 0,129 x IDSM(t-1)	IDGR(t) = 0,657 + 0,184 x IDSM(t-1)
Constante	0,653837 ***	0,703614 ***	0,657405 ***
IDSM	0,188378 ***	0,128802 ***	0,184108 ***
R ²	2,66%	37,79%	-
Teste F	51,64929	-	-
P-valor	1,54e-12	-	-
Teste de Breusch-Pagan	-	-	3,52354
P-valor	-	-	0,060503
Teste de Hausman	-	-	13,4162
P-valor	-	-	0,000249455
Teste de Chow	-	18,5061	-
P-valor	-	3,05699e-200	-
Teste Normalidade	1295,55	86,8534	1301,66
P-valor	4,73646e-282	1,38044e-019	2,23285e-283
Teste Heterocedasticidade	17,3914	2,92028e+011	-
P-valor	0,000167306	0	-

Fonte: elaborado pelos autores

Em que: *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1.

O teste de correlação entre as variáveis indicou uma correlação positiva e significativa entre as variáveis.

Os modelos *pooled* e de EF, não apresentaram homoscedasticidade, sendo necessário rodar EPR. Em relação ao teste de normalidade, em todos os três modelos não foi possível verificar a distribuição normal da amostra, sendo este pressuposto relaxado devido ao grande tamanho amostral.

O teste de Chow indicou que o modelo EF é melhor do que o modelo *pooled*, de tal forma que o teste de Breusch-Pagan mostrou que o modelo *pooled* é preferível ao modelo EA, e por fim, o teste de Hausmann expressou que o modelo EF é preferível ao modelo EA – quando considerado o nível de 5% de significância. Desta forma, o resultado das análises indica que a técnica EF é superior as demais.

Os resultados expostos confirmam que a variável IDSM tem relação positiva e significativa (significância ao nível de 1%) com o IDGA em período subsequente. atentando-se para o modelo com EF – o melhor modelo segundo os testes, nota-se um R² de 37,79% e um coeficiente de +0,12 da dimensão IDSM com significância de 1%.

Sendo assim, concluiu-se que existe relação positiva entre o indicador de sustentabilidade de mercado de uma OPS e a dimensão que avalia o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.

Os resultados dos últimos modelos são apresentados nas Tabela 4 e 5, respectivamente. O modelo de número quatro buscou identificar a existência de uma relação entre os indicadores de desempenho não financeiro (IDQS, IDGA e IDGR) de um determinado período e do indicador de desempenho financeiro (IDSM) do ano subsequente.

Tabela 4 – Modelo 4

Técnica Variáveis	Pooled (EPR)	EF (EPR)	EA
Equação	$IDSM(t) = 0,701 + 0,0631 \times IDQS(t-1) + 0,125 \times IDGR(t-1)$	$IDSM(t) = 0,676 + 0,0658 \times IDQS(t-1) + 0,0816 \times IDGA(t-1) + 0,0923 \times IDGR(t-1)$	$IDSM(t) = 0,701 + 0,0631 \times IDQS(t-1) + 0,125 \times IDGR(t-1)$
Constante	0,701365 ***	0,676346 ***	0,701365 ***
IDQS	0,0631290 ***	0,0657777 ***	0,0631290 ***
IDGA	-	0,0815862 ***	-
IDGR	0,124880 ***	0,0922823 ***	0,124880 ***
R ²	3,19%	34,77%	-
R ² ajustado	3,11%	3,77%	-
Teste F	26,21146	-	-
P-valor	9,53e-12	-	-
Teste de Breusch-Pagan	-	-	0,711037
P-valor	-	-	0,3991
Teste de Hausman	-	-	2,50059
P-valor	-	-	0,28642
Teste de Chow	-	4,2763	-
P-valor	-	7,53805e-064	-
Teste Normalidade	1457,36	117,16	1457,36
P-valor	0	3,6224e-026	0
Teste Heterocedasticidade	54,3088	2,97612e+008	-
P-valor	1,81087e-010	0	-

Fonte: elaborado pelos autores

Em que: *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1.

O teste de correlação entre as variáveis indicou uma correlação positiva e significativa entre as variáveis dependente e independente, além disso, foi realizado o teste de fator de inflação da variância (FIV) onde verificou-se que não há multicolinearidade entre as variáveis independentes.

Com base nos resultados do quarto modelo, é possível indicar que os índices de qualidade têm relação significativa com o índice econômico-financeiro IDSM. Todos ao nível de 1%, exceto o IDGA nos modelos *pooled* e EA, que demonstrou não ser significativo. Entretanto, os testes foram refeitos com a exclusão da variável, e notou-se um discreto aumento do R² ajustado no modelo *pooled* de 3,06% para 3,11%. Optou-se, portanto, em manter a variável fora das análises dos modelos *pooled* e EA.

Os modelos *pooled* e EF, não apresentaram homoscedasticidade, sendo necessário rodar EPR. Mais uma vez, o pressuposto de normalidade foi relaxado com base no tamanho da amostra.

O teste de Chow expressou que EF é mais adequado a *pooled*, o teste de Breusch-Pagan que *pooled* é mais razoável do que ao EA, e o teste de Hausmann que o EA é melhor ao EF. Sendo assim, não foi possível definir a melhor abordagem por meio dos testes.

Os resultados apontam que os indicadores de desempenho operacional – IDQS e IDGR – tem relação positiva e significativa (ao nível de 1%) com o indicador de desempenho financeiro – IDSM. Observa-se que o coeficiente do IDQS é de +0,06 e o coeficiente de IDGR varia entre +0,09 e +0,12.

Com relação ao quinto modelo, foram introduzidas as variáveis de controle no modelo testado na análise 4. A quinta análise buscou identificar a existência de uma relação entre os indicadores de desempenho não financeiro e as variáveis de controle (IDQS, IDGA, IDGR, VC1, VC2, VC3 e VC4) e o indicador de desempenho financeiro (IDSM) do ano subsequente.

Tabela 5 – Modelo 5

Técnica Variáveis	Pooled (EPR)	EF (EPR)	EA
Equação	$IDSM(t) = 0,719 + 0,0674 \times IDQS(t-1) - 0,0242 \times IDGA(t-1) + 0,108 \times IDGR(t-1) - 0,0378 \times VC1 + 0,0706 \times VC2 - 0,0205 \times VC3 - 0,0347 \times VC4$	$IDSM(t) = 0,689 + 0,0733 \times IDQS(t-1) + 0,0573 \times IDGA(t-1) + 0,0845 \times IDGR(t-1) - 0,0297 \times VC1 + 0,0601 \times VC2 - 0,0172 \times VC3 - 0,0366 \times VC4$	$IDSM(t) = 0,719 + 0,0674 \times IDQS(t-1) - 0,0242 \times IDGA(t-1) + 0,108 \times IDGR(t-1) - 0,0378 \times VC1 + 0,0706 \times VC2 - 0,0205 \times VC3 - 0,0347 \times VC4$
Constante	0,719001 ***	0,688721 ***	0,719001 ***
IDQS	0,0674460 ***	0,0732851 ***	0,0674460 ***
IDGA	-0,0242471	0,0573020 **	-0,0242471
IDGR	0,108371 ***	0,0845088 ***	0,108371 ***
VC1	-0,0377881 ***	-0,0296894 **	-0,0377881 ***
VC2	0,0705574 ***	0,0600758 ***	0,0705574 ***
VC3	-0,0204576 **	-0,0172388	-0,0204576 **
VC4	-0,0346927 ***	-0,0366394 ***	-0,0346927 ***
R ²	7,35%	36,55%	-
R ² ajustado	7,08%	6,41%	-
Teste F	25,22474	-	-
P-valor	3,50e-31	-	-
Teste de Breusch-Pagan	-	-	2,75104
P-valor	-	-	0,0971914
Teste de Hausman	-	-	18,7754
P-valor	-	-	0,00892077
Teste de Chow	-	4,10726	-
P-valor	-	8,2983e-061	-
Teste Normalidade	146,967	118,109	1184,59
P-valor	5,19061e-017	2,25395e-026	5,89433e-258
Teste Heterocedasticidade	1184,59	1,05482e+008	-
P-valor	5,89433e-258	0	-

Fonte: elaborado pelos autores

Em que: *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1.

Foi realizado no quinto modelo o teste FIV, demonstrando que não há multicolinearidade entre as variáveis independentes, além do teste de correlação entre as variáveis ter indicado uma correlação positiva e significativa entre as variáveis.

Os modelos *pooled* e de EF, não apresentaram homoscedasticidade, sendo necessário rodar EPR. Em relação ao teste de normalidade, nos três modelos não foi possível verificar a distribuição normal da amostra, uma vez que o pressuposto da normalidade foi quebrado.

O modelo *pooled* apresenta variáveis significativas ao nível de 1%, com exceção de VC3, ao qual apresenta significância de 5%, e a variável IDGA que não apresenta significância. Deste modo, foi refeito um novo teste com a exclusão da variável IDGA, ao qual notou-se uma diminuição do R² ajustado de +0,0708 para +0,0702. Portanto, optou-se por manter a variável IDGA na análise *pooled*, uma vez que o R² ajustado não apresentou aumento quando a variável foi excluída do modelo.

Pode-se perceber que o R² ajustado do modelo 5 foi superior ao do modelo 4 (técnica *pooled*) – 7,08% e 3,11% - o que demonstra que a adição das VC melhorou a qualidade do modelo quando considerada a técnica *pooled*.

Enquanto isso, no modelo de EF, apresenta variáveis significativas ao nível de 1%, com exceção das variáveis IDGA e VC1, ao qual apresentaram significância de 5%, e a variável VC3 que não apresenta significância. Assim sendo, foi excluída a variável VC3, ao qual notou-se uma discreta diminuição do R² ajustado. Por consequência, optou-se por manter a variável VC3 na análise EF.

Os resultados do modelo EA são similares aos do *pooled*, aonde a variável IDGA não apresentou significância.

O teste de Chow indicou que o modelo EF é melhor do que o modelo *pooled*, de tal forma que o teste de Breusch-Pagan mostrou que o modelo *pooled* é preferível ao modelo EA, e por fim, o teste de Hausmann expressou que o modelo EF é preferível ao modelo EA. Desta forma, o resultado das análises indica que a técnica EF é superior as demais.

Os resultados do quinto modelo reforçam a relação positiva e significativa entre os indicadores operacionais – IDQS e IDGR – com o indicador financeiro – IDSM. Quanto as variáveis de controle têm-se a seguinte relação:

- O IDSM varia negativamente quando a OPS está localizada na região Norte ou Nordeste;
- O IDSM varia positivamente quando a OPS tem fins lucrativos;
- O IDSM varia negativamente quando a OPS é exclusivamente odontológica;
- O IDSM varia negativamente quando a OPS é de Médio ou Grande Porte.

Pode-se dizer que a VC3 – Tipo de Cobertura, parece exercer menor influência sobre o IDSM, uma vez que não apresentou significância no modelo EF e apresentou significância no nível de 5% nos modelos *pooled* e EA.

5. Considerações Finais

Na operacionalização do desempenho organizacional, de modo geral, são utilizados índices econômico-financeiros e operacionais, devido à facilidade do seu cálculo, e a visão abrangente dos aspectos econômico-financeiros das empresas analisadas. Desta forma, o propósito deste estudo foi avaliar a relação presente entre o desempenho econômico-financeiro e o desempenho operacional das OPS, mensurados nas dimensões atuais do IDSS, no período de 2015 a 2018.

A pesquisa tem sua relevância para as operadoras de saúde no apoio a estruturação de métricas para mensuração dos índices econômico-financeiros, com finalidades diversas, aos quais evidenciam-se: a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro (Franco-Santos et al., 2012), avaliação de desempenho e rentabilidade (Delen et al., 2013; Ismail, 2007; Kudlawicz, 2013), comparabilidade entre empresas competidoras no mercado (Chenhall et al., 2013; Nunes et al., 2011) e gerenciamento da performance (Lebas, 1995).

Os modelos de regressão simples com dados em painel, que tinham como objetivo identificar se o IDSM tem relação positiva com o IDQS (modelo 1), o IDGA (modelo 2) e o IDGR (modelo 3) no exercício subsequente, apresentam relação positiva e significativa, uma vez que os índices de qualidade em atenção à saúde, garantia de acesso e gestão de processos e regulação são impactados pelo desempenho financeiro passado.

Os modelos de regressão múltipla com dados em painel tinham como objetivo ver se todas as variáveis de performance baseadas em índices não financeiros (IDQS, IDGA e IDGR) têm relação positiva com o IDSM no exercício subsequente – modelos 4 e 5, sendo o modelo 5, responsável por avaliar também o impacto das variáveis relacionadas a macrorregião (Norte, Nordeste, Sul, Sudeste e Centro Oeste), finalidade empresarial (com ou sem fins lucrativos), tipo de cobertura (exclusivamente odontológica ou não) e tamanho (Pequeno e Médio/ Grande porte). Com relação às variáveis de desempenho, ambos os modelos apresentam relação positiva e significativa para os índices IDQS e IDGR. Sobre as variáveis de controle, temos que o indicador de sustentabilidade no mercado varia negativamente quando as operadoras estão localizadas na região Norte ou Nordeste, são exclusivamente odontológicas, ou quando são de Médio ou grande Porte, e positivamente quando a operadora tem fins lucrativos.

Sendo assim, é possível confirmar a relação positiva entre o índice de desempenho econômico-financeiro (IDSM) e operacionais (IDQS, IDGA e IDGR), corroborando a capacidade explicativa tanto do indicador financeiro nas alterações dos indicadores operacionais quanto destes últimos nas variações do primeiro. Considerando estes resultados, foi possível reforçar o trabalho de Jesus et al. (2019), ao qual concluiu que o indicador financeiro tem relação positiva com os indicadores operacionais do exercício subsequente.

De modo geral, estes resultados estão em concordância o que foi previamente dito por Lima et al. (2013) e Schiozer et al. (2011) que afirmam que é possível considerar que a situação financeira favorável de uma OPS, mensurada conforme exigência do Programa de Qualificação de Operadoras, melhora as condições operacionais e de atendimento aos beneficiários em exercícios subsequentes, respectivamente.

Portanto, os resultados demonstraram o quanto o desempenho econômico-financeiro é capaz de sinalizar falhas na prestação de serviços de atenção à saúde em períodos futuros, asseverando a relação existente entre o desempenho econômico-financeiro e o desempenho operacional. Além disso, reforça a ideia de que as operadoras de saúde precisam estar atentas às exigências da agência reguladora, pois são essenciais para a manutenção do equilíbrio financeiro e operacional – uma vez que as dimensões estão relacionadas e exercem impacto uma sobre as outras.

As escolhas metodológicas, embora sigam o rigor científico, conferem à pesquisa limitações, pois os dados foram coletados do sistema de informação integrado do órgão regulador junto as OPS e posteriormente divulgadas. Portanto, as informações são passíveis de distorções pelas próprias empresas, aos quais são responsáveis pelo preenchimento dos dados disponibilizados ao órgão regulador.

Conclui-se que o objetivo pretendido foi alcançado e, salvo as limitações, o estudo contribui para o crescimento da discussão da análise existente entre desempenho econômico-financeiro e operacional das Operadoras de Plano de Saúde Suplementar atuantes no setor brasileiro.

A identificação e a comparação dos resultados do desempenho das operadoras, ora semelhantes, ora diferentes, indicam que há causas internas e externas atuando sobre esses resultados. Por conta disso, pesquisas que relacionem o desempenho econômico-financeiro e operacional com a estruturação do setor ou com formas ou padrões de gestão são outras sugestões para a continuidade da pesquisa.

Referência Bibliográfica

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR - ANS. <http://www.ans.gov.br>. Acesso: 15 de outubro de 2020.

ANS. Resolução Normativa nº 386, de 9 de outubro de 2015. [Dispõe sobre o Programa de Qualificação de Operadoras e dá outras providências]. Rio de Janeiro: ANS, 2015. <<http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzEwMA==>>. Acesso: 15 de outubro de 2020.

ASSAF NETO, Alexandre. Finanças corporativas e valor. São Paulo: Atlas, 2003.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1998.

BRASIL. Decreto no 3.327, de 05 de janeiro de 2000. Aprova o Regulamento da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e dá outras providências. Diário Oficial da União, 05 de janeiro, 2000.

_____. Lei nº 9.961 de 28 de janeiro de 2000. Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS - e dá outras providências. Diário Oficial da União, 28 de janeiro, 2000.

_____. Ministério da Saúde. Glossário temático: saúde suplementar / Ministério da Saúde, Agência Nacional de Saúde Suplementar – 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2012.

BHIMANI, A.; LANGFIELD-SMITH, K. Structure, formality and the importance of financial and non-financial information in strategy development and implementation. *Management Accounting Research*, v. 18, n. 1, p. 3–31, 2007.

BRITO, R. P.; BRITO, L. A. L. Vantagem Competitiva, Criação de Valor e seus Efeitos sobre o Desempenho. *Revista de Administração de Empresas*, v. 52, n. 1, p. 70-84, 2012.

BUSSAB, Wilton de O, e MORETTIN, Pedro A. Estatística Básica. 5ª edição. São Paulo: Saraiva, 2002.

CARDOSO, A. L. A. Relatório de Gestão (2013). Disponível em: <http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Materiais_por_assunto/relatoriod_egestao_maio_2004_agosto_2010.pdf>. Acesso: 24 de outubro de 2020.

COMBS, J.; CROOK, T.; SHOOK, C. The Dimensionality of Organizational Performance and Its Implications for Strategic Management Research. In: KETCHEN, D. e BERGH, D. (Ed.). *Research Methodology in Strategy and Management*. San Diego: Elsevier, v.2, 2005.

COSTA, N.R. O regime regulatório e o mercado de planos de saúde no Brasil. *Ciênc. Saúde Coletiva*. São Paulo, v.13, n. 5, p. 1453-62, 2008.

CORRAR, L. J.; PAULO, E.; DIAS FILHO, J. M. (coord.). Análise multivariada para cursos de Administração, Ciências Contábeis e Economia. São Paulo: Atlas, 2007.

- Chenhall, R.H., Hall, M., & Smith, D. (2013). Performance measurement, modes of evaluation and the development of compromising accounts. *Accounting, Organizations and Society*, 38, 268-287. <<https://doi.org/10.1016/j.aos.2013.06.002>>. Acesso: 24 de outubro de 2020
- DAHER, C. E. Testes empíricos de teorias alternativas sobre a determinação da estrutura de capital das empresas brasileiras. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade de Brasília, Brasília, 2004.
- DELEN, D., KUZHEY, C., & UYAR, A. (2013). Measuring firm performance using financial ratios: A decision tree approach. *Expert Systems with Applications*, 40, 3970-3983. <<https://doi.org/10.1016/j.eswa.2013.01.012>>. Acesso: 24 de outubro de 2020.
- FRANCO-SANTOS, M., BOURNE M. & LUCIANETTI, L. (2012). Contemporary performance measurement systems: A review of their consequences and framework for research. *Management Accounting Research*, 23, 79-119. <http://dx.doi.org/10.1016/j.mar.2012.04.001>
- GITMAN, L. J. *Princípios de Administração Financeira*. 10. ed. São Paulo: Pearson, 2004.
- GUJARATI, D. N. (2006). *Econometria Básica*. 4ª edição. Rio de Janeiro: Elsevier
- GUZELLA, M.; RODRIGUES, A. Avaliação do Poder Preditivo do Desempenho Operacional a Partir da Situação Econômico-Financeira das Distribuidoras Brasileiras de Energia Elétrica. VI Congresso Nacional de Administração e Contabilidade, p. 17, 2015.
- JESUS, L. F.; QUEIROZ, J. M.; MACEDO, M. A. S.; CRUZ, C. F.; SAUERBRONN, F. F. (2019). Relação entre Indicadores Financeiros e Não Financeiros das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde. *Contabilidade, Gestão e Governança*. DOI: <http://dx.doi.org/10.21714/1984-3925_2019v22n3a1>. Acesso: 24 de outubro de 2020.
- ISMAIL, T.H. (2007). Performance evaluation measures in the private sector: Egyptian practice. *Managerial Auditing Journal*, 22 (5), 503-513. <<https://doi.org/10.1108/02686900710750775>>. Acesso: 24 de outubro de 2020.
- KUDLAWICZ, C. (2013). Um Estudo sobre o Impacto no Nível de Rentabilidade das Organizações Operadoras de Planos de Saúde em Função de seu Perfil [dissertação]. Paraná: Universidade Federal do Paraná.
- KAPLAN, R. S.; NORTON, D. P. The Balanced Scorecard or Measures That Drive Performance. *Harvard Business Review*, p. 11, 1992.
- LEBAS, M.J. (1995). Performance measurement and performance management. *International Journal of Production Economics*, 41, 23-35. <[https://doi.org/10.1016/0925-5273\(95\)00081-X](https://doi.org/10.1016/0925-5273(95)00081-X)>. Acesso: 24 de outubro de 2020.
- LIMA, E.P., BEUREN, I.M., & HEIN, N. (2013) Performance measurement systems: A consensual analysis of their roles. *International Journal Production Economics*, 146, 524-542. <<https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2012.05.007>>. Acesso: 24 de outubro de 2020.
- MARQUES, L. D. Modelos dinâmicos com dados em painel: revisão de literatura. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Economia do Porto, Portugal, 2000.
- MATITZ, Q.R.S.; BULGACOV, S. O conceito desempenho em estudos organizacionais e estratégia: um modelo de análise multidimensional. *Rev. adm. contemp.*, Curitiba, v. 15, n. 4, 2011.
- NUNES, R, BRANDÃO C., & REGO, G. (2011). Public Accountability and Sunshine Healthcare Regulation. *Health Care Analysis*, 19 (4), 352-364. <<http://dx.doi.org/10.1007/s10728-010-0156-6>> Acesso: 24 de outubro de 2020.
- NITÃO, S. Saúde suplementar no Brasil: um estudo da dinâmica industrial pós-regulamentação. Dissertação (mestrado em Saúde Pública). Rio de Janeiro: ENSP/Fiocruz, 2004.

REIS, T. A., MARQUES, J. A. V. C., & MACEDO, M. A. S. (2020). Desempenho Econômico-financeiro e as decisões de instauração de regimes especiais no setor de saúde suplementar brasileiro. Dissertação (mestrado em Ciências Contábeis). Rio de Janeiro: UFRJ 2020.

RICHARD, P.J. et al. Measuring organizational performance: Towards methodological best practice. *Journal of Management*, 35(3), 718-804, 2009.

SALVATORI, R.T.; VENTURA, C.A.A. A agência nacional de saúde suplementar - ANS: onze anos de regulação dos planos de saúde. *Organizações & Sociedade* v. 19, p. 471-487, 2012.

SANCOVSCHI, M.; MACEDO, M. Á. DA S.; SILVA, J. A. Análise das Intervenções da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) Através dos Índices de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). *Contabilidade, Gestão e Governança*, v. 17, n. 2, p. 118–136, 2014.

SANTOS, F. P.; MALTA, D. C.; MERHY, E. E. A regulação na saúde suplementar: uma análise dos principais resultados alcançados. *Ciência Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 13, n. 5, pp. 1463-1475, 2008.

SCHIOZER, R.F., SAITO, C.C., & SAITO, R. (2011). Desempenho financeiro e satisfação do consumidor das operadoras de saúde suplementar no Brasil. *Caderno de Saúde Pública*, 27 (11), 2175-2187. <<http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2011001100011>>. Acesso: 24 de outubro de 2020.

TCHOUAKET, E.N. et al. Health care system performance of 27 OECD countries. *The International Journal of Health Planning and Management*, v. 27, n. 2, p. 104-129, 2012.

VENKATRAMAN, N.; RAMANUJAM, V. Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches. *The Academy of Management Review*, V. 11, n. 4, p. 801-814, 1986.