AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Relatório

Programa de Qualificação de Operadoras 2022

Ano-base 2021

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar
IDSS - TISS | Ano-base 2021

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

Rio de Janeiro | 2022

VENDA PROIBIDA

Relatório

Programa de Qualificação de Operadoras 2022

Ano-base 2021

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar
IDSS - TISS | Ano-base 2021

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Relatório

Programa de Qualificação de Operadoras 2022

Ano-base 2021

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar
IDSS - TISS | Ano-base 2021

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

Rio de Janeiro | 2022

VENDA PROIBIDA
VENDA PROIBIDA

2022. Agência Nacional de Saúde Suplementar.
Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial – Sem Derivações. Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.
O conteúdo desta, e de outras obras da Agência Nacional de Saúde Suplementar, pode ser acessado na página http://www.ans.gov.br/biblioteca/index.html

Versão online

ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E INFORMAÇÕES:
Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS
Diretoria de Desenvolvimento Setorial - DIDES
Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SEGER/DICOL
Av. Augusto Severo, 84 – Glória
CEP 20021-040 – Rio de Janeiro, RJ – Brasil
Tel: +55 (21) 2105-0000
Disque-ANS: 0800 701 9656
www.gov.br/ans

DIRETORIA COLEGIADA – DICOL
Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES
Diretoria de Fiscalização – DIFIS
Diretoria de Gestão – DIGES
Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras – DIOPE
Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos – DIPRO

EQUIPE TÉCNICA:
Ana Paula Silva Cavalcante, Andréa de Souza Cazes, Bruno Cortat de Carvalho, Rosana Vieira das Neves, Sônia Maria Marinho de Souza.

COORDENAÇÃO
Maurício Nunes da Silva
Angelíca Villa Nova de Avellar Du Rocher Carvalho
Ana Paula Silva Cavalcante
Rosana Vieira das Neves
Bruno Cortat de Carvalho

PROJETO GRÁFICO:
Gerência de Comunicação Social - GCOMS/SECEX/PRESI

NORMALIZAÇÃO:
Biblioteca CGDOP/GEQIN/DIGES

Ficha Catalográfica

A265r Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil).
Relatório do programa de qualificação de operadoras 2022 (ano-base 2021)/[recurso eletrônico] / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). – Rio de Janeiro: ANS,2022.
1,6MB

1. Qualificação de operadoras. 2. Dados da saúde. 3. Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). I. Título. 1. Programa de qualificação de operadoras. 2. Operadoras de planos de saúde. 2. Dados da saúde. I. Título.

CDU 370.1.22.3(81)

Catalogação na fonte – Biblioteca ANS

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - DIMENSÕES/PESOS DO IDSS-TISS 9

TABELA 2 - QUANTIDADE DE INDICADORES POR DIMENSÃO DO IDSS-TISS, ANO-BASE 2021 10

TABELA 3 – INDICADORES BÔNUS E DE PONTUAÇÃO BASE DO IDSS-TISS ANO-BASE 2021 11

TABELA 4 - IDSS (MÉDIA PONDERADA) DO SETOR - ANO-BASE 2013 A 2021 13

TABELA 5 -MÉDIA DE PONTUAÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE E COMPLETUDE DOS DADOS DO IDSS, POR SEGMENTAÇÃO DA OPERADORA, ANO-BASE 2017 A 2021 16

TABELA 6 - IDSS (MÉDIA PONDERADA) POR SEGMENTO – ANOS-BASE 2016 A 2021 17

TABELA 7 - IDSS (MÉDIA PONDERADA) POR MODALIDADE - ANO-BASE 2016 A 2021 18

TABELA 8 - FAIXAS AVALIATIVAS DO IDSS 21

TABELA 9 - PERCENTUAL DE OPERADORAS COM IDSS NAS FAIXAS SUPERIORES DO IDSS – FAIXAS 1 E 2, NOTA ENTRE 0,6 E 1, E PERCENTUAL DE BENEFICIÁRIOS NESTAS OPERADORAS, POR SEGMENTO, ANO-BASE 2017 A 2021 22

TABELA 10 - DESEMPENHO DAS OPERADORAS ACREDITADAS (POR NÍVEL DE ACREDITAÇÃO) E OPERADORAS NÃO ACREDITADAS-SEGMENTO MÉDICO-HOSPITALAR– IDSS-TISS ANO-BASE 2021 25

TABELA 11- DEZ OPERADORAS COM MELHORES DESEMPENHO NO IDSS ANO-BASE: 2018, 2019, 2020 E 2021 27

TABELA 12 - DEZ OPERADORAS DO SEGMENTO ODONTOLÓGICO COM MELHORES DESEMPENHO NO IDSS ANO-BASE 2018, 2019, 2020 E 2021 28

TABELA 13 - IDSS DAS 10 MAIORES OPERADORAS MÉDICO-HOSPITALARES, SEGUNDO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS, IDSS-TISS ANO-BASE 2021 29

TABELA 14 - IDSS DAS 10 MAIORES OPERADORAS EXCLUSIVAMENTE ODONTOLÓGICAS, SEGUNDO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS, IDSS-TISS ANO-BASE 2021 31

TABELA 15 - COMPARATIVO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS IDSS ANO-BASE 2017 A 2021 33

TABELA 16 – STATUS DOS QUESTIONAMENTOS DE OPERADORAS – IDSS-TISS ANO-BASE 2021 34

TABELA 17 - QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES POR INDICADOR IDSS-TISS ANO-BASE 2021 34

TABELA 18 - QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES POR DIMENSÃO 36

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - MÉDIA PONDERADA DO IDSS E DIMENSÕES POR MODALIDADE E POR DIMENSÃO – IDSS-TISS, ANO-BASE 2021 19

GRÁFICO 2 - MÉDIA PONDERADA DO IDSS E DIMENSÕES, POR PORTE – OPERADORAS MÉDICO-HOSPITALARES – IDSS-TISS ANO-BASE 2021 20

GRÁFICO 3 - MÉDIA PONDERADA DO IDSS E DIMENSÕES, POR PORTE – OPERADORAS EXCLUSIVAMENTE ODONTOLÓGICAS – IDSS ANO-BASE 2021 20

GRÁFICO 4 - RESULTADOS DO IDSS POR FAIXA AVALIATIVA, ANO-BASE 2021 21

GRÁFICO 5 - DISTRIBUIÇÃO DE OPERADORAS POR FAIXAS DO IDSS, ANOS-BASE: 2015 A 2021 23

GRÁFICO 6 - DISTRIBUIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS POR FAIXAS DO IDSS (ANOS-BASE: 2013 A 2021) 24

GRÁFICO 7- EVOLUÇÃO DAS OPERADORAS ACREDITADAS, 2017 A 2021 26

GRÁFICO 8 - EVOLUÇÃO DO TOTAL DE OPERADORAS E PERCENTUAL DE BENEFICIÁRIOS QUE REALIZARAM A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS APROVADAS PELA ANS, 2017 A 2021 32

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: RESUMO DOS RESULTADOS DO IDSS ANO-BASE 2021 13

FIGURA 2 - QUALIDADE DOS DADOS 15

FIGURA 3 - RESULTADOS DA QUALIDADE DO ENVIO DE DADOS – SIB E TISS/DIOPS, ANO-BASE 2021 15

FIGURA 4 - RESULTADOS GERAIS DO IDSS DO SETOR ESTRATIFICADOS POR DIMENSÃO, POR SEGMENTO, PORTE E MODALIDADE E POR FAIXA AVALIATIVA 17

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 7

1.1 DIMENSÕES DO IDSS 8
1.2 INDICADORES DO IDSS ANO-BASE 2021 9

2 RESULTADOS GERAIS DO IDSS DO ANO-BASE 2021 12

2.1 IDSS GERAL DO SETOR 13
2.2 QUALIDADE DOS DADOS 14
2.3 RESULTADOS GERAIS DO IDSS DO SETOR ESTRATIFICADOS POR DIMENSÃO, SEGMENTO, PORTE, MODALIDADE E FAIXA AVALIATIVA 16
2.4 IDSS ANO-BASE 2021 POR SEGMENTO 17
2.5 IDSS ANO-BASE 2021 POR MODALIDADE 18
2.6 IDSS ANO-BASE 2021 POR PORTE 19
2.7 IDSS ANO-BASE 2021 POR FAIXAS AVALIATIVAS 20
2.8 RESULTADOS DO IDSS ANO-BASE 2021 DAS OPERADORAS ACREDITADAS 24
2.9 RESULTADOS DO IDSS POR OPERADORA 26
2.10 AS 10 OPERADORAS COM MELHOR DESEMPENHO NO IDSS ANO-BASE 2021 26
2.11 IDSS DAS MAIORES OPERADORAS MÉDICO-HOSPITALARES (MH) 29
2.12 IDSS DAS MAIORES OPERADORAS ODONTOLÓGICAS (OD) 30

3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO 32

4 QUESTIONAMENTOS DOS RESULTADOS PRELIMINARES DO IDSS ANO-BASE 2021 34

5 CONCLUSÃO 37

1 INTRODUÇÃO

Os resultados do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – IDSS 2022, ano-base 2021, são apresentados no presente relatório. O IDSS avalia anualmente, e de forma compulsória, todas as operadoras atuantes no mercado de saúde suplementar por meio de 33 indicadores, classificados em 4 dimensões, que abarcam todo o escopo da operação de uma operadora de plano de saúde privado.

Atualmente, o setor de saúde suplementar no país é responsável pela cobertura de cerca de ¼ da população. Segundo os dados do Sistema de Informações de Beneficiários (SIB) apurados em setembro de 2022, o setor conta com 50,2 milhões de beneficiários vinculados a planos com assistência médica e 30,5 milhões vinculados a planos com assistência exclusivamente odontológica, totalizando 80,7 milhões[1] de vínculos no setor, o que o torna muito relevante do ponto de vista econômico, social e sanitário (SIB/ANS/MS, Set/2022).

Dada a sua importância, a ANS colocou no centro da sua política de regulação setorial a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas operadoras aos beneficiários de planos de saúde privados. A ideia de criação de um Programa de Avaliação da Qualidade das Operadoras (PQO) surgiu em 2004, e vem sendo consolidada ao longo das duas últimas décadas. Destacam-se entre as medidas para o aprimoramento do PQO, a revisão anual das fichas técnicas dos indicadores, a realização de oficinas técnicas e a formalização do Comitê Executivo interno do Programa de Qualificação Operadoras e a designação de seus membros.

Os princípios que fundamentaram o desenvolvimento do PQO foram a avaliação pela ANS da qualidade, integralidade e resolutividade dos serviços prestados pelas operadoras. Nesse sentido, conforme dispõe o Art. 3º da RN nº 505/2022, o programa visa incentivar, especificamente, cada um dos atores que atuam no setor de saúde suplementar a incentivar: as operadoras a agirem como gestoras de saúde; os prestadores de serviços a atuarem como produtores do cuidado em saúde; os beneficiários a desenvolverem uma maior consciência sanitária; e a ANS, por sua vez, a aprimorar sua capacidade regulatória.

É consenso que a assimetria de informação é uma das principais falhas de mercado presente no setor de saúde suplementar, o que compromete a capacidade de escolha do consumidor. A mensuração do desempenho global das operadoras é o objetivo principal do PQO e visa a redução desta falha de mercado, fornecendo informações detalhadas e periódicas sobre o desempenho das operadoras. Torna-se possível, então, que estas informações passem a ser utilizadas como parâmetro pelas operadoras que almejam a melhoria de sua operação, na medida em que podem se comparar com suas concorrentes. Também são informações relevantes para pessoas físicas e jurídicas que desejam contratar um plano de saúde ou realizar a portabilidade.

Desde o ano-base 2017, as operadoras passaram a ser obrigadas a divulgar em seus portais na internet os resultados do seu IDSS geral e de suas 4 dimensões (IDQS, IDGA, IDSM e IDGR). Esta medida visa facilitar a busca dos resultados do Programa, por parte dos beneficiários e demais interessados na informação

1 Estes 80,7 milhões de vínculos não representam o total de indivíduos beneficiários de planos de saúde no país. Um indivíduo pode ser beneficiário de um plano com cobertura médico-hospitalar + odontológica, e neste caso, são contados dois vínculos: 1vínculo para assistência médica e 1 vínculo para assistência odontológica. Portanto, a apuração dos 80,7 milhões considera o tipo de cobertura (médica ou odontológica) do plano contratado.
Ademais, um indivíduo que tenha um plano médico-hospitalar sem odontologia, e seja beneficiário de outro plano com cobertura odontológica (na mesma operadora, ou em operadoras diferentes), será apurado como 1 vínculo de assistência médica e 1 vínculo de assistência odontológica.

publicada pela operadora (concorrentes, prestadores, potenciais clientes, academia, etc.). Cabe aqui informar que a divulgação dos resultados, de forma individualizada por operadora, é realizada anualmente pela ANS no seguinte endereço do seu portal eletrônico: https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans.

1.1 DIMENSÕES DO IDSS

A avaliação das operadoras é feita a partir de quatro dimensões, que buscam avaliar a qualidade da operação das empresas que comercializam planos de saúde em aspectos relacionados à atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade e gestão. A definição resumida de cada uma das dimensões está disponibilizada na página do PQO no sítio eletrônico da ANS, conforme abaixo:

Qualidade em Atenção à Saúde: 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: condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores;

Sustentabilidade no Mercado: monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando o equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores;

Gestão de Processos e Regulação: essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.

O cálculo do IDSS é realizado pela média ponderada das notas apuradas para cada uma das dimensões, considerando os critérios apresentados na tabela 1, abaixo. As dimensões Qualidade na Atenção à Saúde – IDQS, Garantia do Acesso – IDGA e Sustentabilidade no Mercado – IDSM possuem peso de 30%, enquanto a dimensão Gestão e Regulação – IDGR possui peso de 10%.

TABELA 1 - DIMENSÕES/PESOS DO IDSS-TISS

DIMENSÕES RN Nº 505/2022	PESOS
Qualidade na Atenção à Saúde - IDQS	30%
Garantia do Acesso - IDGA	30%
Sustentabilidade no Mercado - IDSM	30%
Gestão e Regulação - IDGR	10%
Operadoras Acreditadas: pontuação-base no IDSS	

Fonte: RN nº 505/2022 – ANS/MS

Os resultados do Programa são traduzidos pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), que é um índice composto, calculado a partir do conjunto de indicadores distribuído entre as 4 dimensões, gerando uma nota para cada operadora. A nota varia de zero a um, sendo 1 a nota máxima a ser alcançada. Os dados para o cálculo dos indicadores são coletados nos sistemas de informações gerenciais da ANS, e nos sistemas nacionais de informação em saúde.

1.2 INDICADORES DO IDSS ANO-BASE 2021

Para o ano-base 2021 foram avaliados 32 indicadores, agrupados nas 4 dimensões, e mais um indicador bônus, que incide na nota final do IDSS. Destes 33 indicadores, 19 utilizam dados extraídos do Padrão TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar). A lista completa de indicadores, para o ano-base avaliado, pode ser consultada no Portal da ANS.

A tabela 2, a seguir, apresenta o quantitativo de indicadores utilizado na presente avaliação, por dimensão, destacando-se a pontuação bônus para operadoras acreditadas, que é acrescida à nota final do IDSS. O bônus depende do nível da acreditação obtido pela operadora: Nível 1 – bônus de 0,30; Nível 2 – bônus de 0,23; e Nível 3 – bônus de 0,15.

TABELA 2 - QUANTIDADE DE INDICADORES POR DIMENSÃO DO IDSS-TISS, ANO-BASE 2021

DIMENSÕES RN Nº 505/2022	TOTAL DE INDICADORES ANO-BASE 2021
Qualidade na Atenção à Saúde – IDQS	12
Garantia do Acesso – IDGA	8
Sustentabilidade no Mercado – IDSM	7
Gestão e Regulação – IDGR	5
Operadoras acreditadas: pontuação-base no IDSS	1
TOTAL	**33**

Fonte: ANS – Sistema de Qualificação

O IDSS ano-base 2021 é composto por 8 indicadores bônus, que incidem com uma pontuação extra de 0,10 a 0,30 pontos no valor da dimensão ao qual pertencem:

a) Dimensão Qualidade na Atenção à Saúde – IDQS:

1.10 - Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças;

1.11 - Participação em Projetos de Indução da Qualidade da ANS; e

1.12 - Participação no Projeto de Modelos de Remuneração Baseados em Valor.

b) Dimensão Garantia do Acesso – IDGA:

2.8 – Índice de efetiva comercialização de planos individuais (Acesso à Contratação Individual).

c) Dimensão Sustentabilidade no Mercado – IDSM:

3.5 - Pesquisa de Satisfação do Beneficiário; e

3.6 - Autorização prévia anual para movimentação da carteira de títulos e valores mobiliários.

d) Dimensão Gestão e Regulação – IDGR:

4.5 - Proporção de Diagnósticos Inespecíficos nos Eventos de Internação Preenchidos nas Guias TISS.

Além destes, há o indicador – Programa de Operadora Acreditada (Selo de Qualidade), que incide no resultado do IDSS, melhorando a nota final do desempenho da operadora avaliada. A pontuação de cada indicador bônus encontra-se descrita na tabela 3.

TABELA 3 – INDICADORES BÔNUS E DE PONTUAÇÃO BASE DO IDSS-TISS ANO-BASE 2021

INDICADOR BÔNUS	DIMENSÃO BÔNUS INCIDE	PONTUAÇÃO
Programa de Operadora Acreditada (Selo de Qualidade)	IDSS	Nível I - 0,30 Nível II - 0,23 Nível III - 0,15
1.10 - Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças - Bônus (Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças dos Clientes)	IDQS	Pontuação Base de 0,10
1.11 - Participação em Projetos de Indução da Qualidade da ANS - Pontuação Base (Participação do Plano de Saúde em Projetos de Qualidade)	IDQS	Pontuação Base de 0,10 projetos de indução, até 0,30 para certificação APS
1.12 - Participação no Projeto de Modelos de Remuneração Baseados em Valor	IDQS	Pontuação Base de 0,10
2.8 – Índice de efetiva comercialização de planos individuais (Acesso à Contratação Individual)	IDGA	Bônus até 10%
3.5 - Pesquisa de Satisfação do Beneficiário - Pontuação base (Satisfação do Cliente/Paciente)	IDSM	Pontuação Base de 0,25
3.6 - Autorização prévia anual para movimentação da carteira de títulos e valores mobiliários - Bônus (Gestão Financeira Ativa)	IDSM	Bônus de 10%

INDICADOR BÔNUS	DIMENSÃO BÔNUS INCIDE	PONTUAÇÃO
3.7 – Índice de Reajuste Médio Ponderado aplicado aos Planos Coletivos (Moderação de Reajuste)	IDSM	Peso Zero
4.5 - Proporção de Diagnósticos Inespecíficos nos Eventos de Internação Preenchidos nas Guias TISS - Bônus (Qualidade dos Dados do Diagnóstico)	IDGR	Bônus de 10%

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

2 RESULTADOS GERAIS DO IDSS DO ANO-BASE 2021

Segundo a Instrução Normativa 10/2022 (art. 3º), para serem avaliadas, as operadoras devem:

- ter registro ativo junto a ANS;
- prestar atenção à saúde médico-hospitalar com ou sem odontologia ou exclusivamente odontológica, nos doze meses do ano avaliado;
- contar com plano de saúde com cobertura médico-hospitalar com ou sem odontologia ou exclusivamente odontológica, nos doze meses do ano avaliado;
- possuir beneficiários em todos os meses do ano-base em pelo menos um dos tipos de atenção à saúde; e
- iniciar suas atividades pelo menos no ano-base anterior.

O IDSS 2022, ano-base 2021, foi apurado para 902 operadoras, que cumpriram os requisitos do programa, sendo 674 do segmento médico-hospitalar (MH) e 228 do segmento odontológico (OD).

As 902 operadoras representam 74.205.204 beneficiários[2], vinculados a planos de saúde, sendo 58.920.635 em operadoras classificadas no segmento médico-hospitalar e 15.284.569 de operadoras classificadas no segmento exclusivamente odontológico. Esses beneficiários são calculados a partir da média observada nos 12 meses de 2021, ano-base avaliado. Não são contabilizados os beneficiários das operadoras que não cumpriram os requisitos e, portanto, não foram incluídas na análise.

A data de corte para a apuração dos dados foi 30 de abril de 2022. O resultado do IDSS geral do setor é obtido através do cálculo da média ponderada do IDSS de todas as operadoras avaliadas, considerando o número de beneficiários no ano-base, de acordo com o Sistema de Informações de Beneficiários – SIB/ANS. Este resultado é desagregado para que sejam apresentados ainda os resultados por segmento, porte e modalidade das operadoras.

Em 2021, 903 operadoras estavam ativas e aptas a participarem do programa, porém 1 operadora teve uma de suas dimensões considerada não calculável. Logo, 902 operadoras tiveram o IDSS calculado. Conforme dispõe o art. 23 da RN nº 505/2022, 58 operadoras não tiveram seus resultados divulgados por encontrarem-se em Direção Técnica (DT), Direção Fiscal (DF), em processo de cancelamento ou canceladas. Portanto, serão divulgados os resultados das 844 operadoras avaliadas para o ano-base 2021.

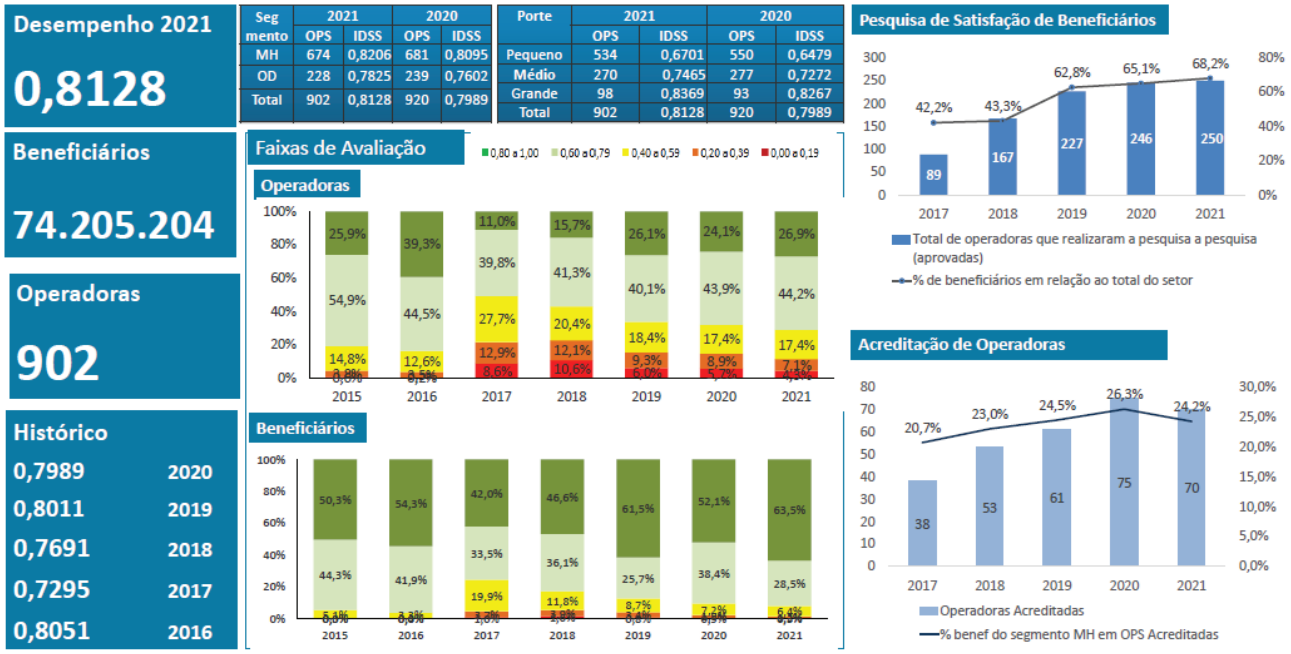
Ainda que as 58 operadoras em DT, DF ou cancelamento não tenham seus desempenhos divulgados, seus resultados foram considerados para o cálculo das estatísticas do setor.

2 Note-se que os 74,2 milhões de beneficiários se referem ao ano-base 2021, considerando a média por operadora diferentemente da apuração de beneficiários citada na introdução, que considera o tipo de assistência.
Por exemplo: se um beneficiário possui um plano com cobertura médico-hospitalar + odontológica, será apurado como 1 beneficiário da mesma operadora, independentemente do tipo de assistência.
Caso um beneficiário possua um plano hospitalar em 1 operadora, e um plano exclusivamente odontológico em outra operadora, será computado como 2 beneficiários no setor. A contagem é feita por vínculo aos diferentes produtos da operadora.

2.1 IDSS GERAL DO SETOR

O IDSS geral do ano-base 2021 das 902 operadoras avaliadas foi de 0,8128, resultado ligeiramente superior ao apurado para o ano-base 2020 (0,7989). Este resultado denota um incremento de 1,74% no IDSS do setor. Na figura 1, abaixo, encontra-se o resumo dos resultados gerais do IDSS ano-base 2021.

FIGURA 1: RESUMO DOS RESULTADOS DO IDSS ANO-BASE 2021



Fonte: ANS - Sistema Qualificação

A tabela 4, a seguir, apresenta os resultados do IDSS para os anos-bases relativos ao período de 2013 a 2021. Pode-se constatar que o número de operadoras avaliadas segue uma tendência de redução, e que o quantitativo de beneficiários representados (vinculados a operadoras avaliadas), ao contrário, vem aumentando. A única exceção é observada no ano-base 2015 em razão de mudança metodológica na apuração daquele ano (ver nota da tabela 4).

TABELA 4 - IDSS (MÉDIA PONDERADA) DO SETOR - ANO-BASE 2013 A 2021

ANO-BASE	IDSS DO SETOR	QUANTIDADE DE OPERADORAS	QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS
2021	0,8128	902	74.205.204
2020	0,7989	920	72.478.912
2019	0,8011	945	70.690.664
2018	0,7691	1.001	70.468.373
2017	0,7295	1.008	69.154.201
2016	0,8051	1.057	68.879.817

ANO-BASE	IDSS DO SETOR	QUANTIDADE DE OPERADORAS	QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS
2015	0,7881	975*	64.774.027
2014	0,7541	1.187	70.325.155
2013	0,7152	1.237	67.972.989

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

*A queda do nº de operadoras no ano-base 2015 deve-se ao fato de que, excepcionalmente neste ano, as estatísticas foram baseadas nas operadoras que tiveram o IDSS divulgado, isto é, 975 operadoras. Caso fossem consideradas todas as operadoras com IDSS calculado, os resultados seriam: 1.100 operadoras, representando 69.996.124 beneficiários, e IDSS do setor = 0,7797.

Analisando-se o desempenho do setor entre os anos de 2013 e 2021 (tabela 4), nota-se que houve uma queda nos resultados das operadoras, após a implementação da nova metodologia IDSS-TISS, em 2017 (0,7295). No ano-base 2020, quando o setor sofreu os impactos da pandemia de COVID-19, o IDSS geral do setor sofreu também uma leve queda (0,7989). Após o abrandamento dos efeitos da pandemia, no ano-base 2021 o setor apresentou uma boa recuperação do seu IDSS geral, apurado em 0,8128, que é o melhor resultado de toda a série histórica analisada.

Em suma, após a queda do resultado médio do setor em 2017, com a mudança da metodologia para incluir os dados do padrão TISS, seguiu-se uma trajetória de recuperação nos anos de 2018 e 2019. Entretanto, fora essa inflexão no momento de mudança de fonte de dados utilizada por conta da introdução do padrão TISS, e da pandemia de COVID-19, em 2020, o desempenho geral do setor tem apresentado melhora ao longo dos anos.

Em relação à tendência de queda do número de operadoras avaliadas, conforme citado anteriormente, os motivos prováveis seriam o aumento do número de incorporações no mercado e a saída de operadoras de pequeno porte, com menor capacidade de suportar os riscos inerentes ao setor.

2.2 QUALIDADE DOS DADOS

É oportuno apontar para a completude e qualidade dos dados que foram utilizados para o cálculo do conjunto dos indicadores. Para tal, foram utilizados os resultados de dois indicadores: índice composto de qualidade cadastral e razão de completude do envio dos dados do padrão TISS (figura 2).

FIGURA 2 - QUALIDADE DOS DADOS

Índice Composto de Qualidade Cadastral

Representa a qualidade dos dados encaminhados para o Sistema de Informação de Beneficiários - SIB

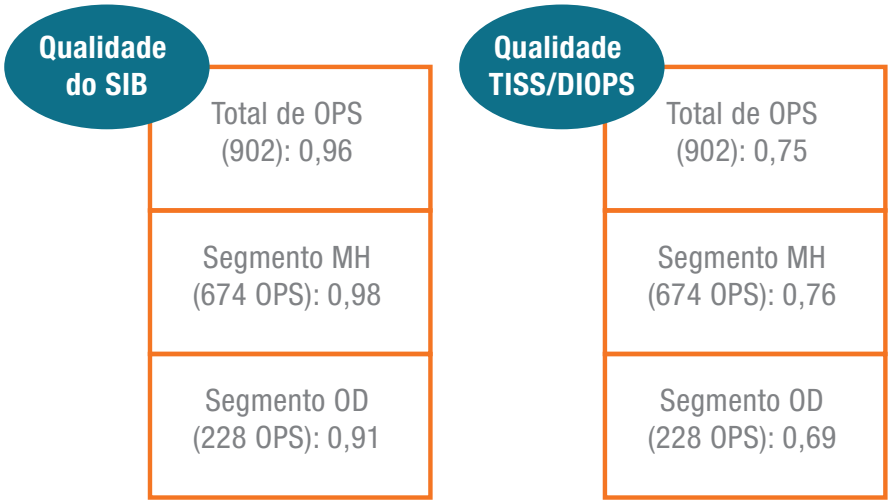
Razão de Completude do Envio dos Dados do Padrão TISS

Representa o quão os valores dos eventos assistenciais reportados para o TISS são compatíveis com valores assistencias reportados para o DIOPS - Razão TISSXDIOPS.

Fonte: ANS - Fichas do Indicador IDSS Ano-Base 2021 – disponível em: https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans/tabela-indicadores-idss-tiss-2021.pdf

Na figura 3, abaixo, são apresentados os resultados da qualidade do envio de dados, para o ano-base 2021. Das 902 operadoras avaliadas, a qualidade dos dados do SIB foi apurada em 0,96, e a qualidade TISS/DIOPS em 0,75, o que demonstra a necessidade de melhoria dos dados assistenciais informados pelas operadoras no Padrão TISS e também pelo DIOPS.

FIGURA 3 - RESULTADOS DA QUALIDADE DO ENVIO DE DADOS – SIB E TISS/DIOPS, ANO-BASE 2021



Fonte: ANS - Sistema Qualificação

Conforme demonstra a tabela 5, a seguir, ao longo dos últimos 5 anos, de um modo geral, a qualidade dos dados das operadoras do segmento médico-hospitalar é superior à qualidade dos dados das operadoras do segmento exclusivamente odontológico. Para o indicador do SIB - Índice Composto de Qualidade Cadastral – o resultado do segmento médico hospitalar foi de 0,98, superior à do segmento odontológico, que foi de 0,91, no ano-base 2021. O mesmo pode ser observado no indicador razão de completude do envio dos dados do padrão TISS, cujo resultado foi de 0,76 para o segmento médico-hospitalar e 0,69 para o segmento odontológico.

Especificamente, quanto ao indicador de qualidade do SIB - Índice Composto de Qualidade Cadastral - para o segmento médico-hospitalar, as operadoras apresentaram melhora nos anos-base 2020 (0,97) e 2021 (0,98), após relativa estabilidade no patamar de 0,96 em 2018 e 2019. Para o segmento odontológico a melhora foi discreta em 2021 (0,91) em relação aos anos anteriores (0,90 em 2020 e 2019).

TABELA 5 -MÉDIA DE PONTUAÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE E COMPLETUDE DOS DADOS DO IDSS, POR SEGMENTAÇÃO DA OPERADORA, ANO-BASE 2017 A 2021

SEGMENTAÇÃO DAS OPERADORAS 2021	INDICADOR QUALIDADE DOS DADOS MÉDIA DA PONTUAÇÃO	ANO-BASE				
		2021	2020	2019	2018	2017
MH (674)	Qualidade do SIB	**0,98**	0,97	0,96	0,96	0,94
	Completude TISS/DIOPS	**0,76**	0,78	0,70	0,68	0,76
OD (228)	Qualidade do SIB	**0,91**	0,90	0,90	0,89	0,86
	Completude TISS/DIOPS	**0,69**	0,70	0,65	0,66	0,63

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

Em relação aos resultados do indicador de completude dos dados TISS/DIOPS, observa-se para ambos os segmentos uma piora dos resultados no ano-base 2021. Embora tenham ocorrido avanços ao longo dos últimos anos, há uma lacuna quanto ao correto envio dos dados dos valores da despesa assistencial, enviadas por meio dos sistemas TISS e DIOPS. Isto fica evidenciado pelas notas bastante inferiores do indicador de completude dos dados TISS/DIOPS em relação às notas do indicador de Qualidade do SIB.

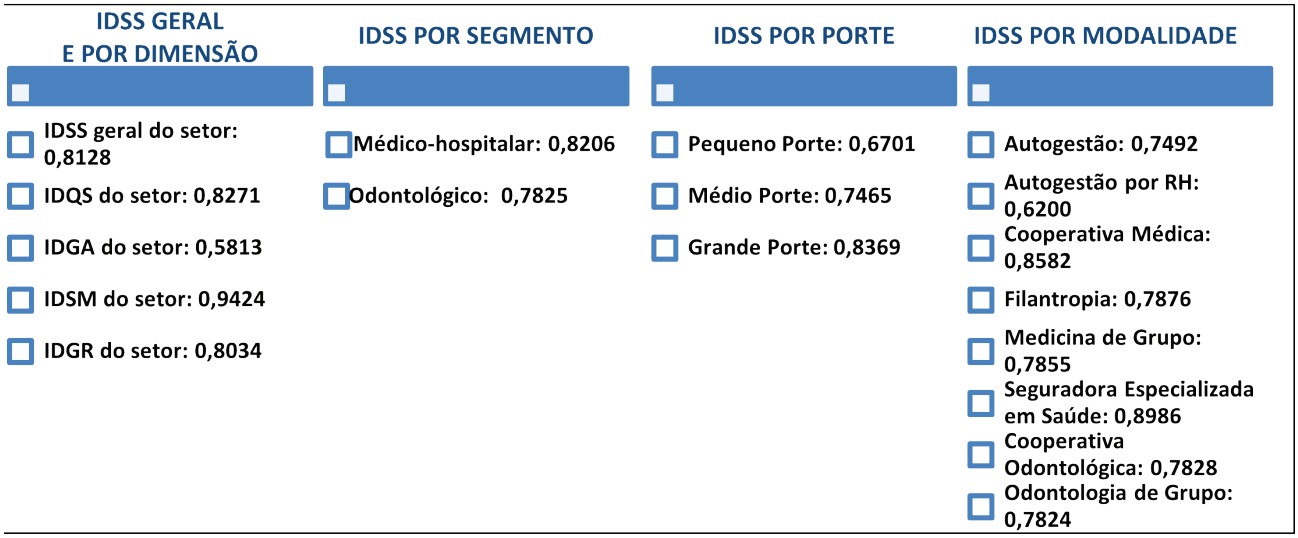
O déficit no envio e na qualidade dos dados é observado tanto entre as operadoras exclusivamente odontológicas - OD, quanto entre as operadoras do segmento médico-hospitalar – MH. A má qualidade dos dados, notadamente no que se refere aos dados assistenciais recepcionados pelos sistemas TISS e DIOPS, afeta diretamente o resultado do IDSS, que depende, primordialmente, do correto envio das informações. Por isso, a razão de completude TISS/DIOPS considerada insuficiente (abaixo de 0,30) inviabiliza o cálculo de parte dos indicadores das dimensões IDQS e IDGA, resultando em inconsistência (nota zero).

Cabe aqui destacar que a diferença entre as notas de qualidade do SIB e do TISS/DIOPS pode ser atribuída a diferença de maturidade de implantação dos sistemas. A obrigação relativa ao envio de informações periódicas de cadastro de beneficiários remonta ao início de atuação da Agência, permitindo maior conhecimento e experiência das operadoras no envio desses dados.

2.3 RESULTADOS GERAIS DO IDSS DO SETOR ESTRATIFICADOS POR DIMENSÃO, SEGMENTO, PORTE, MODALIDADE E FAIXA AVALIATIVA

Na figura 4, são apresentados os resultados do IDSS ano-base 2021 agregados: IDSS geral e por dimensões; IDSS por segmento; IDSS por porte; e IDSS por modalidade.

FIGURA 4 - RESULTADOS GERAIS DO IDSS DO SETOR ESTRATIFICADOS POR DIMENSÃO, POR SEGMENTO, PORTE E MODALIDADE E POR FAIXA AVALIATIVA



Fonte: ANS - Sistema Qualificação

2.4 IDSS ANO-BASE 2021 POR SEGMENTO

Na tabela 6, abaixo, é apresentado o comparativo dos resultados por segmento, desde o ano-base 2016 ao ano-base 2021. Analisando-se separadamente as segmentações de operadora, observa-se que tanto as operadoras médico-hospitalares quanto as exclusivamente odontológicas tiveram uma melhora sensível no seu IDSS médio no ano-base 2021 em relação ao ano anterior, o que pode ser explicado pela melhoria do quadro sanitário do país e a redução dos efeitos da pandemia do COVID-19.

TABELA 6 - IDSS (MÉDIA PONDERADA) POR SEGMENTO – ANOS-BASE 2016 A 2021

SEGMENTO	TOTAL BENEFIC. AB 2021	Nº DE OPS AB 2021	IDSS DO SETOR AB 2021	IDSS DO SETOR AB 2020	IDSS DO SETOR AB 2019	IDSS DO SETOR AB 2018	IDSS DO SETOR AB 2017	IDSSS DO SETOR AB 2016
MH	**58.920.635**	**674**	**0,8206**	0,8095	0,8036	0,7866	0,7368	0,798
OD	**15.284.569**	**228**	**0,7825**	0,7602	0,7922	0,7070	0,7028	0,8306
Total	**74.205.204**	**902**	**0,8128**	0,7989	0,8011	0,7691	0,7295	0,8051

Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

2.5 IDSS ANO-BASE 2021 POR MODALIDADE

A tabela 7 apresenta os resultados do IDSS médio para cada uma das modalidades de operadora e o respectivo número de beneficiários. No ano-base 2021, observa-se a melhora das notas das medicinas de grupo (de 0,7707 em 2020 para 0,7855 em 2021), filantropias (de 0,7510 em 2020 para 0,7876 em 2021), autogestões (de 0,7159 em 2020 para 0,7492 em 2021), autogestões por RH (de 0,6036 em 2020 para 0,6200 em 2021) e odontologias de grupo (de 0,7527 em 2020 para 0,7824 em 2021). Permaneceram praticamente estáveis as notas das seguradoras (de 0,8964 em 2020 para 0,8986 em 2021), cooperativas médicas (de 0,8588 em 2020 para 0,8582 em 2021) e das cooperativas odontológicas (de 0,7877 em 2020 para 0,7828 em 2021).

TABELA 7 - IDSS (MÉDIA PONDERADA) POR MODALIDADE - ANO-BASE 2016 A 2021

MODALIDADE	TOTAL BENEF. AB 2021	Nº OPS AB 2021	IDSS AB 2021	IDSS AB 2020	IDSS AB 2019	IDSS AB 2018	IDSS AB 2017	IDSS AB 2016
Autogestão	3.261.319	114	0,7492	0,7159	0,6908	0,6539	0,6009	0,7606
Autogestão por RH	713.620	26	0,6200	0,6036	0,6107	0,4900	0,4766	0,7496
Cooperativa Médica	18.121.157	269	0,8582	0,8588	0,8292	0,8282	0,7685	0,8062
Filantropia	981.124	30	0,7876	0,7510	0,7490	0,7125	0,7018	0,7791
Medicina de Grupo	27.119.194	227	0,7855	0,7707	0,7970	0,7679	0,7128	0,7772
Seguradora Espec. Saúde	8.724.222	8	0,8986	0,8964	0,8512	0,8705	0,8534	0,8655
Cooperativa odontológica	3.509.458	99	0,7828	0,7877	0,7839	0,6965	0,6853	0,8172
Odontologia de Grupo	11.775.111	129	0,7824	0,7527	0,7945	0,7098	0,7074	0,8343
Total Geral	74.205.204	902	0,8128	0,7989	0,8011	0,7691	0,7295	0,8051

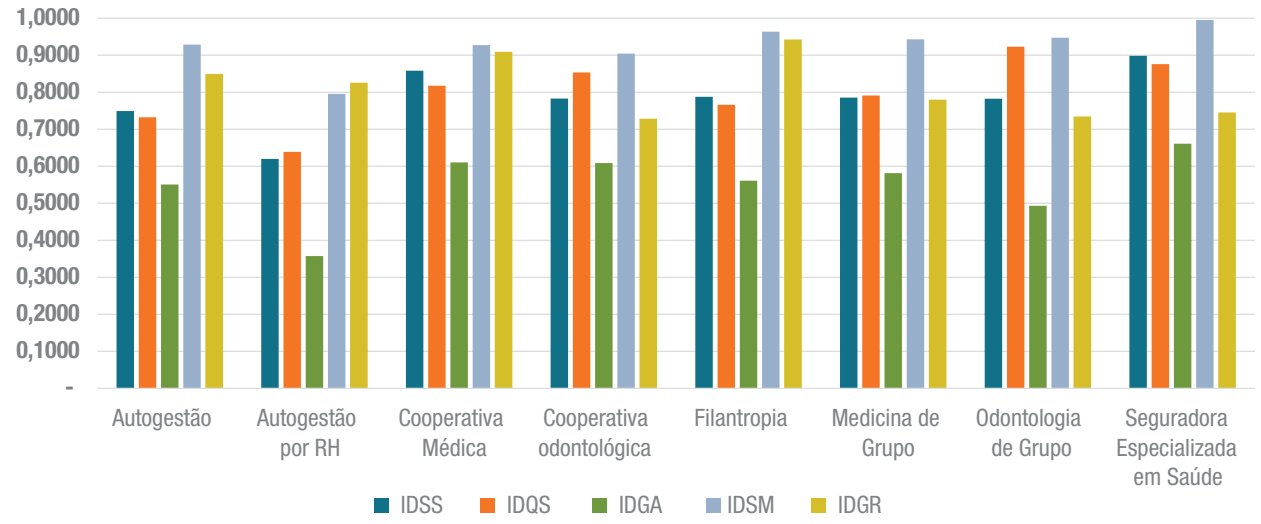
Fonte: ANS - Sistema Qualificação

Cabe destacar que, dentre as operadoras do segmento médico-hospitalar, o melhor resultado entre todas as modalidades é o das seguradoras especializadas em saúde, em toda a série histórica apresentada (2016 a 2021). O resultado desta modalidade neste último ano-base é, inclusive, o melhor desde 2016. Na segunda posição, destacam-se as Cooperativas Médicas, que possuem a maior representatividade em número de operadoras (aproximadamente 40% do total das operadoras médico-hospitalares). Dentre as operadoras exclusivamente odontológicas, ambas as modalidades – cooperativas odontológicas e odontologias de grupo, tem desempenho similar.

O gráfico 1, abaixo, apresenta os resultados do IDSS por dimensão e por modalidade das operadoras avaliadas. Dentre as operadoras médico-hospitalares (MH), as seguradoras especializadas em saúde se

destacam como a modalidade com os melhores resultados no IDSS, com exceção da Dimensão de Gestão de Processo e Regulação (IDGR) na qual as seguradoras apresentam um resultado inferior. Note-se que a dimensão IDGR abarca o envio regular e de qualidade dos dados para a ANS, utilização do SUS e quantidade e valor de glosas. Dentre as operadoras odontológicas (OD), observa-se um desempenho mais homogêneo.

GRÁFICO 1 - MÉDIA PONDERADA DO IDSS E DIMENSÕES POR MODALIDADE E POR DIMENSÃO – IDSS-TISS, ANO-BASE 2021



Fonte: ANS – Sistema Qualificação.

Ainda de acordo com o gráfico 1, fica evidenciado que as operadoras, de modo geral, apresentam seu pior desempenho na Dimensão de Garantia de Acesso (IDGA), não importando a qual modalidade pertencem. Isto demonstra a necessidade de um incremento no desempenho dos indicadores dessa dimensão, que se relaciona mais diretamente com o acesso qualificado à rede prestadora de serviços (indicadores de: acreditação de laboratórios e hospitais, dispersão da rede na área de abrangência dos produtos, oferta de hemodiálise, taxas de consultas ao dentista e ao idoso com seu médico de referência; e oferta de planos individuais).

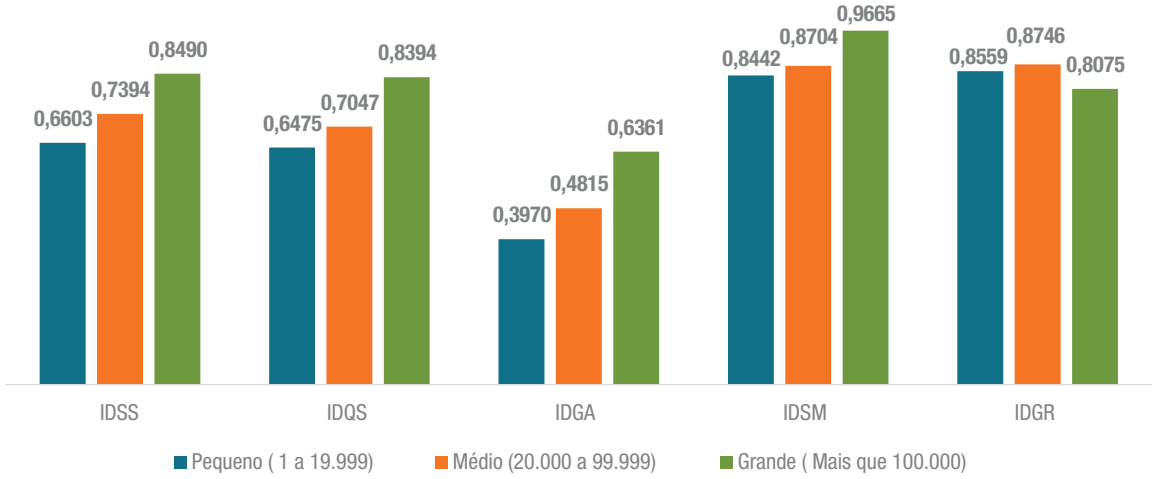
2.6 IDSS ANO-BASE 2021 POR PORTE

O gráfico 2 apresenta a média ponderada do IDSS e de suas 4 dimensões por porte das operadoras médico-hospitalares (IDSS ano-base 2021). Mais uma vez constata-se uma correlação positiva entre a média ponderada da pontuação obtida no IDSS e o porte das operadoras na segmentação médico-hospitalar: quanto maior o porte da operadora, maior a nota final do IDSS e de suas 4 dimensões, com exceção da dimensão IDGR.

Assim, quando considerada cada dimensão individualmente, apenas no IDGR essa relação não acontece, tendo em vista que as notas das operadoras de médio e pequeno portes foram superiores às de grande porte para esta dimensão. Nas demais dimensões o desempenho das operadoras de grande porte é bastante superior, sendo a maior diferença verificada na dimensão que trata da garantia de acesso aos serviços de saúde (IDGA).

Importante salientar que dentre as 674 operadoras do segmento MH, 81 são de grande porte, e a ausência ou insuficiência no envio de informações de uma destas operadoras, com mais de 100 mil vidas, foi responsável pelo baixo desempenho médio do segmento na dimensão de Gestão e Regulação (IDGR).

GRÁFICO 2 - MÉDIA PONDERADA DO IDSS E DIMENSÕES, POR PORTE – OPERADORAS MÉDICO-HOSPITALARES – IDSS-TISS ANO-BASE 2021



Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

No que tange ao segmento exclusivamente odontológico, também o desempenho das operadoras no IDSS e nas dimensões IDSM e IDQS relacionam-se positivamente com o porte, conforme se observa no gráfico 3, abaixo. Nas dimensões IDGA e IDGR essa tendência não é verificada, uma vez que as notas das operadoras de médio porte superam as de grande porte.

GRÁFICO 3 - MÉDIA PONDERADA DO IDSS E DIMENSÕES, POR PORTE – OPERADORAS EXCLUSIVAMENTE ODONTOLÓGICAS – IDSS ANO-BASE 2021

Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

Cabe destacar, ainda, que o pior desempenho, tanto na segmentação médico-hospitalar quanto na segmentação odontológica, é observado na Dimensão que avalia a garantia do acesso (IDGA), cujas notas são as piores para todos os portes (pequeno, médio e grande).

2.7 IDSS ANO-BASE 2021 POR FAIXAS AVALIATIVAS

O IDSS é estratificado em cinco faixas avaliativas, conforme descrito na tabela 8. As faixas 1 e 2 concentram as melhores notas do IDSS.

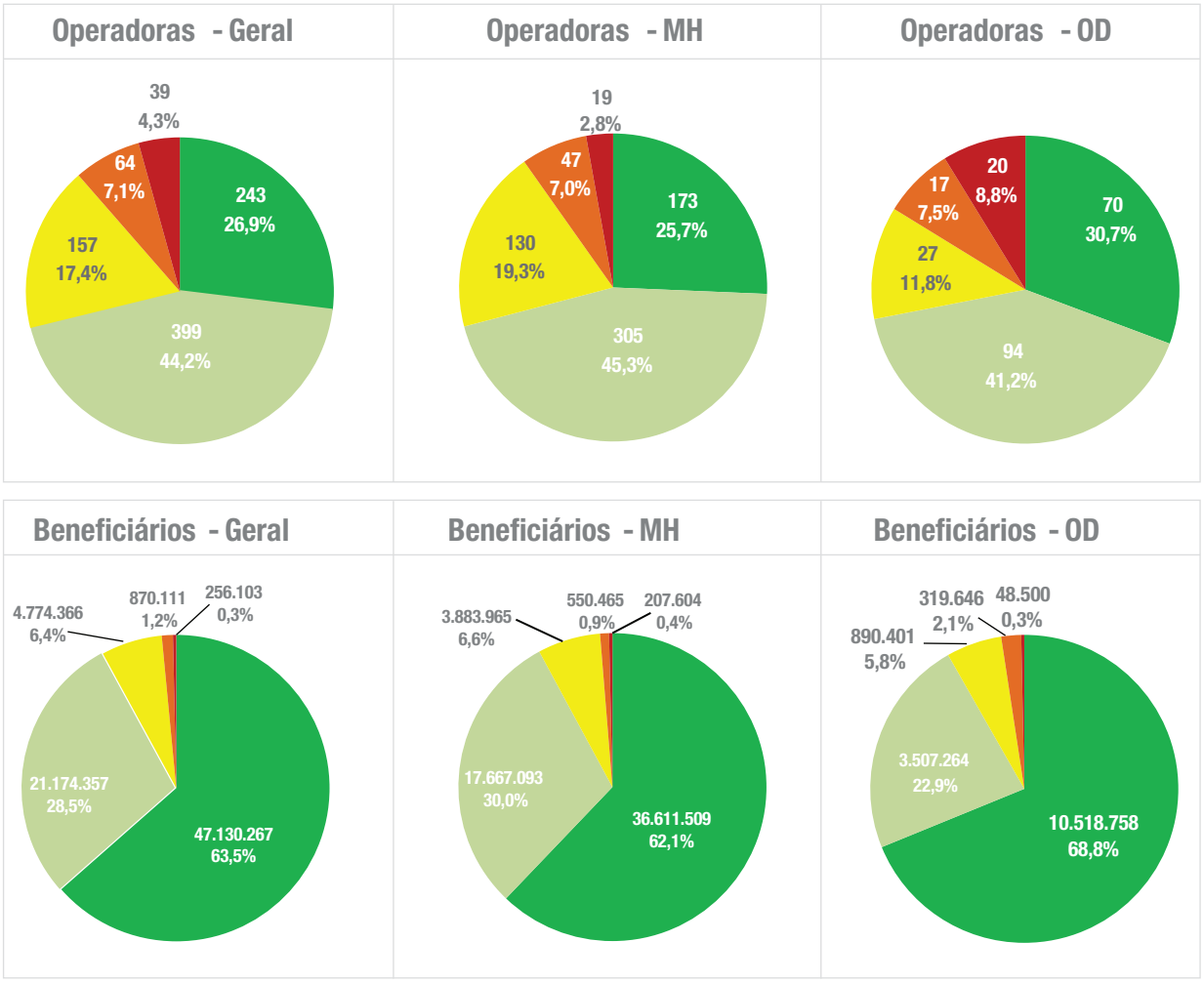
TABELA 8 - FAIXAS AVALIATIVAS DO IDSS

FAIXAS AVALIATIVAS DO IDSS	
1	0,80 a 1,00
2	0,60 a 0,79
3	0,40 a 0,59
4	0,20 a 0,39
5	0,00 a 0,19

Fonte: ANS - Fichas do Indicador IDSS Ano-Base 2020 – disponível em: https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/acesso-a-informacao/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/dados-do-programa-de-qualificacao-de-operadoras/fichas_tecnicas_indicadores_idss_ab2021_atualizacao_07dez_sem_marcacoes-1.pdf

O gráfico 4, a seguir, apresenta os resultados do IDSS por faixa avaliativa, para o ano-base 2021, e demonstra que 71,2% das operadoras se concentram nas 2 melhores faixas avaliativas com IDSS acima de 0,6, sendo 26,9% na melhor faixa (faixa 1) e 44,2% na segunda melhor (faixa 2).

GRÁFICO 4 - RESULTADOS DO IDSS POR FAIXA AVALIATIVA, ANO-BASE 2021



Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

Ainda de acordo com o gráfico 4, depreende-se que a maioria dos beneficiários (63,5%) possui vínculo com operadoras classificadas na melhor faixa avaliativa. Quando consideradas as duas melhores faixas avaliativas, cujas notas variam de 0,6 a 1,0, observa-se 92% de beneficiários vinculados às operadoras avaliadas nestas faixas. Este é o maior percentual atingido desde 2017, conforme dados da tabela 9.

Ademais, pouco menos de 2% dos beneficiários se concentram em operadoras que tiveram nota abaixo de 0,4 (as 2 piores faixas avaliativas), o que demonstra um quantitativo residual.

É possível notar, com base na tabela 9, abaixo, que o segmento médico-hospitalar apresenta uma trajetória de crescimento do número de operadoras e do número de beneficiários em operadoras classificadas nas duas melhores faixas avaliativas do IDSS (IDSS de 0,6 a 1).

TABELA 9 - PERCENTUAL DE OPERADORAS COM IDSS NAS FAIXAS SUPERIORES DO IDSS – FAIXAS 1 E 2, NOTA ENTRE 0,6 E 1, E PERCENTUAL DE BENEFICIÁRIOS NESTAS OPERADORAS, POR SEGMENTO, ANO-BASE 2017 A 2021

PERCENTUAL NAS FAIXAS SUPERIORES DO IDSS	SEGMENTO	ANO-BASE				
		2021	2020	2019	2018	2017
OPERADORAS	Total	71,2%	68,0%	66,2%	56,9%	50,8%
	MH	70,9%	69,5%	68,2%	59,0%	51,3%
	OD	71,9%	64,0%	60,6%	51,5%	49,3%
PERCENTUAL DE BENEFICIÁRIOS	Total	92,0%	90,5%	87,2%	82,7%	75,5%
	MH	92,1%	91,0%	86,4%	83,1%	73,9%
	OD	91,8%	88,7%	89,8%	81,4%	81,2%

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

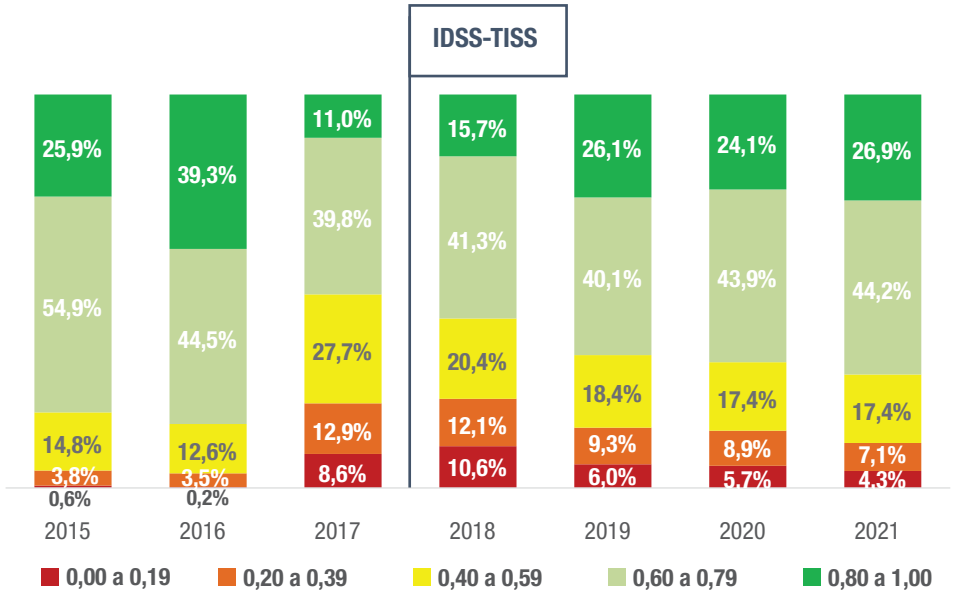
Merece destaque a melhora geral das notas no ano-base 2021, considerando a totalidade de operadoras avaliadas (MH + OD), quando 71,2% das operadoras foram classificadas nas faixas 1 e 2, ante uma concentração de 68% das operadoras nestas duas faixas no ano-base 2020.

Fato semelhante ocorreu em relação ao número de beneficiários vinculados a operadoras médico-hospitalares classificadas nas duas melhores faixas avaliativas no ano-base 2021, onde houve um incremento de 1,0% de beneficiários vinculados a operadoras que obtiveram notas entre 0,6 e 1,0 (2 melhores faixas) entre o ano-base 2020 (91,0%,) e o ano-base 2021 (92,1%).

No segmento odontológico, houve uma ampliação relevante do número de operadoras nestas faixas superiores (1 e 2), passando de 64%, em 2020, para 71,9% neste último ano-base avaliado, ou seja, um aumento de 12%. Houve também um ligeiro incremento do percentual de beneficiários vinculados às operadoras odontológicas, com notas entre 0,6 e 1,0. No ano-base 2020, havia 88,7% de beneficiários vinculados a operadoras classificadas nas melhores faixas avaliativas (faixa 1 e 2), enquanto no ano-base 2021, o segmento odontológico passou a contar com 91,8% de beneficiários vinculados a operadoras classificadas nestas faixas.

Os resultados do IDSS Geral nas 5 faixas avaliativas, entre os anos de 2015 e 2021, são apresentados nos gráficos 5 e 6, a seguir. Nestes gráficos podem ser consultados, respectivamente, os percentuais de operadoras e de beneficiários em cada faixa de avaliação do IDSS.

GRÁFICO 5 - DISTRIBUIÇÃO DE OPERADORAS POR FAIXAS DO IDSS, ANOS-BASE: 2015 A 2021



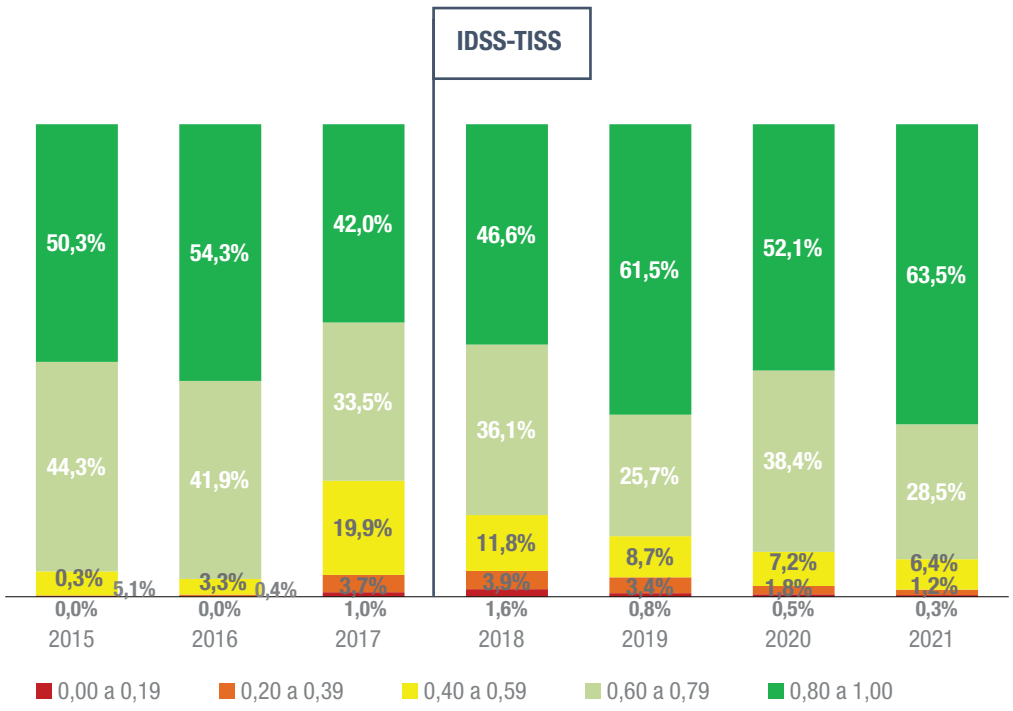
Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

A despeito de uma queda observada no ano-base 2020 do número de operadoras na faixa 1 (24,1%), e um aumento proporcional na faixa 2 (43,9%), possivelmente em função da pandemia, observa-se o crescimento proporcional do número de operadoras nas duas melhores faixas de avaliação (0,60 a 1,00) desde 2017. Destaca-se que no ano-base 2021, 26,9% das operadoras situam-se na faixa 1 e 71,4% obtiveram nota final superior a 0,6 (faixas 1 e 2), o que denota o melhor desempenho desde a adoção da base dados do Padrão TISS no cálculo dos indicadores (em 2017).

Ainda de acordo com o gráfico 5, acima, é possível notar a tendência de encolhimento da proporção de operadoras nas faixas avaliativas mais baixas, com notas variando de 0,00 a 0,60, nos três últimos anos do IDSS.

O gráfico 6, em seguida, demonstra a tendência de aumento do número de beneficiários em operadoras classificadas nas duas melhores faixas de avaliação, desde 2018. Assim como verificado no gráfico 5, sobre a distribuição das operadoras por faixa do IDSS, houve um incremento do número de beneficiários na faixa 1 (63,5%) no ano-base 2021, e uma redução destes na faixa 2 (28,5%). Dessa forma, no ano-base 2021, cerca de 92% do total de beneficiários possuía vínculos com operadoras que obtiveram nota do IDSS entre 0,6 e 1,0, resultado superior ao ano-base 2020 (90,5%).

GRÁFICO 6 - DISTRIBUIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS POR FAIXAS DO IDSS (ANOS-BASE: 2013 A 2021)



Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

2.8 RESULTADOS DO IDSS ANO-BASE 2021 DAS OPERADORAS ACREDITADAS

A Acreditação de Operadoras é um programa elaborado pela ANS, que concede um selo de qualidade às operadoras que se submetem a um processo voluntário de auditoria realizado por Entidades Acreditadoras independentes, que são responsáveis pela avaliação da adoção de um conjunto de processos, detalhados no Manual de Acreditação Operadoras (Anexo I da RN nº 507/2022) disponível no Portal da ANS: https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/acreditacao-de-operadoras-1.

O Programa de Qualificação Operadoras (PQO) prevê uma bonificação às operadoras que tenham o certificado de acreditação emitido por uma das Entidades Acreditadoras homologadas pela ANS, no ano-base avaliado. Em 2021, o setor contava com 70 operadoras acreditadas, todas do segmento médico-hospitalar, o que equivale a 24,2% da população beneficiária deste segmento (fonte: Sistema Qualificação).

A nota final do desempenho de uma operadora acreditada no PQO é influenciada pelo bônus recebido na forma de pontuação extra. Entretanto, ao avaliar-se o IDSS das operadoras acreditadas, sem a pontuação extra, observa-se que obtiveram, de modo geral, melhor desempenho do que as que não passaram pelo processo de acreditação. A tabela 10 demonstra que operadoras não acreditadas apresentaram desempenho médio de 0,7636, ao passo que operadoras acreditadas apresentaram desempenho médio superior a 0,83, mesmo sem contabilizar a pontuação extra (bônus).

TABELA 10 - DESEMPENHO DAS OPERADORAS ACREDITADAS (POR NÍVEL DE ACREDITAÇÃO) E OPERADORAS NÃO ACREDITADAS- SEGMENTO MÉDICO-HOSPITALAR– IDSS-TISS ANO-BASE 2021

OPERADORA ACREDITADA	TOTAL DE OPERADORAS MÉDICO-HOSPITALARES	MÉDIA DE BENEFICIÁRIOS	IDSS MÉDIO PONDERADO	IDSS MÉDIO PONDERADO SEM PONTUAÇÃO BÔNUS PARA OPS ACREDITADA
Não	604	44.637.803	0,7636	0,7636
Nível I	60	13.415.795	0,9990	0,8589
Nível II	9	861.959	0,9974	0,8362
Nível III	1	5.078	1,0000	0,8781

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

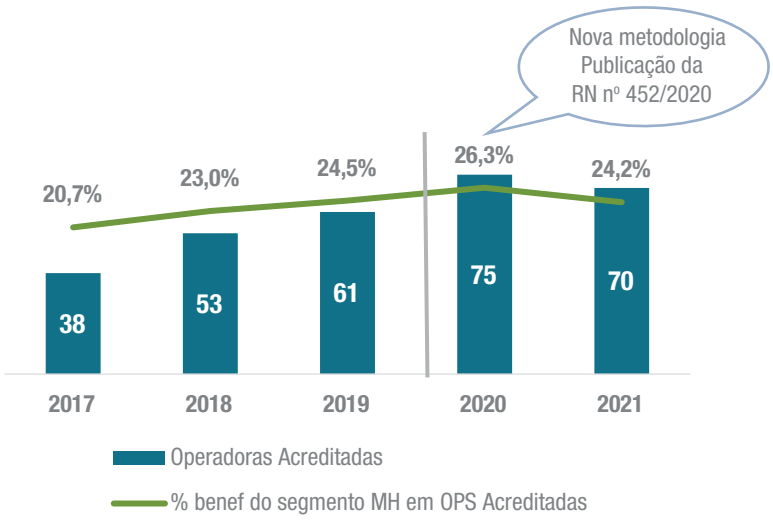
Conforme demonstra a tabela anterior, observa-se ainda uma correlação positiva entre o nível da acreditação e a nota final do IDSS, expurgada do bônus relativo à acreditação. Por exemplo, o IDSS médio das operadoras acreditadas em Nível I (85,71% das operadoras acreditadas), retirado o bônus, é de 0,8589, superior ao IDSS médio das operadoras acreditadas em Nível II (0,8362) e, como informado anteriormente, em relação às operadoras não acreditadas (0,7637). A única exceção refere-se ao caso da operadora acreditada em Nível III, cujo IDSS expurgado (0,8781) é superior ao IDSS médio expurgado das demais operadoras acreditadas em níveis superiores.

Importante destacar que, no ano-base 2021, dentre as 604 médico-hospitalares avaliadas, 158 se situavam na faixa 1 do IDSS (desempenho entre 0,8 e 1), sendo 44% (70) destas detentoras de selos de acreditação reconhecido pela Agência. Isto reforça ainda mais a sinergia entre o Programa de Acreditação Operadoras e avaliação de desempenho, cuja síntese é o IDSS.

O gráfico 7 apresenta a evolução do número de operadoras acreditadas entre os anos de 2017 e 2021, e a evolução percentual de beneficiários em operadoras acreditadas, em relação ao total de beneficiários do segmento MH, no mesmo período.

Observa-se um aumento expressivo no total de operadoras acreditadas: de 38 operadoras, em 2017, para 84, em 2020, e uma ligeira queda para 70, em 2021. Tal queda poder ser atribuída à publicação do novo normativo da Acreditação – RN nº 452/2020 (atual RN nº 507/2022), em substituição à RN nº 277/2011, com critérios técnicos mais robustos e regras mais abrangentes.

GRÁFICO 7- EVOLUÇÃO DAS OPERADORAS ACREDITADAS, 2017 A 2021



Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

2.9 RESULTADOS DO IDSS POR OPERADORA

No ano-base 2021, 62 operadoras, com um total de 13.832.747 beneficiários, obtiveram nota máxima no IDSS, todas do segmento médico-hospitalar, indicando que 18,6% dos beneficiários do setor, ou, aproximadamente, 23,5% dos beneficiários do segmento médico-hospitalar estão nestas operadoras.

qualificação operadoras

Os resultados do IDSSS por operadora, de forma detalhada, encontram-se no Portal da ANS em:

https://www.ans.gov.br/qualificacao_consumidor/consulta_dados/pesquisa_operadora.asp

2.10 AS 10 OPERADORAS COM MELHOR DESEMPENHO NO IDSS ANO-BASE 2021

Na tabela 11, a seguir, estão destacadas as 10 operadoras do segmento médico-hospitalar com as maiores notas no IDSS ano-base 2021, cujo critério de desempate levou em consideração o desempenho da operadora nas 4 dimensões - sem a pontuação extra do programa de acreditação de operadoras (independentemente do número de beneficiários).

TABELA 11- DEZ OPERADORAS COM MELHORES DESEMPENHO NO IDSS ANO-BASE: 2018, 2019, 2020 E 2021

REG. ANS	RAZÃO SOCIAL	SEG	MODALIDADE	MÉDIA BENEF	IDSS 2021	IDQS	IDGA	IDSM	IDGR	ACREDITAÇÃO	PORTE	IDSS 2020	IDSS 2019	IDSS 2018
306398	UNIMED - VALES DO TAQUARI E RIO PARDO LTDA.	MH	Cooperativa Médica	158.628	1,0000	0,9992	1,0000	1,0000	0,9166	Nível I	Grande	1	1	1
339954	FUNDAÇÃO SÃO FRANCISCO XAVIER	MH	Filantropia	231.130	1,0000	1,0000	0,9271	1,0000	0,9579	Nível I	Grande	1	1	1
339679	CENTRAL NACIONAL UNIMED	MH	Cooperativa Médica	1.837.075	1,0000	0,9197	0,9428	1,0000	0,9008	Nível I	Grande	1	1	1
314668	ABERTTA SAÚDE -	MH	Autogestão	48.032	1,0000	0,9570	0,8771	1,0000	0,9701	Nível I	Médio	1	1	1
351202	UNIMED DE RIBEIRAO PRETO	MH	Cooperativa Médica	145.576	1,0000	0,9840	0,8671	1,0000	0,9166	Nível I	Grande	1	0,7768	0,9043
370681	UNIMED PATO BRANCO	MH	Cooperativa Médica	47.552	1,0000	0,9941	0,8297	1,0000	0,9911	Nível I	Médio	1	1	1
303356	UNIMED LITORAL	MH	Cooperativa Médica	70.005	1,0000	1,0000	0,7392	1,0000	0,9554	Nível I	Médio	1	1	1
304395	UNIMED INCONFIDENTES	MH	Cooperativa Médica	19.492	1,0000	0,7747	0,9468	1,0000	1,0000	Nível I	Pequeno	1	0,7811	0,7493
311618	UNIMED MISSÕES/ RS -	MH	Cooperativa Médica	19.916	1,0000	1,0000	0,7340	1,0000	0,9166	Nível II	Pequeno	1	1	1
358096	UNIMED APUCARANA	MH	Cooperativa Médica	20.101	1,0000	1,0000	0,7071	1,0000	0,9701	Nível I	Médio	1	1	1

Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

Observa-se que, dentre as 10 operadoras com melhor desempenho apresentadas acima, 9 são operadoras acreditadas no nível máximo (Nível I) e apenas uma em Nível II. As operadoras de grande porte estão entre as com melhor desempenho, embora haja operadoras de médio e pequeno portes.

Para consultar o IDSS das operadoras que obtiveram Nota 1 no IDSS, basta acessar a "planilha eletrônica" disponibilizada na página do Programa de Qualificação Operadoras, no portal da ANS, em: https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans

A tabela 12, em seguida, apresenta as 10 operadoras do segmento odontológico com melhor desempenho. Nota-se que estas 10 operadoras odontológicas são de pequeno e médio porte.

TABELA 12 - DEZ OPERADORAS DO SEGMENTO ODONTOLÓGICO COM MELHORES DESEMPENHO NO IDSS ANO-BASE 2018, 2019, 2020 E 2021

REG. ANS	RAZÃO SOCIAL	SEGMENTO	MODALIDADE	MÉDIA DE BENEFICIÁRIOS	IDSS 2021	IDQS 2021	IDGA 2021	IDSM 2021	IDGR 2021	PORTE	IDSS 2020	IDSS 2019	IDSS 2018
378682	UNIODONTO DE SAO JOSE DO RIO PARDO -	OD	Cooperativa odontológica	6.576	0,9955	1	1	1	0,9551	Pequeno	0,9929	0,9935	0,9057
405582	VIP ASSISTENCIA ODONTOLOGICA LTDA.	OD	Odontologia de Grupo	1.026	0,9890	1	1	0,9875	0,9284	Pequeno	0,9562	0,9985	0,9092
349011	UNIODONTO DE RIO CLARO	OD	Cooperativa odontológica	7.088	0,9821	0,9799	0,9993	0,9875	0,9205	Pequeno	0,9455	0,9678	0,8003
418200	ODONTOVIDA LTDA ME	OD	Odontologia de Grupo	4.954	0,9660	1	0,9258	0,9875	0,9200	Pequeno	0,7991	0,3325	0,3344
416835	MACIEL & MACIEL ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA LTDA	OD	Odontologia de Grupo	597	0,9658	1	0,9558	1	0,7912	Pequeno	0,809	0,8118	0,756
345318	UNIODONTO/RN -	OD	Cooperativa odontológica	76.468	0,9499	1	0,9268	0,9875	0,7561	Médio	0,9147	0,9564	0,8606
335258	UNIODONTO DE FORTALEZA	OD	Cooperativa odontológica	92.555	0,9496	1	0,9165	0,9875	0,7842	Médio	0,8484	0,8246	0,8492
350770	UNIODONTO DE LONDRINA	OD	Cooperativa odontológica	18.275	0,9328	1	0,7913	0,9875	0,9920	Pequeno	0,9449	0,9178	0,8283

REG. ANS	RAZÃO SOCIAL	SEGMENTO	MODALIDADE	MÉDIA DE BENEFICIÁRIOS	IDSS 2021	IDQS 2021	IDGA 2021	IDSM 2021	IDGR 2021	PORTE	IDSS 2020	IDSS 2019	IDSS 2018
312321	ODONTO JARAGUÁ LTDA	OD	Odontologia de Grupo	7.331	0,9288	0,9628	0,8125	0,9875	1	Pequeno	0,9263	0,8877	0,8726
378941	UNIODONTO PIRASSUNUNGA -	OD	Cooperativa odontológica	3.485	0,9276	1	0,8196	0,9875	0,8544	Pequeno	0,9227	0,9516	0,8272

Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

2.11 IDSS DAS MAIORES OPERADORAS MÉDICO-HOSPITALARES (MH)

A tabela 13 apresenta as maiores operadoras médico-hospitalares em número de beneficiários e suas respectivas notas no IDSS, que não necessariamente correspondem aos melhores desempenhos do segmento.

TABELA 13 - IDSS DAS 10 MAIORES OPERADORAS MÉDICO-HOSPITALARES, SEGUNDO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS, IDSS-TISS ANO-BASE 2021

REG. ANS	RAZÃO SOCIAL	SEGMENTO	MODALIDADE	MÉDIA BENEF.	IDSS 2021	IDQS	IDGA	IDSM	IDGR	ACREDITAÇÃO	IDSS 2020	IDSS 2019	IDSS 2018
359017	NOTRE DAME INTERMÉDICA SAÚDE S.A.	MH	Medicina de Grupo	6.057.928	0,9299	1	0,8065	1	0,88	Não	0,9219	0,9423	0,9077
368253	HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA S.A.	MH	Medicina de Grupo	5.263.177	0,8082	0,8752	0,5585	1	0,781	Não	0,673	0,759	0,7628
326305	AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.	MH	Medicina de Grupo	5.102.135	0,7577	0,7346	0,6156	1	0,527	Não	0,8254	0,9362	0,9266
006246	SUL AMERICA COMPANHIA DE SEGURO SAÚDE	MH	Seguradora Especializada em Saúde	3.827.377	0,8297	0,9463	0,5371	1	0,847	Não	0,8183	0,8039	0,7389

REG. ANS	RAZÃO SOCIAL	SEGMENTO	MODALIDADE	MÉDIA BENEF.	IDSS 2021	IDQS	IDGA	IDSM	IDGR	ACREDITAÇÃO	IDSS 2020	IDSS 2019	IDSS 2018
005711	BRADESCO SAÚDE S.A.	MH	Seguradora Especializada em Saúde	3.253.801	1	0,7667	0,8835	1	0,55	Nível I	1	0,8892	1
339679	CENTRAL NACIONAL UNIMED -	MH	Cooperativa Médica	1.837.075	1	0,9197	0,9428	1	0,901	Nível I	1	1	1
343889	UNIMED BELO HORIZONTE	MH	Cooperativa Médica	1.701.941	1	1	0,6426	1	0,977	Nível I	1	1	1
000582	PORTO SEGURO - SEGURO SAÚDE S/A	MH	Seguradora Especializada em Saúde	930.308	0,8182	0,9645	0,4684	1	0,884	Não	0,7913	0,8091	0,7423
352501	UNIMED PORTO ALEGRE	MH	Cooperativa Médica	719.555	0,839	0,8694	0,6241	1	0,91	Não	0,7798	1	1
346659	CAIXA DE ASSISTÊNCIA FUNCIONÁRIOS BANCO DO BRASIL	MH	Autogestão	618.425	0,7191	0,6571	0,5449	0,9192	0,827	Não	0,6808	0,5925	0,5468

Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

As operadoras que não terão seu IDSS divulgado, por estarem em regime especial de direção técnica ou fiscal, ou em processo de cancelamento, não foram inseridas na listagem.

2.12 IDSS DAS MAIORES OPERADORAS ODONTOLÓGICAS (OD)

A tabela 14 apresenta as maiores operadoras, exclusivamente odontológicas, em termos de beneficiários e suas respectivas notas no IDSS, que não necessariamente correspondem aos melhores desempenhos do segmento.

TABELA 14 - IDSS DAS 10 MAIORES OPERADORAS EXCLUSIVAMENTE ODONTOLÓGICAS, SEGUNDO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS, IDSS-TISS ANO-BASE 2021

REG. ANS	RAZÃO SOCIAL	SEGMENTO	MODALIDADE	MÉDIA BENEF.	IDSS 2021	IDQS	IDGA	IDSM	IDGR	IDSS 2020	IDSS 2019	IDSS 2018
301949	ODONTOPREV S/A	OD	Odontologia de Grupo	6.672.777	0,8333	1,0000	0,5288	1,0000	0,7467	0,7833	0,8657	0,8161
406481	METLIFE PLANOS ODONTOLÓGICOS LTDA.	OD	Odontologia de Grupo	1.133.824	0,8668	1,0000	0,6909	0,9500	0,7458	0,8325	0,8765	0,8018
304484	DENTAL UNI - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA	OD	Cooperativa odontológica	806.596	0,8100	0,9044	0,5689	1,0000	0,6798	0,8057	0,8136	0,6701
419419	BRASILDENTAL OPERADORA DE PLANOS ODONTOLÓGICOS S.A.	OD	Odontologia de Grupo	528.785	0,6943	1,0000	0,5477	0,5000	0,8000	0,8292	0,8472	0,8315
350494	UNIODONTO DE CAMPINAS COOPERATIVA ODONTOLÓGICA	OD	Cooperativa odontológica	380.033	0,7277	0,9570	0,5891	0,7500	0,3889	0,8462	0,7697	0,7713
417815	SUL AMÉRICA ODONTOLÓGICO S/A	OD	Odontologia de Grupo	327.024	0,8605	1,0000	0,6132	1,0000	0,7654	0,8157	0,8298	0,7736
310981	ODONTO EMPRESAS CONVENIOS DENTARIOS LTDA.	OD	Odontologia de Grupo	313.569	0,5475	0,2774	0,2936	0,9875	0,8000	0,5330	0,5389	0,5444
389358	INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA LTDA	OD	Odontologia de Grupo	288.218	0,7899	1,0000	0,3931	0,9750	0,7952	0,5871	0,6158	0,7363
416525	PRIMA VIDA ODONTOLOGIA DE GRUPO LIMITADA	OD	Odontologia de Grupo	261.603	0,7067	0,8058	0,2944	1,0000	0,7660	0,5775	0,6694	0,7502
380041	PRODENT - ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA LTDA.	OD	Odontologia de Grupo	248.732	0,3357	0,0000	0,0000	1,0000	0,3572	0,7767	0,7718	0,5229

Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

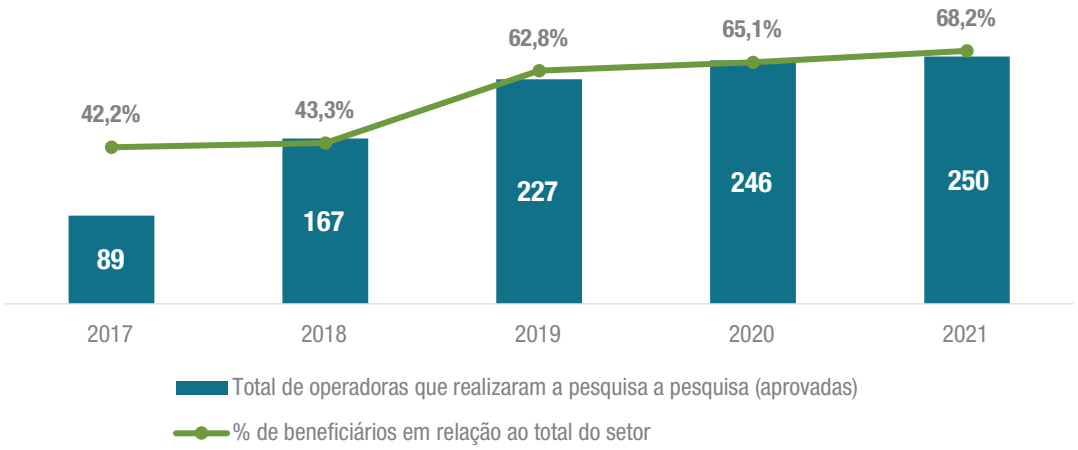
3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO

A ANS incentiva as operadoras de planos de saúde a realizarem pesquisas de satisfação junto a seus beneficiários. Em 2017, a Agência publicou o Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, com metodologia padronizada, representativa e com validade estatística. O objetivo da pesquisa é avaliar a experiência do beneficiário, por meio de 10 questões, divididas em 3 blocos: (I) Atenção à saúde, (II) Canais de Atendimento da Operadora; e (III) Avaliação Geral.

A realização de pesquisa de satisfação é uma boa prática a ser implementada, pois proporciona o estabelecimento de um canal de diálogo com os beneficiários e uma maior participação na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos. Além disso, oferece insumos para o aprimoramento dos serviços prestados pelas operadoras de planos de saúde. Os resultados da pesquisa também trazem subsídios para ações regulatórias por parte da ANS.

No ano-base 2021, 265 operadoras realizaram a pesquisa com seus beneficiários, um aumento de apenas 1,5% em relação ao ano-base 2020 (261 OPS realizaram a pesquisa), o que demonstra um crescimento discreto em relação ao ano anterior. Dentre as 265 operadoras, 250 cumpriram os critérios para pontuar no IDSS. Estas operadoras representam 68,2% dos beneficiários do setor, ou aproximadamente 50,6 milhões de beneficiários.

GRÁFICO 8 - EVOLUÇÃO DO TOTAL DE OPERADORAS E PERCENTUAL DE BENEFICIÁRIOS QUE REALIZARAM A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS APROVADAS PELA ANS, 2017 A 2021



A tabela 15, a seguir, apresenta o comparativo dos resultados das pesquisas de satisfação de beneficiários realizadas pelas operadoras nos últimos 5 anos. Os resultados apontam que cerca de 80% dos beneficiários das operadoras que realizaram a pesquisa responderam “Bom” e “Muito bom” para o quesito: “Como você avalia seu plano de saúde?”. Ademais, cerca de 74% dos beneficiários recomendariam o plano de saúde

para amigos ou familiares. A queda nos percentuais de satisfação em 2021 com relação ao ano anterior pode refletir a percepção de piora nos serviços, resquício do período pandêmico vivido a partir de 2020.

TABELA 15 - COMPARATIVO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS IDSS ANO-BASE 2017 A 2021

RESULTADOS	2017	2018	2019	2020	2021
Total de operadoras que pleitearam a pontuação por realização de uma pesquisa	101	190	234	261	265
Total de operadoras que realizaram a pesquisa a pesquisa (aprovadas)	89	167	227	246	250
Total de beneficiários nas operadoras que realizaram a pesquisa (aprovadas)	29.179.105	30.533.676	44.395.078	47.194.343	50.582.617
% de beneficiários em relação ao total do setor	42,2%	43,3%	62,8%	65,1%	68,2%
% de operadoras em relação ao total do setor	8,83%	16,68%	24,02%	26,74%	27,72%
% médio de beneficiários que avaliaram o plano como bom ou muito bom	80%	82%	86%	85%	80%
% médio de beneficiários que recomendariam o plano de saúde para amigos ou familiares*	80%	78%	80%	81%	74%

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

* incluindo a opção de resposta “definitivamente recomendaria”.

Nota: foi utilizada a média dos percentuais das operadoras.

4 QUESTIONAMENTOS DOS RESULTADOS PRELIMINARES DO IDSS ANO-BASE 2021

De modo a garantir que os resultados do programa de qualificação sejam fidedignos, a ANS divulga preliminarmente os resultados do IDSS, para que as operadoras tenham a oportunidade de apresentar questionamentos. Esta fase do programa, prevista no Art. 14 da RN nº 505/2022, tem como objetivo reduzir o risco de divulgação dos resultados finais com erros ou distorções.

A tabela 16, a seguir, apresenta a estatística das 104 demandas[3] recepcionadas por parte das operadoras, entre 27/10/2022 e 11/11/2022, período aberto a questionamentos dos resultados preliminares.

TABELA 16 – STATUS DOS QUESTIONAMENTOS DE OPERADORAS – IDSS-TISS ANO-BASE 2021

STATUS DOS QUESTIONAMENTOS	QUANTIDADE	PROPORÇÃO
Deferido	7	6,7%
Indeferido	67	64,4%
Informação Encaminhada	30	28,8%
TOTAL	**104**	**100%**

Fonte: Sistema OTRS e SEI da ANS.

A tabela 17, a seguir, apresenta a quantidade de demandas por Indicador. Pode-se constatar que o indicador "1.4 - Razão de Consultas Ambulatoriais de Pediatria por Beneficiário de 0 a 4 anos" recebeu o maior número de questionamentos, representando aproximadamente 10,6% do total recepcionado.

TABELA 17 - QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES POR INDICADOR IDSS-TISS ANO-BASE 2021

INDICADOR	TOTAL DE QUESTIONAMENTOS RECEPCIONADOS	%
1.1. Proporção de Parto Cesáreo	7	6,7%
1.2 - Taxa de Consultas de Pré-Natal	4	3,8%
1.3 - Taxa de Internação por Fratura de Fêmur em Idosos	3	2,9%

3 As 104 demandas representam os questionamentos, com expurgo das demandas repetidas.

INDICADOR	TOTAL DE QUESTIONAMENTOS RECEPCIONADOS	%
1.4 - Razão de Consultas Ambulatoriais de Pediatria por Beneficiário de 0 a 4 anos	11	10,6%
1.5 - Taxa de Citopatologia Cérvico-Vaginal Oncótica	4	3,8%
1.6 - Taxa de Exames de Hemoglobina Glicada	3	2,9%
1.7 - Proporção de Procedimentos Preventivos em Saúde Bucal – CÁRIE	3	2,9%
1.8 - Proporção de Procedimentos Preventivos em Saúde Bucal - PERIONDOTIA	2	1,9%
1.9 - Razão de Consultas Médicas Ambulatoriais com Generalista/ Especialista para idosos	6	5,8%
1.11. Participação em Projetos de Indução da Qualidade da ANS - Pontuação Base	1	1,0%
2.1 - Taxa de Sessões de Hemodiálise Crônica por Beneficiário	7	6,7%
2.2 - Taxa de Consultas Médicas Ambulatoriais com Generalista por Idosos	7	6,7%
2.3 - Índice de Dispersão Combinado de Serviços de Urgência e Emergência 24 horas	4	3,8%
2.4 - Taxa de Primeira Consulta ao Dentista por Beneficiário por ano	2	1,9%
2.5 - Índice de Dispersão Combinado da Rede Assistencial Odontológica	4	3,8%
2.7 - Frequência de Utilização de Rede de SADT com Atributo de Qualidade	8	7,7%
3.1 - Índice de Capital Regulatório (ICR)	1	1,0%
3.2. Taxa de Resolutividade de Notificação de Intermediação Preliminar	1	1,0%
3.3. Índice Geral de Reclamações (IGR)	5	4,8%
3.4 - Proporção de NTRPs com Valor Comercial da Mensalidade Atípicos	1	1,0%
3.5. Pesquisa de Satisfação do Beneficiário - Pontuação base	7	6,7%
3.7 - Índice de Reajuste Médio Ponderado Aplicado aos Planos Coletivos	2	1,9%
4.1. Índice composto de Qualidade Cadastral (SIB)	3	2,9%
4.3 - Razão de Completude do Envio dos Dados do Padrão TISS (Razão TISS)	6	5,8%
4.4. Proporção de Glosas de Pagamentos a Prestadores de Serviços de Saúde	2	1,9%
TOTAL	**104**	**100,0%**

Fonte: Sistema OTRS e SEI da ANS.

Agregando os indicadores que foram objeto de questionamento nas respectivas dimensões a que pertencem verifica-se, conforme disposto na tabela 18, abaixo, que a Dimensão 1 – IDQS concentra 42% das solicitações, seguida da Dimensão 2 – IDGA, com 30,8%. As dimensões 3 – IDSM e 4- IDGR têm representatividade bem inferior, com respectivamente 16,3% e 10,6% do total de solicitações.

TABELA 18 - QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES POR DIMENSÃO

DIMENSÃO	TOTAL DE QUESTIONAMENTOS PARA OS INDICADORES DA DIMENSÃO	%
IDQS	44	42,3%
IDGA	32	30,8%
IDSM	17	16,3%
IDGR	11	10,6%
TOTAL	**104**	**100,0%**

Fonte: Sistema OTRS e SEI da ANS.

5 CONCLUSÃO

O uso do IDSS como instrumento de avaliação do desempenho do setor de saúde suplementar brasileiro é uma estratégia com grande potencial indutor da melhoria da qualidade dos serviços ofertados pelas operadoras de planos de saúde. Este processo de trabalho integra um conjunto de ações regulatórias produtoras de eficiência e transparência, e precisam estar em constante evolução para que os ganhos sociais e econômicos, decorrentes da atividade de prestação de serviços de assistência à saúde, sejam compartilhados por toda a sociedade.

A reformulação do Programa IDSS, ocorrida em 2017, possibilitou um aprimoramento científico e operacional das informações essenciais para a análise do desempenho das operadoras, com a utilização dos dados encaminhados, por meio do Padrão TISS. Essa etapa também é marcada pela maior integração entre os diversos programas de avaliação e indução da qualidade da ANS, com a bonificação de operadoras acreditadas, que realizam pesquisas de satisfação junto a seus beneficiários e, mais recentemente, que participaram do Projeto de Modelos de Remuneração Baseados em Valor.

No ano-base 2021, observou-se, em ambos os segmentos, um aumento do número de operadoras classificadas na melhor faixa avaliativa e a manutenção da trajetória de crescimento do somatório de operadoras e beneficiários com notas entre 0,6 e 1,0 (faixas 1 e 2).

Fazendo o recorte por modalidade de operadora, observa-se que, entre as operadoras do segmento médico-hospitalar, as Seguradoras continuam apresentando o melhor resultado médio para o IDSS ano-base 2021, seguidas das Cooperativas Médicas, a modalidade que concentra o maior número de operadoras, sendo a segunda maior em quantidade de beneficiários. No segmento odontológico, o desempenho das Cooperativas Odontológicas foi levemente superior ao das Odontologias de Grupo.

Em relação ao porte de operadora, é possível afirmar que existe uma correlação positiva entre o porte e a nota final do IDSS para todos os anos-base apresentados (2016 a 2021). Em outras palavras, quanto maior o número de beneficiários de uma operadora (em média), maior é a sua nota do IDSS. Esse fato induz a uma conclusão de que a escala de operação, considerando-se a quantidade de beneficiários da carteira da operadora, é uma importante variável que pode explicar a maior pontuação das operadoras de grande porte.

Cabe destacar a relação positiva entre acreditação e bom desempenho no IDSS, mesmo quando se exclui a pontuação bônus conferida a essas operadoras da nota final. Em resumo, chega-se à conclusão de que, mesmo sem considerar a pontuação extra relativa à acreditação, os dados demonstram que as operadoras que aprimoram seus fluxos internos de gestão organizacional e gestão em saúde podem obter um desempenho superior em relação às demais.

Por fim, ressalta-se a importância da divulgação do desempenho do setor em 2021, refletindo o período avaliado de forma transparente, para que toda a sociedade de modo a reduzir a assimetria de informação, uma das principais falhas de mercado do setor. Os resultados do IDSS ano-base 2021 estão disponíveis em listagem completa (pdf ou Excel) no Portal da ANS, na área do Programa de Qualificação Operadoras.

É possível também consultar o detalhamento dos resultados do IDSS de cada operadora, por dimensão, indicador e faixa avaliativa por meio da ferramenta de busca disponível no portal em: https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans.

PARA MAIS INFORMAÇÕES E OUTROS ESCLARECIMENTOS, ENTRE EM CONTATO COM A ANS. VEJA ABAIXO NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:

0800 701 9656

Formulário Eletrônico
www.gov.br/ans

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

Atendimento exclusivo para deficientes auditivos
0800 021 2105

ans.reguladora @ANS_reguladora company/ans_reguladora @ans.reguladora ansreguladoraoficial

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar