

# Relatório do Programa de Qualificação de Operadoras 2021

## ANO-BASE 2020

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar  
IDSS - TISS 2021  
Ano-base 2020



# Relatório do Programa de Qualificação de Operadoras 2021

ANO-BASE 2020



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 on-line

#### **ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E INFORMAÇÕES:**

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS  
Diretoria de Gestão – DIGES  
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](http://www.gov.br/ans)

#### **DIRETORIA COLEGIADA DA ANS**

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES  
Diretoria de Fiscalização – DIFIS  
Diretoria de Gestão – DIGES  
Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE  
Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO

#### **EQUIPE TÉCNICA**

Ana Paula Silva Cavalcante, Andréa de Souza Cazes, Bruno Cortat de Carvalho, Renata Gasparello de Almeida, Rosana Vieira das Neves, Sônia Maria Marinho de Souza, Vanessa Maria Gomes de Carvalho.

#### **COORDENAÇÃO:**

César Brenha Rocha Serra  
Pedro Villela  
Ana Paula Silva Cavalcante  
Rosana Vieira das Neves  
Renata Gasparello de Almeida

#### **PROJETO GRÁFICO**

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SEGER/PRESI

#### **NORMALIZAÇÃO:**

Biblioteca/CGDOP/GEQIN/DIGES

### **Ficha Catalográfica**

---

A265r Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria Colegiada. Secretaria Geral.  
Gerência de Comunicação Social.  
Relatório do programa de qualificação de operadoras 2021 – Ano base 2020 [recurso eletrônico]: índice de desempenho da saúde suplementar (IDSS/TISS)./ Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). -- Rio de Janeiro: ANS,2021. 900KB; ePub.

1. Programa de qualificação de operadoras. 2. Operadoras de planos de saúde. 2. Dados da saúde. I. Título.

CDD 302.2

# Relatório do Programa de Qualificação de Operadoras 2021

## ANO-BASE 2020

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar  
IDSS - TISS 2021  
Ano-base 2020



# LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Dimensões/Pesos do IDSS-TISS	9
Tabela 2 - Quantidade de Indicadores por Dimensão do IDSS-TISS ano-base 2020	9
Tabela 3 – Indicadores bônus e de pontuação base do IDSS-TISS ano-base 2020	10
Tabela 4 - Avaliação da repercussão da Pandemia de COVID-19 em indicadores do IDSS ano-base 2020	11
Tabela 5 - Situação da Nota das Operadoras por faixa de avaliação no IDSS ano-base 2020 (em relação ao ano anterior)	13
Tabela 6 - Situação da Nota das Operadoras por faixa de avaliação no IDSS ano-base 2020 (em relação ao ano anterior), por modalidade	13
Tabela 7- Situação da Nota das Operadoras por faixa de avaliação no IDSS ano-base 2020 (em relação ao ano anterior), por porte	14
Tabela 8 - IDSS (média ponderada) por Porte - ano-base 2016 a 2020	15
Tabela 9 - IDSS (média ponderada) do setor - ano-base 2013 a 2020	16
Tabela 10 -Média de pontuação dos indicadores de qualidade e completude dos dados do IDSS, por segmentação da operadora, ano-base 2017 a 2020	19
Tabela 11 - IDSS (média ponderada) por Segmento – anos-base 2016 a 2020	20
Tabela 12 - IDSS (média ponderada) por modalidade - ano-base 2016 a 2020	20
Tabela 13 - Faixas avaliativas do IDSS	23
Tabela 14 - 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 2020	25
Tabela 15 - Desempenho das operadoras acreditadas (por Nível de Acreditação) e operadoras não acreditadas- Segmento Médico-Hospitalar– IDSS-TISS ano-base 2020	27
Tabela 16 - Dez Operadoras com melhores desempenho no IDSS ano-base 2020	30
Tabela 17 - Dez Operadoras do segmento Odontológico com melhores desempenho no IDSS ano-base 2020	31
Tabela 18 - IDSS das 10 maiores operadoras Médico-Hospitalares, segundo número de beneficiários, IDSS-TISS ano-base 2020	33
Tabela 19 - IDSS das 10 maiores operadoras exclusivamente odontológicas, segundo número de beneficiários, IDSS-TISS ano-base 2020	34
Tabela 20 - Comparativo dos Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários IDSS ano-base 2017 a 2020	37
Tabela 21 - Solicitações de Operadoras via Sistema OTRS – IDSS-TISS ano-base 2020	38
Tabela 22 - Quantidade de Solicitações por Indicador IDSS-TISS ano-base 2020	39

# LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Média ponderada do IDSS e dimensões por modalidade e por dimensão – IDSS-TISS ano-base 2020	21
Gráfico 2 - Média ponderada do IDSS e dimensões, por porte – Operadoras médico-hospitalares – IDSS-TISS ano-base 2020	22
Gráfico 3 - Média ponderada do IDSS e dimensões, por porte – Operadoras exclusivamente odontológicas – IDSS ano-base 2020	22
Gráfico 4 - Resultados do IDSS por faixa avaliativa ano-base 2020	24
Gráfico 5 - Distribuição de Operadoras por faixas do IDSS, anos-base: 2013 a 2020	25
Gráfico 6 - Distribuição de Beneficiários por faixas do IDSS (anos-base: 2013 a 2020)	26
Gráfico 7 - Evolução das Operadoras Acreditadas, 2017 a 2020	28
Gráfico 8 - Evolução do Total de Operadoras e Percentual de Beneficiários que realizaram a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários aprovadas pela ANS, 2017 a 2020	36

# LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Resumo dos resultados do IDSS Ano-Base 2020	16
Figura 2 - Qualidade dos Dados	18
Figura 3 - Os resultados da qualidade do envio de dados para o ano-base 2020	18
Figura 4 - Resultados Gerais do IDSS do setor estratificados por Dimensão, por Segmento, porte e Modalidade e por faixa avaliativa	19

# SUMÁRIO

<b>RESULTADOS DO IDSS 2021 (ANO-BASE 2020)</b>	<b>8</b>
<b>I – INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
I.1 DIMENSÕES DO IDSS	9
I.2 INDICADORES DO IDSS ANO-BASE 2020	9
I.3 IMPACTO DA COVID-19 NO IDSS ANO-BASE 2020	11
<b>II – RESULTADOS GERAIS DO IDSS DO ANO-BASE 2020</b>	<b>16</b>
II.1 IDSS GERAL DO SETOR	16
II.2 QUALIDADE DOS DADOS	17
II.3 RESULTADOS GERAIS DO IDSS DO SETOR ESTRATIFICADOS POR DIMENSÃO, POR SEGMENTO, PORTE E MODALIDADE E POR FAIXA AVALIATIVA	19
II.4 IDSS ANO-BASE 2020 POR SEGMENTO	20
II.5 IDSS ANO-BASE 2020 POR MODALIDADE	20
II.6 IDSS ANO-BASE 2020 POR PORTE	21
II.7 IDSS ANO-BASE 2020 POR FAIXAS AVALIATIVAS	23
II.8 RESULTADOS DO IDSS ANO-BASE 2020 DAS OPERADORAS ACREDITADAS	26
II.9 RESULTADOS DO IDSS POR OPERADORA	28
II.10 AS 10 OPERADORAS COM MELHOR DESEMPENHO NO IDSS 2020	30
II.11 IDSS DAS MAIORES OPERADORAS MÉDICO-HOSPITALARES (MH)	33
II.12 IDSS DAS MAIORES OPERADORAS ODONTOLÓGICAS (OD)	34
<b>III – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO</b>	<b>36</b>
<b>IV QUESTIONAMENTOS DOS RESULTADOS PRELIMINARES DO IDSS ANO-BASE 2020</b>	<b>38</b>
<b>V – CONCLUSÃO</b>	<b>41</b>

# RESULTADOS DO IDSS 2021 (ANO-BASE 2020)

## I – INTRODUÇÃO

Trata-se de Relatório para apresentação dos resultados do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – IDSS 2021, ano-base 2020, que avalia anualmente, e de forma compulsória, todas as operadoras atuantes no mercado por meio de indicadores.

O setor de planos de saúde possui, atualmente, cerca de 48,6 milhões de beneficiários com assistência médica e 28,8 milhões com assistência exclusivamente odontológica, representando parte expressiva da população brasileira, o que o torna muito relevante do ponto de vista econômico, social e epidemiológico (SIB/ANS/MS, Set/2021).

Dada a sua importância, desde 2004, a ANS colocou no centro da sua política de regulação setorial, a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas operadoras de planos de saúde a seus beneficiários. O programa de avaliação da qualidade das operadoras (PQO) começou, de forma embrionária, em 2004, e foi sendo consolidado ao longo dos anos.

O PQO foi criado com o objetivo de incentivar as operadoras a agirem como gestoras de saúde; os prestadores de serviços a atuarem como produtores do cuidado em saúde; os usuários a desenvolverem maior consciência sanitária; e a ANS, por sua vez, a aprimorar sua capacidade regulatória.

Além de aferir o desempenho global das operadoras que atuam no mercado, o Programa tem como objetivo ampliar a transparência e reduzir a assimetria de informação existente entre os atores do setor, ao fornecer informações detalhadas e periódicas sobre o desempenho das operadoras.

A falta de transparência e a assimetria de informação são falhas de mercado presentes no setor de saúde suplementar e comprometem a capacidade do consumidor de fazer escolhas bem embasadas no momento da contratação de um plano de saúde, ou ao realizar a portabilidade de carências para um novo plano.

Assim, desde o início, o cerne do Programa foi a busca pela definição de indicadores pertinentes, que medissem o desempenho das operadoras de forma obrigatória em todo o escopo de sua operação, de modo que todas as empresas atuantes fossem avaliadas pela ANS, bem como a divulgação dos resultados do desempenho das operadoras de forma transparente.

Para dar maior visibilidade ao Programa e dar capilaridade ao acesso aos resultados, desde o ano-base 2017, as operadoras passaram a ser obrigadas a divulgarem seus resultados (IDSS geral e por dimensões) em seus portais na internet, de modo a facilitar a busca pelo detalhamento do Programa pelos seus beneficiários.



## I.1 DIMENSÕES DO IDSS

A avaliação das operadoras é feita a partir de 4 dimensões com pesos diferenciados, conforme tabela 1 a seguir:

**Tabela 1 - Dimensões/Pesos do IDSS-TISS**

Dimensões - RN 386/2015	Pesos alterados em 2017 - RN 423/2017
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 423/2017

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

## I.2 INDICADORES DO IDSS ANO-BASE 2020

Para o ano-base 2020, foram avaliados 32 indicadores distribuídos nas 4 dimensões e mais um indicador bônus que incide na nota final do IDSS. Dos 32 indicadores, 19 utilizam dados extraídos do Padrão TISS. 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 por dimensão utilizado nessa avaliação, destacando-se o bônus extra para operadoras acreditadas de 0,30; 0,23 ou 0,15 na nota final do IDSS, a depender do nível da acreditação, nível 1, 2 ou 3.

**Tabela 2 - Quantidade de Indicadores por Dimensão do IDSS-TISS ano-base 2020**

Dimensões - RN 386/2015	Total de Indicadores - Ano-base 2020
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
<b>Total</b>	<b>33</b>

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

Cabe ressaltar que o indicador - “3.4 - Proporção de NTRP’s com Valor Comercial da Mensalidade Atípicos” não foi apurado para o cálculo do IDSS, em razão do cancelamento do processamento do Mapeamento do Risco Assistencial (MRA) referente ao ano-base 2020, aprovado na 535ª da Reunião da Diretoria Colegiada da ANS de 30/09/2020. Desse modo, não foi atribuída a pontuação deste indicador a nenhuma operadora, e assim todas receberam “não se aplica” (equivalente a peso zero), para o ano-base 2020.

A tabela 3, a seguir, apresenta os indicadores bônus para o ano-base 2020.

**Tabela 3 – Indicadores bônus e de pontuação base do IDSS-TISS ano-base 2020**

<b>Indicador Bônus</b>	<b>Dimensão na qual o bônus incide</b>	<b>Pontuação</b>
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 para projetos de indução e até 0,30 para certificação em 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)	IDSMS	Pontuação Base de 0,25
3.6 - Autorização prévia anual para movimentação da carteira de títulos e valores mobiliários - Bônus (Gestão Financeira Ativa)	IDSMS	Bônus de 10%
3.7 – Índice de Reajuste Médio Ponderado aplicado aos Planos Coletivos (Moderação de Reajuste)	IDSMS	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

### I.3 IMPACTO DA COVID-19 NO IDSS ANO-BASE 2020

Diante da pandemia do COVID-19 foram feitas algumas solicitações por parte das operadoras para a suspensão da divulgação dos resultados do IDSS ou alteração da metodologia. Sendo assim, foi realizada uma análise do impacto da pandemia no IDSS de 2021 (ano-base 2020).

O resultado desta análise foi apresentado na 106ª reunião da Câmara de Saúde Suplementar (CAMSS), ocorrida em 18/08/2021, com a conclusão de que não houve repercussão significativa da pandemia que justificasse a alteração da metodologia utilizada no cálculo dos indicadores, afastando qualquer possibilidade de suspensão do programa no ano corrente (a gravação em vídeo da 106ª Reunião da CAMSS pode ser assistida no canal da ANS no YouTube).

Acesse: <https://www.youtube.com/watch?v=GcPoVq9CnZU>

Foi feita a análise de 19 indicadores, (relacionados a atenção saúde, acesso a procedimentos e reclamações por parte de beneficiários), com potencial de terem sofrido impacto nos seus resultados em função da pandemia. Os resultados dessa análise demonstraram que para a maioria dos indicadores não houve impacto significativo que justificasse a alteração da metodologia utilizada nos indicadores, ou até mesmo a medida extrema de suspensão do programa em função da pandemia.

Houve repercussão discreta nos resultados de 9 indicadores, entretanto, os resultados gerais de desempenho do setor (IDSS geral do setor, IDSS por dimensão, IDSS por segmento, dentre outros), que serão apresentados nos itens a seguir do presente relatório, indicaram que no ano-base 2020 não houve redução significativa do desempenho em relação aos anos anteriores, observando-se, inclusive, melhora no desempenho geral do segmento médico-hospitalar.

Vale ressaltar, que a redução do desempenho do setor em alguns indicadores se deve à necessidade de ajustes frente à pandemia, o que não implica, necessariamente, queda de qualidade dos serviços prestados por operadoras de planos de saúde e seus respectivos prestadores de serviço de saúde.

Segue tabela de Indicadores avaliados em relação aos impactos de pandemia de COVID-19 para o ano-base 2020:

**Tabela 4 - Avaliação da repercussão da Pandemia de COVID-19 em indicadores do IDSS ano-base 2020**

Indicador		Análise
1.4	Razão de Consultas Ambulatoriais de Pediatria por Beneficiário de 0 a 4 anos	Houve Repercussão pequena nos Resultados
1.5	Taxa de Citopatologia Cérvico-Vaginal Oncótica	
2.2	Taxa de Consultas Médicas Ambulatoriais com Generalista por Idosos	
2.4	Taxa de Primeira Consulta ao Dentista por Beneficiário por ano	
2.8	Índice de efetiva comercialização de planos individuais – Bônus (segmentação odontológica)	

Indicador		Análise
1.1	Proporção de Parto Cesáreo (Estímulo ao Parto Normal)	Repercussão Discreta nos Resultados
1.2	Taxa de Consultas de Pré-Natal	
1.6	Taxa de Exames de Hemoglobina Glicada	
3.3	Índice Geral de Reclamações (IGR)	
Indicador		Análise
1.3	Taxa de Internação por Fratura de Fêmur em Idosos	Não houve repercussão nos resultados
1.7	Proporção de Procedimentos Preventivos em Saúde Bucal - CÁRIE	
1.8	Proporção de Procedimentos Preventivos em Saúde Bucal - PERIONDOTIA	
1.9	Razão de Consultas Médicas Ambulatoriais com Generalista/Especialista para idosos	
1.10	Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças - Pontuação Base	
1.11	Participação em Projetos de Indução da Qualidade da ANS - Pontuação Base	
2.1	Taxa de Sessões de Hemodiálise Crônica por Beneficiário	
2.6	Frequência de Utilização de Rede de Hospitais com Atributo de Qualidade	
2.7	Frequência de Utilização de Rede de SADT com Atributo de Qualidade	
4.2	Taxa de utilização do SUS	

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

Face à crise sanitária, de proporções mundiais, deflagrada em 2020, algum impacto da pandemia em parte dos indicadores do IDSS para o ano-base avaliado já era esperado e demonstra a sensibilidade do Programa para detectar o que acontece no setor. Assim, o programa cumpre com seus objetivos de apurar os resultados das operadoras, que, de certo, tiveram que se adaptar e criar estratégias de atuação no período pandêmico ainda em curso.

Salienta-se que, em 2017, quando houve uma mudança importante na metodologia e na fonte de dados para o cálculo dos indicadores do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), constatou-se queda mais significativa do desempenho que a queda atual em função da pandemia. Na ocasião, a divulgação ao público foi realizada com as devidas ressalvas. Idêntica medida está sendo adotada na divulgação do IDSS, ano-base 2020, à sociedade.

Ademais, considerando-se as notas das operadoras enquadradas nas 5 faixas avaliativas do IDSS, realizou-se um estudo, conforme dados da tabela 5, a seguir. A maioria das operadoras (81,74%) mantiveram desempenho estável ou superior em relação ao ano anterior. Dessas operadoras, 66,85% permaneceram na mesma faixa avaliativa e 14,89% subiram de faixa em relação ao ano-base 2019. Para as operadoras que apresentaram queda de faixa avaliativa (16,30%), é importante mencionar que nem todas as reduções nas notas finais dessas operadoras se deveram ao impacto direto da pandemia. Destacam-se casos em que as operadoras deixaram de cumprir a obrigação regulatória mínima de envio de dados para os sistemas da ANS, como TISS e DIOPS. Além disso, parte dessas operadoras se encontravam em regime especial de Direção Técnica ou Fiscal, ou até mesmo em processo de cancelamento de registro como operadora.

**Tabela 5 - Situação da Nota das Operadoras por faixa de avaliação no IDSS ano-base 2020 (em relação ao ano anterior)**

	Estável	Queda	Melhora	Não foram avaliadas no ano anterior	Total
Quantidade de OPS	615	150	137	18	920
Percentual	66,85%	16,30%	14,89%	1,96%	100,00%

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

A tabela 6, a seguir, apresenta a análise das operadoras em relação à faixa avaliativa por modalidade de operadora. As maiores quedas de faixa avaliativa observadas se deram entre as Medicinas de Grupo; seguidas das Odontologias de Grupo e Autogestões por RH.

As medicinas de grupo, uma modalidade que conta com 227 operadoras, representam 24,67% das operadoras do setor. Em termos absolutos, observa-se que 127 operadoras se mantiveram estáveis, 40 subiram de faixa avaliativa e 50 operadoras desta modalidade sofreram queda de faixa, o que representa 5,43% do número total das 920 operadoras avaliadas.

**Tabela 6 - Situação da Nota das Operadoras por faixa de avaliação no IDSS ano-base 2020 (em relação ao ano anterior), por modalidade**

Modalidade	Quantidade de Operadoras				Percentual (= quantidade/920)			
	Estável	Queda	Melhora	Não avaliadas ano anterior	Estável	Queda	Melhora	Não foram avaliadas no ano anterior
Autogestão	82	19	13	0	8,91%	2,07%	1,41%	0,00%
Autogestão por RH	16	5	5	2	1,74%	0,54%	0,54%	0,22%
Cooperativa Médica	195	38	38	0	21,20%	4,13%	4,13%	0,00%
Cooperativa odontológica	80	10	11	0	8,70%	1,09%	1,20%	0,00%
Filantropia	26	1	5	1	2,83%	0,11%	0,54%	0,11%

Modalidade	Quantidade de Operadoras				Percentual (= quantidade/920)			
	Estável	Queda	Melhora	Não avaliadas ano anterior	Estável	Queda	Melhora	Não foram avaliadas no ano anterior
Medicina de Grupo	127	50	40	10	13,80%	5,43%	4,35%	1,09%
Odontologia de Grupo	82	26	25	5	8,91%	2,83%	2,72%	0,54%
Seguradora Especializada em Saúde	7	1	0	0	0,76%	0,11%	0,00%	0,00%
<b>Total</b>	<b>615</b>	<b>150</b>	<b>137</b>	<b>18</b>	<b>66,85%</b>	<b>16,30%</b>	<b>14,89%</b>	<b>1,96%</b>

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

A tabela 7, a seguir, apresenta a mesma análise por faixa avaliativa, considerando o porte das operadoras e demonstra que as operadoras de pequeno porte, notadamente onde concentra-se o segmento de medicinas de grupo, são as que apresentam maior queda nas faixas avaliativas do IDSS.

**Tabela 7- Situação da Nota das Operadoras por faixa de avaliação no IDSS ano-base 2020 (em relação ao ano anterior), por porte**

Porte (em número de benef)	Quantidade de Operadoras					Percentual				
	Estável	Queda	Melhora	Não foram avaliadas no ano anterior	Total	Estável	Queda	Melhora	Não foram avaliadas no ano anterior	Total
Pequeno (1 a 19.999)	345	104	84	17	550	62,73%	18,91%	15,27%	3,09%	100%
Médio (20.000 a 99.999)	200	36	40	1	277	72,20%	13,00%	14,44%	0,36%	100%
Grande (Mais que 100.000)	70	10	13	0	93	75,27%	10,75%	13,98%	0,00%	100%
<b>Total</b>	<b>615</b>	<b>150</b>	<b>137</b>	<b>18</b>	<b>920</b>	<b>66,85%</b>	<b>16,30%</b>	<b>14,89%</b>	<b>1,96%</b>	<b>100%</b>

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

A tabela 8, a seguir, apresenta o resultado do IDSS (média ponderada pelo número de beneficiários) por porte de operadora, sendo possível verificar a manutenção de uma correlação positiva entre o maior porte e as melhores notas do IDSS. Em outras palavras, podemos afirmar que, em média, quanto maior o número de beneficiários de uma operadora, maior é a nota do IDSS.

Importante destacar que a ligeira queda do resultado do IDSS verificado no ano-base 2020 se deve à leve queda das operadoras de grande porte, dado que o desempenho médio das operadoras de pequeno e médio porte se manteve estável. Merece destaque, ainda, a grande concentração de beneficiários nas operadoras de grande porte – elas representam 10% do total e concentram aproximadamente 76% dos beneficiários.

Ainda com essa leve queda do IDSS geral das operadoras de grande porte para o ano avaliado, a tendência histórica de melhores notas em operadoras de maior porte se manteve para o ano-base 2020.

**Tabela 8 - IDSS (média ponderada) por Porte - ano-base 2016 a 2020**

Porte (beneficiários)	Total de Beneficiários ano-base 2020	Nº de OPS ano-base 2020	IDSS Ano-base 2020	IDSS Ano-base 2019	IDSS Ano-base 2018	IDSS ano-base 2017	IDSS ano-base 2016
Pequeno (1 a 19.999)	3.966.274	550	0,6479	0,6469	0,5802	0,5727	0,7527
Médio (20.000 a 99.999)	13.091.242	277	0,7272	0,7241	0,6802	0,6389	0,7579
Grande (mais que 100.000)	55.421.396	93	0,8267	0,8320	0,8078	0,7673	0,8232
<b>Total Geral</b>	<b>72.478.912</b>	<b>920</b>	<b>0,7989</b>	<b>0,8011</b>	<b>0,7691</b>	<b>0,7295</b>	<b>0,8051</b>

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

Conclui-se que a crise sanitária mundial se refletiu nos resultados de desempenho das operadoras. No entanto, diante da melhora de notas de parte das operadoras, mesmo em um ano de adversidades, demonstram que o desempenho pode ser resultado de fatores como organização interna e plano de contingência, como estratégias das operadoras e de seus prestadores de serviços para fazer frente à situação de crise instalada.

Todas as operadoras encontravam-se no mesmo contexto de pandemia e os diferentes desempenhos apresentados devem ser avaliados por um amplo espectro de condições, e o IDSS propicia um panorama da situação avaliada e a comparação entre as operadoras atuantes no setor, favorecendo uma concorrência baseada em valor.

Desse modo, decidiu-se pela divulgação do programa na íntegra, uma vez que é importante que o IDSS reflita o período avaliado de forma transparente, e para que toda a sociedade entenda os possíveis impactos da pandemia nos resultados. Para tanto, a divulgação está sendo realizada dando total conhecimento ao público a respeito dos possíveis efeitos da pandemia no Programa.

## II - RESULTADOS GERAIS DO IDSS DO ANO-BASE 2020

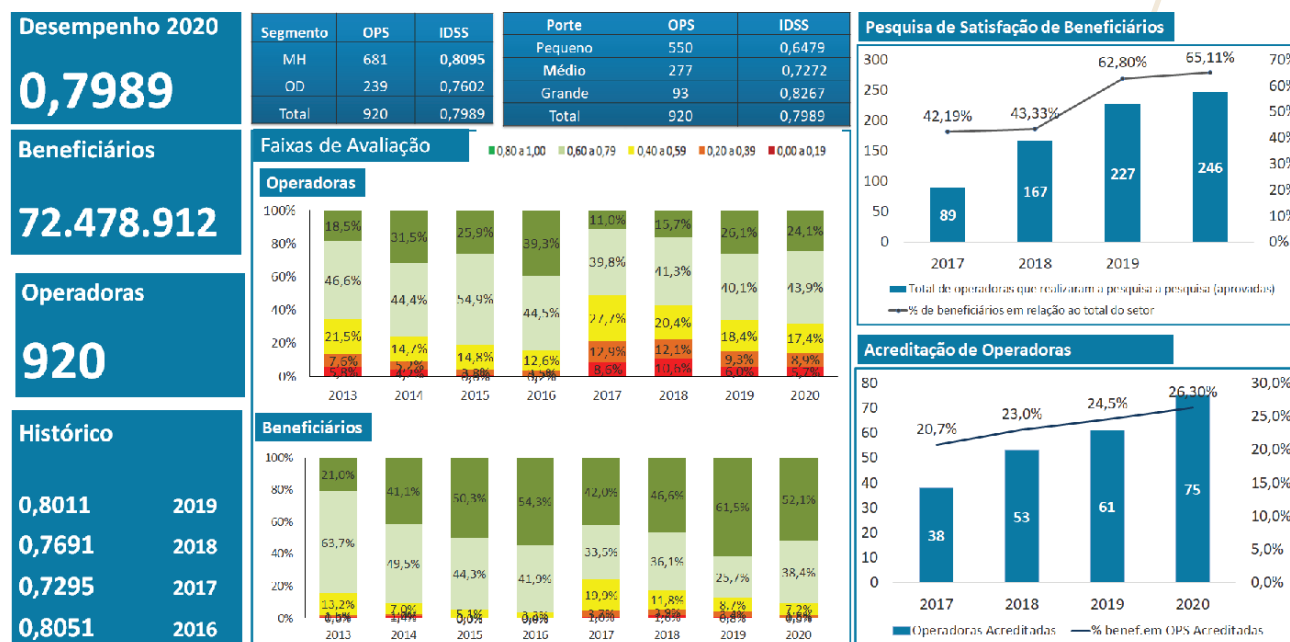
O IDSS 2021, ano-base 2020, foi apurado para 920 operadoras, que cumpriram os requisitos do programa, sendo 681 do segmento Médico-Hospitalar (MH) e 239 do segmento odontológico (OD). A data de corte para a apuração dos dados foi 30 de abril de 2021. O resultado do IDSS geral do setor é apurado através do cálculo da média ponderada (pelo número de beneficiários) do IDSS das operadoras.

### II.1 IDSS GERAL DO SETOR

O IDSS geral do ano-base 2020 foi de 0,7989, sendo ligeiramente menor que o IDSS geral do ano-base 2019, que foi de 0,8011, uma ligeira queda de 0,27%.

Segue o resumo dos resultados gerais do IDSS ano-base 2020:

Figura 1: Resumo dos resultados do IDSS Ano-Base 2020



Fonte: ANS - Sistema Qualificação

Segue tabela apresentando o comparativo desde 2013 dos resultados do IDSS com o número de operadoras avaliadas a cada ano e o quantitativo de beneficiários representados:

Tabela 9 - IDSS (média ponderada) do setor - ano-base 2013 a 2020

Ano-base	IDSS do setor	Quantidade de operadoras	Quantidade de beneficiários
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



Ano-base	IDSS do setor	Quantidade de operadoras	Quantidade de beneficiários
2016	0,8051	1.057	68.879.817
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 2020 (Tabela 9), nota-se que houve uma queda muito maior nos resultados das operadoras após a implementação da nova metodologia IDSS-TISS, em 2017, do que no ano-base 2020 ora apresentado, mesmo com os impactos da pandemia de COVID-19.

Após a queda do resultado médio do setor em 2017, segue-se uma trajetória de recuperação nos anos de 2018 e 2019, com o retorno ao patamar alcançado pelo setor em 2016. Entretanto, fora essa inflexão no momento de mudança de fonte de dados utilizada por conta da introdução do padrão TISS, o desempenho geral do setor tem sido relativamente homogêneo.

No ano-base 2020, a média geral do setor sofreu uma ligeira queda, porém o resultado de 0,7989 é muito próximo ao ano-base 2019, que foi de 0,8011, e bastante superior aos resultados dos anos-base 2013 (0,715); 2014 (0,7541); 2015 (0,7881); 2017 (0,7295) e 2018 (0,7691).

Ainda com base na tabela 9, é possível perceber uma tendência contínua de queda do número de operadoras avaliadas, o que pode ser explicado pelo aumento do número de incorporações no mercado ou mesmo pela saída de operadoras de pequeno porte, com menor capacidade de suportar os riscos inerentes ao setor.

## II.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:

**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 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-ab2020-17082020-pdf>

Os resultados da qualidade do envio de dados para o ano-base 2020 encontram-se na figura 3 a seguir:

**Figura 3 - Os resultados da qualidade do envio de dados para o ano-base 2020**

<b>Qualidade do SIB</b>	Segmento MH (681 OPS): 0,9740	Segmento OD (239 OPS): 0,9046	<b>Total de OPS (920): 0,9565</b>
<b>Qualidade TISS/DIOPS</b>	Segmento MH (681 OPS): 0,7805	Segmento OD (239 OPS): 0,7011	<b>Total de OPS (920): 0,7608</b>

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

Observa-se na tabela 10 a seguir, que os resultados do indicador de qualidade do SIB se mantêm relativamente estáveis desde o ano-base 2018 e que, de maneira geral, a qualidade dos dados das operadoras médico-hospitalares refletidos no Índice Composto de Qualidade Cadastral foi de 0,9740 no ano-base 2020, superior à do segmento odontológico, que foi de 0,9046.

Em relação aos resultados do indicador de completude dos dados TISSXDIOPS, embora se perceba uma evidente melhora em ambas as segmentações ao longo dos anos, no ano-base 2020, constata-se que ainda há uma lacuna quanto ao correto envio dos dados dos valores da despesa assistencial enviadas por meio dos sistemas TISS e DIOPS, evidenciada pelas notas bastante inferiores 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, afeta diretamente o resultado do IDSS, que depende, primordialmente, do correto envio das informações. Por isso, a razão de completude TISSXDIOPS insuficiente, abaixo de 0,30 inviabiliza o cálculo de parte dos indicadores das dimensões IDQA e IDGA.

**Tabela 10 - Média de pontuação dos indicadores de qualidade e completude dos dados do IDSS, por segmentação da operadora, ano-base 2017 a 2020**

Segmentação das Operadoras 2020	Indicador de qualidade dos dados Média da pontuação	Ano-base			
		2020	2019	2018	2017
MH (681)	Qualidade do SIB	0,97	0,96	0,96	0,94
	Completeness TISS/DIOPS	0,78	0,70	0,68	0,76
OD (239)	Qualidade do SIB	0,90	0,90	0,89	0,86
	Completeness TISS/DIOPS	0,70	0,65	0,66	0,63

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

### II.3 RESULTADOS GERAIS DO IDSS DO SETOR ESTRATIFICADOS POR DIMENSÃO, POR SEGMENTO, POR PORTE E MODALIDADE E POR FAIXA AVALIATIVA

Os resultados do IDSS ano-base 2020 agregados: IDSS geral e por dimensões, IDSS por segmento, IDSS por porte e IDSS por modalidade constam na figura 4 a seguir:

**Figura 4 - Resultados Gerais do IDSS do setor estratificados por Dimensão, por Segmento, porte e Modalidade e por faixa avaliativa**

IDSS Geral e por Dimensão	IDSS POR SEGMENTO	IDSS POR PORTE	IDSS POR MODALIDADE
IDSS geral do setor: 0,7989	Médico-hospitalar: 0,8095	Pequeno Porte: 0,6479	Autogestão: 0,7159
IDQS do setor: 0,7860	Odontológico: 0,7602	Médio Porte: 0,7272	Autogestão por RH: 0,6036
IDGA do setor: 0,5673		Grande Porte: 0,8267	Cooperativa Médica: 0,8588
IDSM do setor: 0,9356			Filantropia: 0,7510
IDGR do setor: 0,8143			Medicina de Grupo: 0,7707
			Seguradora Especializada em Saúde: 0,8964
			Cooperativa Odontológica: 0,7877
			Odontologia de Grupo: 0,7527

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

## II.4 IDSS ANO-BASE 2020 POR SEGMENTO

Mesmo em um ano de crise sanitária com a pandemia de COVID-19, para a segmentação médico-hospitalar, o IDSS médio de 2020 sofreu discreta melhora, de 0,8036, no ano-base 2019, para 0,8095, no ano-base 2020. O segmento odontológico, por sua vez, apresentou queda do resultado médio, passando de 0,7922, em 2019, para 0,7602, em 2020, sendo, portanto, a razão para a ligeira redução geral do setor observada neste último ano.

Entretanto, essa leve queda no desempenho do IDSS do segmento OD é um resultado esperado e condizente com a crise sanitária instalada. Ainda assim, o resultado do ano-base 2020 para o segmento OD mantém-se em um patamar homogêneo em relação ao IDSS dos últimos 4 anos, inclusive com desempenho superior aos anos-base 2018 e 2017.

Na tabela 11, a seguir, é apresentado o comparativo dos resultados por segmento do ano-base 2016 ao ano-base 2020:

**Tabela 11 - IDSS (média ponderada) por Segmento – anos-base 2016 a 2020**

Segmento	Total de Beneficiários ano-base 2020	Nº de OPS ano-base 2020	IDSS do Setor ano-base 2020	IDSS do Setor ano-base 2019	IDSS do Setor ano-base 2018	IDSS do Setor ano-base 2017	IDSS do setor ano-base 2016
MH	56.895.273	681	0,8095	0,8036	0,7866	0,7368	0,7980
OD	15.583.639	239	0,7602	0,7922	0,7070	0,7028	0,8306
<b>Total Geral</b>	<b>72.478.912</b>	<b>920</b>	<b>0,7989</b>	<b>0,8011</b>	<b>0,7691</b>	<b>0,7295</b>	<b>0,8051</b>

Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

## II.5 IDSS ANO-BASE 2020 POR MODALIDADE

A tabela 12, a seguir, apresenta os resultados do IDSS médio para cada uma das modalidades de operadora e o respectivo número de beneficiários. No ano-base de 2020, observa-se a melhora das notas das seguradoras (0,8964), cooperativas médicas (0,8588) e autogestões (0,7159) em relação aos resultados apurados no ano-base 2019. Permaneceram estáveis as notas das cooperativas odontológicas (0,7877) e filantropias (0,7510) e houve piora do desempenho das medicinas de grupo (0,7707) e odontologias de grupo (0,7527).

Cabe destacar que o melhor resultado dentre todas as modalidades é o das seguradoras especializadas em saúde em toda a série histórica apresentada (2016 a 2020). O resultado desta modalidade neste último ano-base é, inclusive, o melhor desde 2016. Merece destaque, ainda, a melhoria de desempenho da modalidade cooperativa médica, que possui a maior representatividade em número de operadoras (aproximadamente 40% do total das operadoras médico-hospitalares).

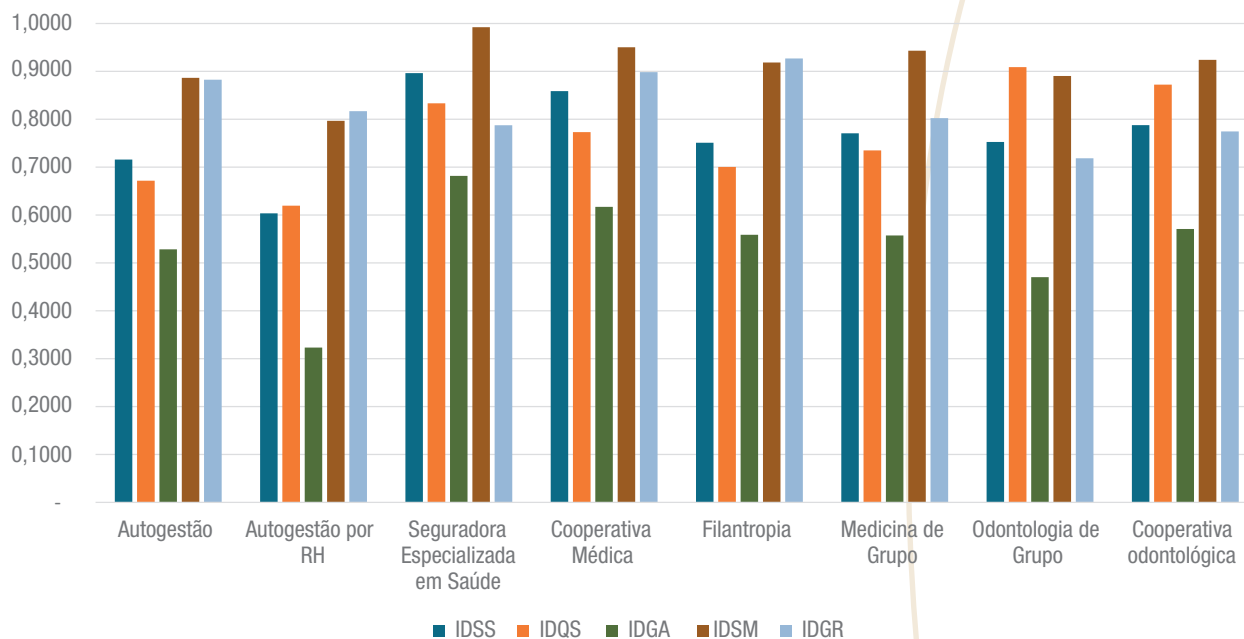
**Tabela 12 - IDSS (média ponderada) por modalidade - ano-base 2016 a 2020**

Modalidade	Total de Beneficiários Ano-base 2020	Nº de OPS ano-base 2020	IDSS ano-base 2020	IDSS ano-base 2019	IDSS ano-base 2018	IDSS ano-base 2017	IDSS ano-base 2016
Autogestão	3.378.258	114	0,7159	0,6908	0,6539	0,6009	0,7606
Autogestão por RH	1.009.374	28	0,6036	0,6107	0,4900	0,4766	0,7496
Cooperativa Médica	17.717.783	271	0,8588	0,8292	0,8282	0,7685	0,8062
Cooperativa odontológica	3.322.079	101	0,7877	0,7839	0,6965	0,6853	0,8172
Filantropia	1.011.371	33	0,7510	0,7490	0,7125	0,7018	0,7791
Medicina de Grupo	25.635.470	227	0,7707	0,7970	0,7679	0,7128	0,7772
Odontologia de Grupo	12.261.560	138	0,7527	0,7945	0,7098	0,7074	0,8343
Seguradora Especializada em Saúde	8.143.015	8	0,8964	0,8512	0,8705	0,8534	0,8655
<b>Total Geral</b>	<b>72.478.912</b>	<b>920</b>	<b>0,7989</b>	<b>0,8011</b>	<b>0,7691</b>	<b>0,7295</b>	<b>0,8051</b>

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

O gráfico 1, a seguir, apresenta a abertura dos resultados do IDSS por dimensão, as seguradoras especializadas em saúde ainda se destacam como o grupo de operadoras com melhores resultados, com exceção da Dimensão de Gestão de Processo e Regulação (IDGR). Nesta dimensão, as seguradoras caem e as operadoras das modalidades Filantropia e Medicina de Grupo apresentam melhores resultados.

**Gráfico 1 - Média ponderada do IDSS e dimensões por modalidade e por dimensão – IDSS-TISS ano-base 2020**



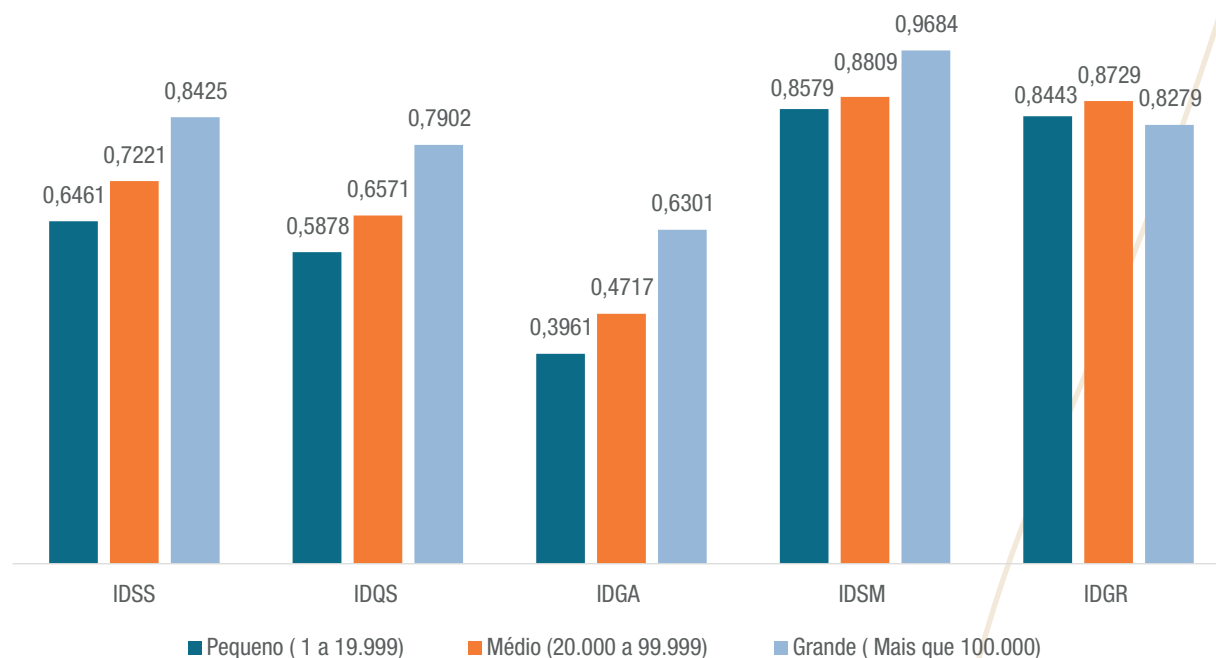
Fonte: ANS – Sistema Qualificação.

Dentre todas as modalidades, analisando o gráfico 1, fica evidenciado que as operadoras apresentam pior desempenho nas Dimensões de Qualidade em Saúde (IDQS) e de Garantia de Acesso (IDGA), o que demonstra a necessidade de um incremento no desempenho dos indicadores dessas duas dimensões, que se relacionam mais diretamente com a assistência à saúde dos beneficiários.

## II.6 IDSS ANO-BASE 2020 POR PORTE

Analisando os resultados considerando o porte das operadoras, conforme se observa no gráfico 2, a seguir, mais uma vez constata-se uma correlação positiva entre a média ponderada da pontuação obtida no IDSS e o maior porte das operadoras na segmentação médico-hospitalar. 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).

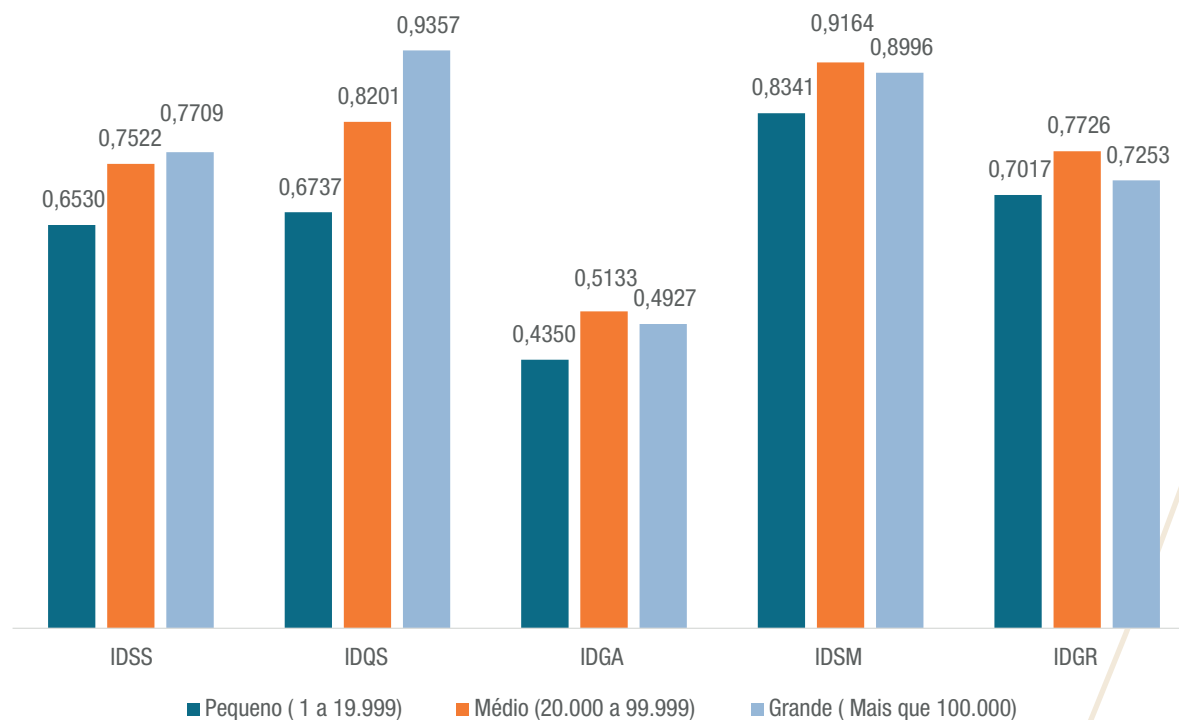
**Gráfico 2 - Média ponderada do IDSS e dimensões, por porte – Operadoras médico-hospitalares – IDSS-TISS ano-base 2020**



Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

No que tange às operadoras exclusivamente odontológicas, apenas as pontuações do IDSS e IDQS relacionam-se positivamente com o porte da operadora, conforme se observa no Gráfico 3, abaixo. Nas dimensões IDGA, IDSM 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 2020**



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).

## II.7 IDSS ANO-BASE 2020 POR FAIXAS AVALIATIVAS

O IDSS também é estratificado por faixa avaliativa. Existem cinco faixas avaliativas, conforme descrito na tabela 13 a seguir. As faixas 1 e 2 concentram as melhores notas do IDSS.

**Tabela 13 - 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

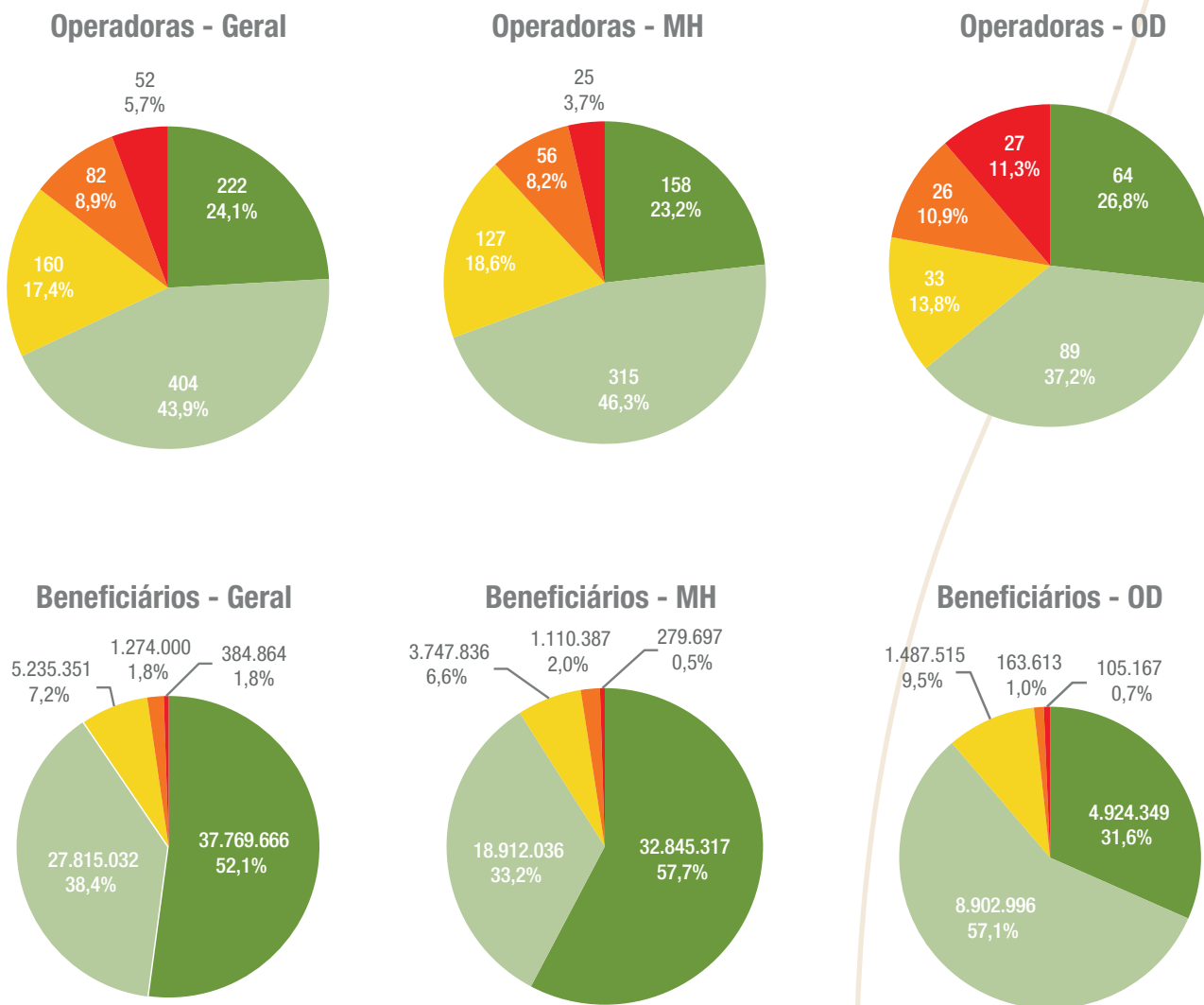
Fonte: ANS - Fichas do Indicador IDSS Ano-Base 2020 – disponível em <https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/ acesso-a-informacao/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/dados-do-programa-de-qualificacao-de-operadoras/fichas-tecnicas-indicadores-idss-ab2020-17082020-pdf>

Em relação às faixas avaliativas, o resultado, para o ano-base 2020 demonstrou que 24,1% das operadoras se concentraram na melhor faixa (faixa 1), 43,9% na segunda melhor (faixa 2) faixa e 17,4% na terceira melhor faixa (faixa 3). Ou seja, 85,4% das operadoras se concentram nas 3 melhores faixas avaliativas e

68% das operadoras apresentaram acima de 0,6. Em termos de percentual de beneficiários, 52,1% dos beneficiários possuem vínculo em operadoras que foram classificadas na melhor faixa avaliativa. 90,5% dos beneficiários estão vinculados em operadoras que foram classificadas nas 2 melhores faixas avaliativas, ou seja, nota entre 0,6 e 1, o maior percentual desde 2017.

Ademais, quase 98% dos beneficiários possuem vínculo em operadoras que foram classificadas nas 3 melhores faixas avaliativas (avaliação acima de 0,4) e 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.

**Gráfico 4 - Resultados do IDSS por faixa avaliativa ano-base 2020**



Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

Conforme tabela 14, a seguir, com relação ao segmento médico hospitalar verifica-se que há uma trajetória de constante crescimento do número de operadoras e de percentual de beneficiários em operadoras classificadas nas duas melhores faixas avaliativas do IDSS, Faixas 1 e 2 (IDSS de 0,6 a 1). Com destaque para a melhora da nota no ano-base 2020 (69,5% das operadoras) e relação ao ano-base 2019 (68,2% das operadoras) apesar do ano de 2020 ter sido um ano atípico, marcado pela pandemia de COVID-19. Fenômeno semelhante ocorreu em relação ao número de beneficiários vinculados a operadoras médico hospitalares classificadas nas 2 melhores faixas avaliativas no ano-base 2020, onde o aumento foi de 86,4% no ano-base 2019 para 91% de beneficiários no ano-base 2020 vinculados a operadoras classificadas nas 2 melhores faixas.



No segmento odontológico, embora tenha sido verificada uma relevante ampliação do número de operadoras nestas faixas superiores, 1 e 2, 64%, verificando-se um aumento de 5,61% em relação ao ano-base 2019, que contava como 60,6% de operadoras no segmento odontológico nessas faixas avaliativas superiores, houve uma ligeira redução do percentual de beneficiários vinculados às operadoras odontológicas com notas entre 0,6 e 1,0. No ano-base 2019 eram 89,8% de beneficiários vinculados a operadoras classificadas nas melhores faixas avaliativas (faixa 1 e 2), enquanto no ano-base 2020, o segmento odontológico passou a contar com 88,7% de beneficiários vinculados a operadoras que ficaram nas melhores faixas avaliativas, uma queda percentual de 1,22%.

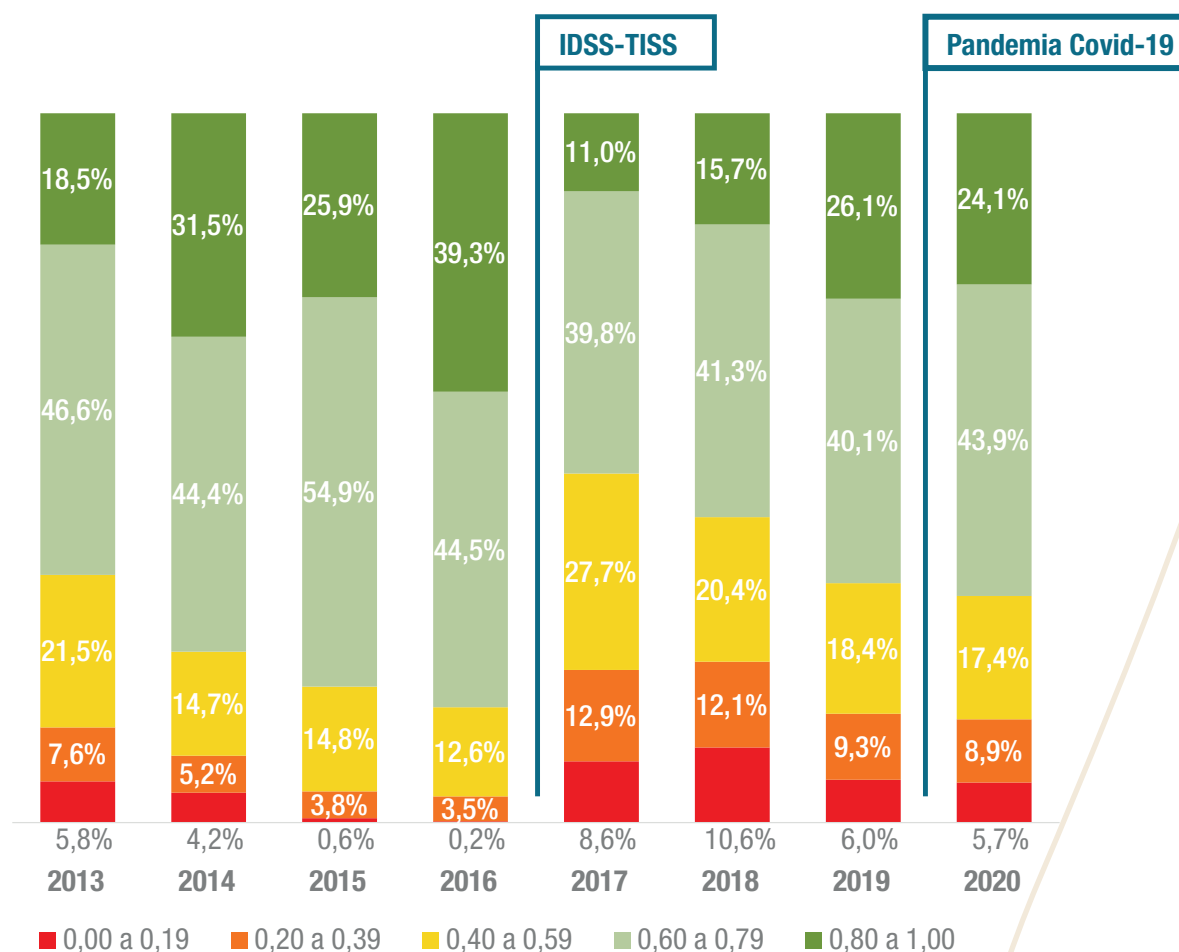
**Tabela 14 - Percentual de Operadoras com IDSS nas faixas superiores do IDSS – Faixas 1 e 2, nota entre 0,6 e 1, e percentual de beneficiários nestas operadoras, por Segmento, ano-base 2017 a 2020**

Percentual nas Faixas Superiores do IDSS	Ano-base				
	Segmento	2020	2019	2018	2017
Operadoras	Total	68,0%	66,2%	56,9%	50,8%
	MH	69,5%	68,2%	59,0%	51,3%
	OD	64,0%	60,6%	51,5%	49,3%
Percentual de Beneficiários	Total	90,5%	87,2%	82,7%	75,5%
	MH	91%	86,4%	83,1%	73,9%
	OD	88,7%	89,8%	81,4%	81,2%

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

Os resultados do IDSS Geral nas 5 faixas avaliativas entre os anos de 2013 e 2020 são apresentados nos gráficos 5 e 6 a seguir, e demonstram, respectivamente, os percentuais de operadoras e de beneficiários em cada faixa de avaliação.

Gráfico 5 - Distribuição de Operadoras por faixas do IDSS, anos-base: 2013 a 2020

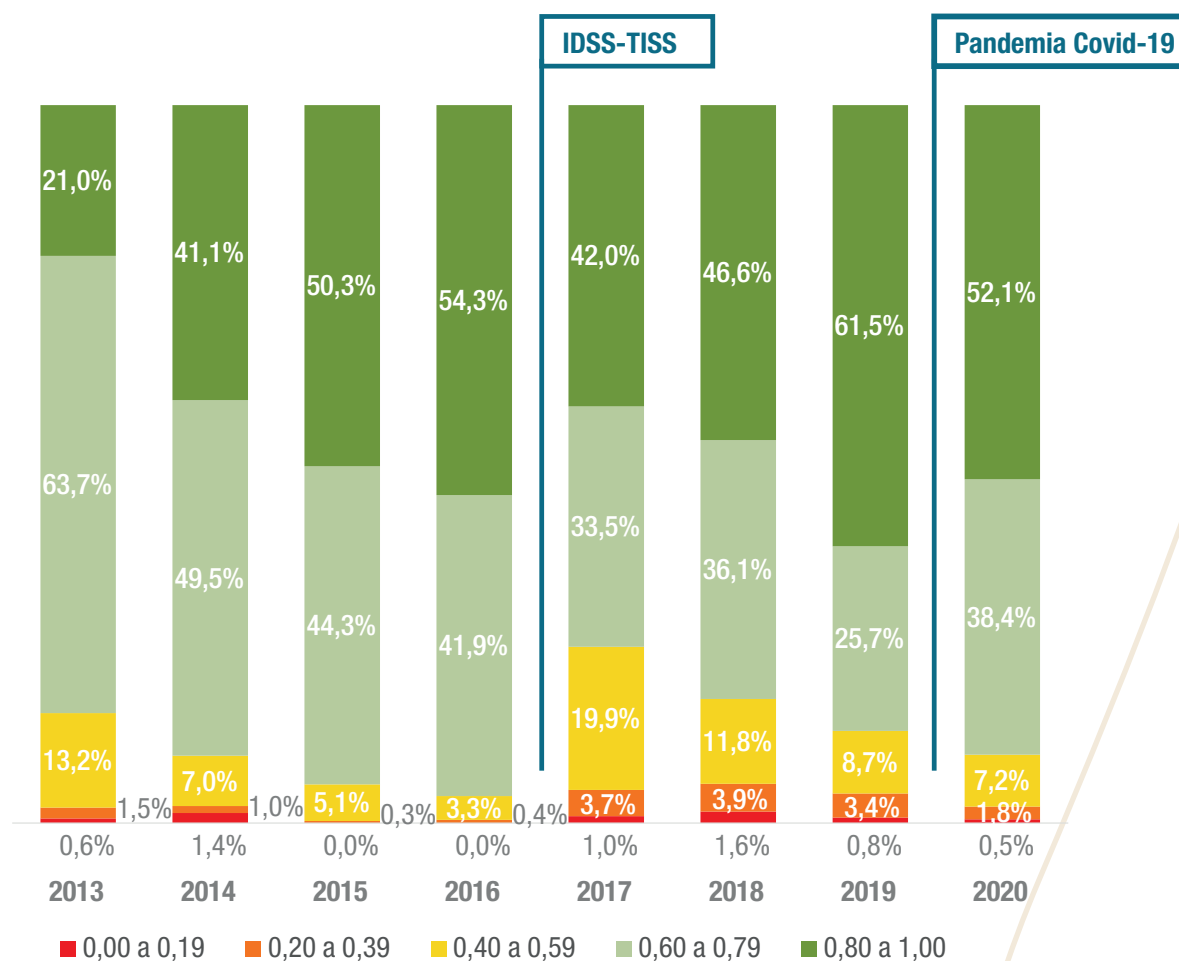


Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

É possível observar o crescimento proporcional do número de operadoras nas duas melhores faixas de avaliação (0,60 a 1,00) nos três últimos anos. 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%), verifica-se que 68% das operadoras situaram-se nessas duas melhores faixas de avaliação no último ano avaliado, superando os três anos anteriores.

Ainda de acordo com o gráfico 5, 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.

Gráfico 6 - Distribuição de Beneficiários por faixas do IDSS (anos-base: 2013 a 2020)



Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

O gráfico 6, acima, demonstra a tendência de aumento do número de beneficiários em operadoras classificadas nas duas melhores faixas de avaliação, a partir de 2018. Assim como verificado no gráfico 5, sobre a distribuição das operadoras por faixa do IDSS, houve uma queda do número de beneficiários na Faixa 1 (52,1%) no ano-base 2020, mais do que compensada pela ampliação destes na Faixa 2 (38,4%). Dessa forma, no ano-base 2020 mais de 90% do total de beneficiários estão vinculados a operadoras que obtiveram nota entre 0,6 e 1,0, resultado superior ao ano-base 2019 (87,2%).

## II.8 RESULTADOS DO IDSS ANO-BASE 2020 DAS OPERADORAS ACREDITADAS

O Programa de Qualificação Operadoras prevê uma bonificação àquelas operadoras que tenham o certificado de acreditação no ano-base avaliado. 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 Acreditoras independentes. A auditoria realizada pelas Entidades Acreditoras avalia a adoção de um conjunto de processos detalhados no Manual de Acreditação Operadoras disponível no Portal da ANS:

[http://www.ans.gov.br/images/stories/Legislacao/rn/Anexos\\_RN\\_452\\_novos\\_altera%C3%A7%C3%B5es\\_da\\_RN\\_471\\_site2.pdf](http://www.ans.gov.br/images/stories/Legislacao/rn/Anexos_RN_452_novos_altera%C3%A7%C3%B5es_da_RN_471_site2.pdf)

Em 2020, o setor contava com 75 operadoras acreditadas, todas do segmento médico hospitalar, o que equivale a 26,30% da população beneficiária deste segmento.

O IDSS médio das operadoras acreditadas, retirado o bônus, é de 0,8491, superior ao IDSS médio das operadoras do segmento médico-hospitalar não acreditadas, que é de 0,7422, conforme tabela 15, a seguir:

**Tabela 15 - Desempenho das operadoras acreditadas (por Nível de Acreditação) e operadoras não acreditadas- Segmento Médico-Hospitalar– IDSS-TISS ano-base 2020**

Operadora Acreditada	Total de Operadoras Médico-Hospitalares	Média de Beneficiários	IDSS médio ponderado	IDSS médio ponderado sem pontuação extra para OPS Acreditada
Não	606	41.934.418	0,7422	0,7422
Nível I	65	14.200.493	0,9986	0,8530
Nível II	9	755.427	0,9941	0,7767
Nível III	1	4.935	0,9408	0,7908

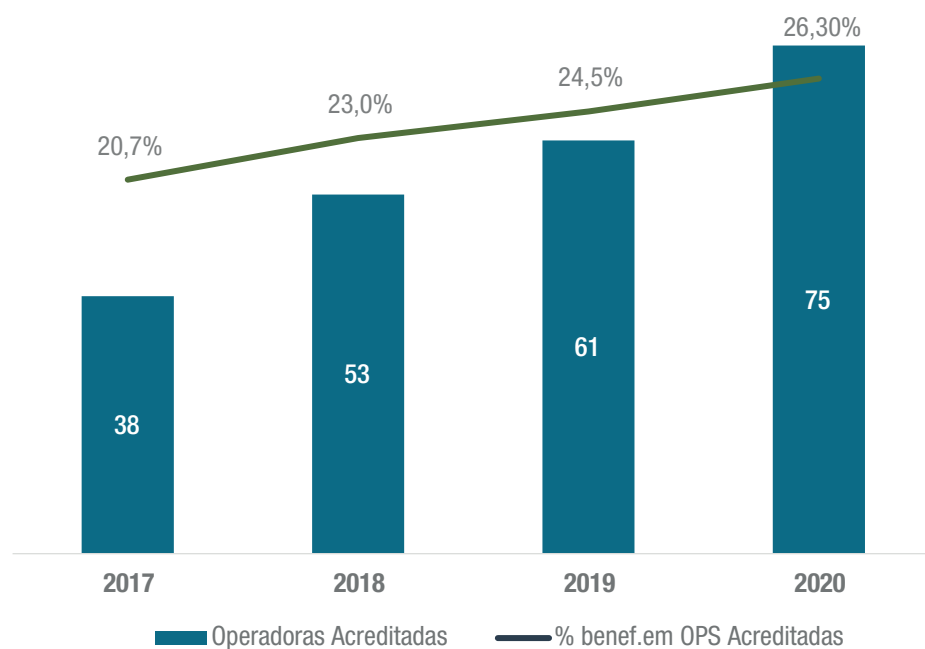
Fonte: ANS - Sistema Qualificação

Ainda que eventualmente o desempenho de uma operadora acreditada esteja relacionado ao bônus recebido na forma de pontuação extra, avaliando-se o IDSS médio, ponderado com a exclusão da pontuação extra de acreditação, conclui-se que, de modo geral, as operadoras acreditadas obtiveram melhor desempenho do que as que não passaram por processos de acreditação.

Ressalta-se que todas as 75 operadoras com certificado de acreditação no ano-base 2020 ficaram na faixa 1 do IDSS (desempenho entre 0,8 e 1), na qual 158 operadoras dentre as 681 médico-hospitalares se situam, o que reforça ainda mais a validade do Programas de Acreditação Operadoras e a sinergia entre os dois Programas.

O Gráfico 7, a seguir, apresenta a evolução do número de operadoras acreditadas, entre os anos de 2017 e 2020, 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 (de 38 operadoras, em 2017, para 75, em 2020), porém, com incremento de beneficiários relativamente baixo, de 20,7% para 26,3%, indicando a adesão de operadoras de menor porte ao Programa de Acreditação de Operadoras da ANS.

Gráfico 7- Evolução das Operadoras Acreditadas, 2017 a 2020



Fonte: ANS

## II.9 RESULTADOS DO IDSS POR OPERADORA



### qualificação operadoras

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

[https://www.ans.gov.br/qualificacao\\_consumidor/consulta\\_dados/pesquisa\\_operadora.asp](https://www.ans.gov.br/qualificacao_consumidor/consulta_dados/pesquisa_operadora.asp)

No ano-base 2020, 66 operadoras, com um total de 14.526.532 beneficiários, obtiveram nota máxima no IDSS, todas do segmento médico-hospitalar, indicando que 20% dos beneficiários do setor, ou, aproximadamente, 26% dos beneficiários do segmento Médico-Hospitalar, estão nestas operadoras.

Destaca-se, na Tabela 16, abaixo, as 10 operadoras com as maiores notas no IDSS ano-base 2020, cujo critério de seleção levou em consideração também o desempenho da operadora nas dimensões, sem a pontuação extra do programa de acreditação de operadoras, e independente da segmentação e número de beneficiários.

As 10 operadoras com melhor desempenho são operadoras acreditadas no nível máximo (Nível I), de médio e grande porte e concentram um total de 4.107.946 beneficiários, que representam 5,7% dos beneficiários do setor, ou 7,2% dos beneficiários do segmento médico-hospitalar. 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.

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 (<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans>).

Considerando que, dentre as 66 operadoras com melhor desempenho (nota 1), não há nenhuma do segmento odontológico, foi acrescentada a tabela 17, em seguida, com as 10 operadoras do segmento odontológico com melhor desempenho. Nota-se que estas 10 operadoras odontológicas são de pequeno e médio porte, concentrando apenas 274.523 beneficiários, que representam somente 0,4% de beneficiários do setor, ou 1,1% dos beneficiários do segmento odontológico.

Seguem os resultados do IDSS das 10 operadoras com melhor desempenho no setor e por segmento (médico hospitalar e odontológico), além do desempenho das 10 operadoras de maior porte (médico-hospitalar e odontológico).

## II.10 AS 10 OPERADORAS COM MELHOR DESEMPENHO NO IDSS 2021 (ANO-BASE 2020)

Tabela 16 - Dez Operadoras com melhores desempenho no IDSS 2021 (ano-base 2020)

Reg. ANS	Razão Social	Segmento	Modalidade	Média de Beneficiários	IDSS ano-base 2020	IDQS	IDGA	IDSM	IDGR	Operadora Acreditada	Porte	IDSS ano-base 2019	IDSS ano-base 2018	IDSS ano-base 2017
339954	FUNDAÇÃO SÃO FRANCISCO XAVIER	MH	Filantropia	219.634	1	0,9934	0,9475	1,0000	0,9469	1	Grande	1	1	1
339679	CENTRAL NACIONAL UNIMED - COOPERATIVA CENTRAL	MH	Cooperativa Médica	1.756.744	1	0,9017	1,0000	1,0000	0,9023	1	Grande	1	1	0,9576
370681	UNIMED PATO BRANCO COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO	MH	Cooperativa Médica	47.011	1	1,0000	0,8866	1,0000	0,9083	1	Médio	1	1	1

Reg. ANS	Razão Social	Segmento	Modalidade	Média de Beneficiários	IDSS ano-base 2020	IDQS	IDGA	IDSM	IDGR	Operadora Acreditada	Porte	IDSS ano-base 2019	IDSS ano-base 2018	IDSS ano-base 2017
369292	UNIMED DE SANTA BÁRBARA D'OESTE E AMERICANA - COOP DE TRABALHO MÉDICO	MH	Cooperativa Médica	81.458	1	0,8345	0,9418	1,0000	0,9016	1	Médio	1	1	1
306398	UNIMED - COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE DOS VALES DO TAQUARI E RIO PARDO LTDA.	MH	Cooperativa Médica	153.524	1	0,8535	0,8761	1,0000	0,9166	1	Grande	1	1	1
371106	UNIMED COSTA OESTE - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	MH	Cooperativa Médica	40.876	1	1,0000	0,6902	1,0000	0,9421	1	Médio	1	1	0,9094
304395	UNIMED INCONFIDENTES COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.	MH	Cooperativa Médica	18.992	1	0,7170	0,9669	1,0000	0,9166	1	Pequeno	0,7811	0,7493	0,7768
351202	UNIMED DE RIBEIRAO PRETO - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	MH	Cooperativa Médica	144.863	1	0,8720	0,8197	0,9742	0,8968	1	Grande	0,7768	0,9043	0,9315
343889	UNIMED BELO HORIZONTE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	MH	Cooperativa Médica	1.624.818	1	1,0000	0,6275	1,0000	0,9689	1	Grande	1	1	1
358096	UNIMED APUCARANA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	MH	Cooperativa Médica	20.026	1	0,9588	0,6531	1,0000	0,9418	1	Médio	1	1	0,8834

Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

Tabela 17 - Dez Operadoras do segmento Odontológico com melhores desempenho no IDSS 2021 (ano-base 2020)

Reg. ANS	Razão Social	Segmento	Modalidade	Média de Beneficiários	IDSS ano-base 2020	IDQS	IDGA	IDSM	IDGR	Porte	IDSS ano-base 2019	IDSS ano-base 2018	IDSS ano-base 2017
378682	UNIODONTO DE SAO JOSE DO RIO PARDO - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA	OD	Cooperativa odontológica	6.203	0,9929	1,0000	1,0000	1,0000	0,9296	Pequeno	0,9935	0,9057	0,8289
405582	VIP ASSISTENCIA ODONTOLOGICA LTDA.	OD	Odontologia de Grupo	988	0,9562	1,0000	1,0000	0,9875	0,6000	Pequeno	0,9985	0,9092	0,8891
349011	UNIODONTO DE RIO CLARO COOPERATIVA ODONTOLOGICA	OD	Cooperativa odontológica	6.870	0,9455	1,0000	0,8999	0,9875	0,7933	Pequeno	0,9678	0,8003	0,8749
350770	UNIODONTO DE LONDRINA COOP. ODONTOLÓGICA	OD	Cooperativa odontológica	17.988	0,9449	1,0000	0,8327	0,9875	0,9884	Pequeno	0,9178	0,8283	0,8123
361569	UNIODONTO DE JOÃO PESSOA COOPERATIVA ODONTOLÓGICA	OD	Cooperativa odontológica	65.157	0,9318	0,9274	0,8738	0,9875	0,9523	Médio	0,9751	0,9205	0,7968
312321	ODONTO JARAGUÁ LTDA	OD	Odontologia de Grupo	6.760	0,9263	0,9596	0,8072	0,9875	1,0000	Pequeno	0,8877	0,8726	0,8645
378941	UNIODONTO PIRASSUNUNGA - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA	OD	Cooperativa odontológica	4.099	0,9227	1,0000	0,8055	0,9875	0,8488	Pequeno	0,9516	0,8272	0,7474
413429	UNIDENTIS ASSISTENCIA ODONTOLOGICA LTDA.	OD	Odontologia de Grupo	85.541	0,9219	1,0000	0,7965	0,9500	0,9801	Médio	0,8738	0,579	0,5313



Reg. ANS	Razão Social	Segmento	Modalidade	Média de Beneficiários	IDSS ano-base 2020	IDQS	IDGA	IDSM	IDGR	Porte	IDSS ano-base 2019	IDSS ano-base 2018	IDSS ano-base 2017
403997	UNIODONTO DE RIO BRANCO ACRE COOPERATIVA ODONTOLÓGICA LTDA.	OD	Cooperativa odontológica	4.161	0,9174	1,0000	0,7446	0,9875	0,9777	Pequeno	0,9033	0,7983	0,8212
345318	UNIODONTO/ RN - COOPERATIVA ODONTOLOGICA DO RIO GRANDE DO NORTE	OD	Cooperativa odontológica	76.755	0,9147	1,0000	0,8411	0,9750	0,6993	Médio	0,9564	0,8606	0,8472

Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

## II.11 IDSS DAS MAIORES OPERADORAS MÉDICO-HOSPITALARES (MH)

A tabela 18, a seguir, 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 18 - IDSS das 10 maiores operadoras Médico-Hospitalares, segundo número de beneficiários, IDSS-TISS 2021 (ano-base 2020)**

Reg. ANS	Razão Social	Segmento	Modalidade	Média de Beneficiários	IDSS ano-base 2020	IDQS	IDGA	IDSM	IDGR	Operadora Acreditada	IDSS ano-base 2019	IDSS ano-base 2018	IDSS ano-base 2017
359017	NOTRE DAME INTERMÉDICA SAÚDE S.A.	MH	Medicina de Grupo	5.473.228	0,9219	1	0,796	1	0,832	Não	0,9423	0,9077	0,8698
326305	AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.	MH	Medicina de Grupo	5.023.313	0,8254	0,841	0,657	1	0,76	Não	0,9362	0,9266	0,9027
368253	HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA LTDA	MH	Medicina de Grupo	4.367.717	0,673	0,5158	0,503	1	0,674	Não	0,759	0,7628	0,591

Reg. ANS	Razão Social	Segmento	Modalidade	Média de Beneficiários	IDSS ano-base 2020	IDQS	IDGA	IDSM	IDGR	Operadora Acreditada	IDSS ano-base 2019	IDSS ano-base 2018	IDSS ano-base 2017
005711	BRDESCO SAÚDE S.A.	MH	Seguradora Especializada em Saúde	3.306.373	1	0,7548	0,8907	1	0,768	Sim	0,8892	1	0,9614
006246	SUL AMERICA COMPANHIA DE SEGURO SAÚDE	MH	Seguradora Especializada em Saúde	3.279.013	0,8183	0,9241	0,5495	1	0,762	Não	0,8039	0,7389	0,7437
339679	CENTRAL NACIONAL UNIMED - COOPERATIVA CENTRAL	MH	Cooperativa Médica	1.756.744	1	0,9017	1	1	0,902	Sim	1	1	0,9576
343889	UNIMED BELO HORIZONTE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	MH	Cooperativa Médica	1.624.818	1	1	0,6275	1	0,969	Sim	1	1	1
000582	PORTO SEGURO - SEGURO SAÚDE S/A	MH	Seguradora Especializada em Saúde	878.853	0,7913	0,8558	0,4867	1	0,885	Não	0,8091	0,7423	0,7674
302091	SÃO FRANCISCO SISTEMAS DE SAÚDE SOCIEDADE EMPRESÁRIA LIMITADA	MH	Medicina de Grupo	779.958	1	0,7397	0,4259	1	0,821	Sim	1	1	0,8173
352501	UNIMED PORTO ALEGRE - COOPERATIVA MÉDICA LTDA.	MH	Cooperativa Médica	688.518	0,7798	0,7546	0,5486	1	0,889	Não	1	1	0,9181

Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

## II.12 IDSS DAS MAIORES OPERADORAS ODONTOLÓGICAS (OD)

A tabela 19, abaixo, 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 19 - IDSS das 10 maiores operadoras exclusivamente odontológicas, segundo número de beneficiários, IDSS-TISS 2021 (ano-base 2020)**

Reg. ANS	Razão Social	Segmento	Modalidade	Média de Beneficiários	IDSS ano-base 2020	IDQS	IDGA	IDSM	IDGR	IDSS ano-base 2019	IDSS ano-base 2018	IDSS ano-base 2017
301949	ODONTOPREV S/A	OD	Odontologia de Grupo	6.444.287	0,7833	1,0000	0,5285	0,8416	0,7228	0,8657	0,8161	0,8067
406481	METLIFE PLANOS ODONTOLÓGICOS LTDA.	OD	Odontologia de Grupo	959.503	0,8325	1,0000	0,5702	0,9875	0,6517	0,8765	0,8018	0,7582
304484	DENTAL UNI - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA	OD	Cooperativa odontológica	672.970	0,8057	0,9610	0,5160	0,9750	0,7010	0,8136	0,6701	0,6891
365319	SÃO FRANCISCO ODONTOLOGIA LIMITADA	OD	Odontologia de Grupo	646.071	0,8453	1,0000	0,5713	0,9875	0,7768	0,8686	0,7576	0,7648
419419	BRASILDENTAL OPERADORA DE PLANOS ODONTOLÓGICOS S.A.	OD	Odontologia de Grupo	533.504	0,8292	1,0000	0,5225	0,9750	0,8000	0,8472	0,8315	0,7791
417815	SUL AMÉRICA ODONTOLÓGICO S/A	OD	Odontologia de Grupo	483.802	0,8157	1,0000	0,4490	1,0000	0,8098	0,8298	0,7736	0,7506
350494	UNIODONTO DE CAMPINAS COOPERATIVA ODONTOLÓGICA	OD	Cooperativa odontológica	377.442	0,8462	1,0000	0,5494	1,0000	0,8136	0,7697	0,7713	0,7149
310981	ODONTO EMPRESAS CONVENIOS DENTARIOS LTDA.	OD	Odontologia de Grupo	365.424	0,5330	0,2833	0,2596	0,9750	0,7767	0,5389	0,5444	0,5644
380041	PRODENT - ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA LTDA.	OD	Odontologia de Grupo	349.973	0,7767	1,0000	0,3377	1,0000	0,7543	0,7718	0,5229	0,5202
389358	INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA LTDA	OD	Odontologia de Grupo	317.690	0,5871	0,4650	0,3133	0,9208	0,7738	0,6158	0,7363	0,4416

Fonte: ANS - Sistema Qualificação.

### III - PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO

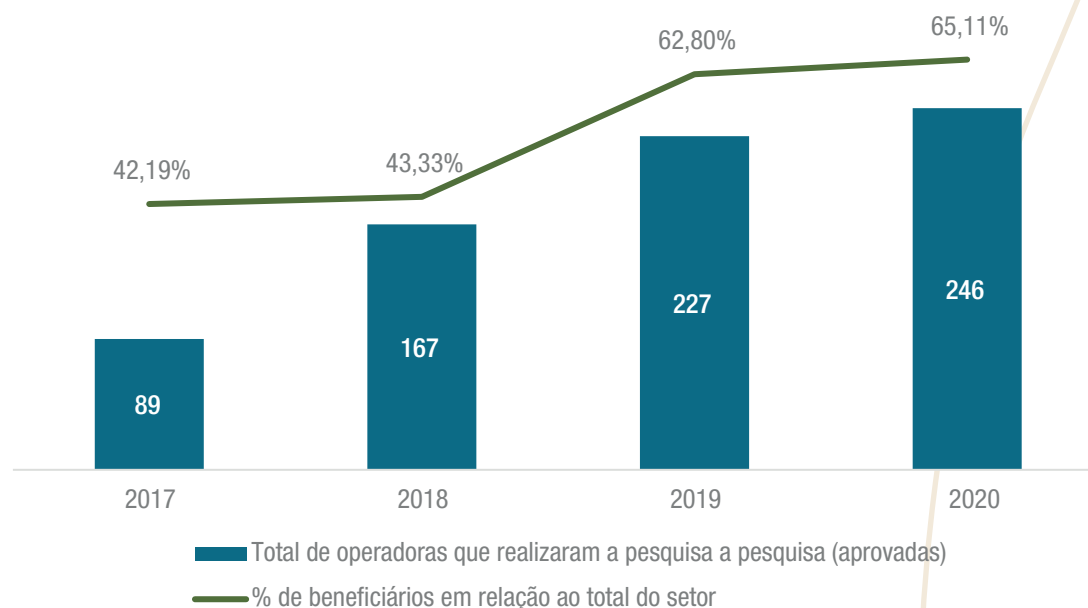
A ANS incentiva as operadoras de planos de saúde a realizarem pesquisas de satisfação junto aos beneficiários. Em 2017, a Agência publicou o Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, com metodologia padronizada, representativa e com validade estatística.

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, proporcionando maior participação na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos.

No ano-base 2020, 261 operadoras realizaram a pesquisa com seus beneficiários, um aumento de 11,54% em relação ao ano-base 2019, o que demonstra um aumento significativo do número de operadoras que realizaram pesquisas no ano-base avaliado.

Dentre as 261 operadoras, 246 foram consideradas aptas a receber a pontuação bônus de 0,25 no IDSM. Estas operadoras representam 65,11% dos beneficiários do setor, ou aproximadamente 47,2 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 2020**



Fonte: ANS - Sistema Qualificação

A tabela 20, a seguir, apresenta o comparativo dos resultados das pesquisas de satisfação de beneficiários realizadas pelas operadoras nos últimos 4 anos. Os resultados apontam que cerca de 85% 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 81% dos beneficiários recomendariam o plano de saúde para amigos ou familiares.

**Tabela 20 - Comparativo dos Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários IDSS ano-base 2017 a 2020**

<b>Resultados</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Total de operadoras que pleitearam a pontuação por realização de uma pesquisa	101	190	234	261
Total de operadoras que realizaram a pesquisa a pesquisa (aprovadas)	89	167	227	246
Total de beneficiários nas operadoras que realizaram a pesquisa (aprovadas)	29.179.105	30.533.676	44.395.078	47.194.343
<b>% de beneficiários em relação ao total do setor</b>	<b>42,19%</b>	<b>43,33%</b>	<b>62,80%</b>	<b>65,11%</b>
% de operadoras em relação ao total do setor	8,83%	16,68%	24,02%	26,74%
% médio de beneficiários que avaliaram o plano como bom ou muito bom	80%	82%	86%	85%
% médio de beneficiários que recomendariam o plano de saúde para amigos ou familiares	80%	78%	80%	81%

Fonte: ANS - Sistema Qualificação

\* incluindo a opção de resposta "definitivamente recomendaria".

Nota: Devido às diferentes opções de respostas entre o modelo de pesquisa do ano-base 2019, utilizado por 12 operadoras, e o modelo do ano-base 2020, utilizado por 234 operadoras, as proporções das opções de resposta de 2020 foram recalculadas, de forma a tornar os questionários equivalentes, ou seja, os percentuais de resposta foram redistribuídos, eliminando-se as seguintes opções de resposta: "não sei/não tenho como avaliar" da pergunta 9; e "indiferente" e "não sei/não tenho como avaliar" da pergunta 10.

A realização da pesquisa, além de propiciar a participação do beneficiário na avaliação dos resultados da prestação de serviços, trazem insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das operadoras de planos de saúde e também propicia subsídios para ações regulatórias por parte da ANS.

## IV QUESTIONAMENTOS DOS RESULTADOS PRELIMINARES DO IDSS ANO-BASE 2020

Em relação à divulgação pela ANS dos resultados do IDSS, a RN nº 386/ 2015, em seu artigo 14, dispõe que, antes da divulgação dos resultados do IDSS, os respectivos resultados preliminares deverão ser disponibilizados de forma restrita para cada operadora, como oportunidade para a realização de questionamentos e esclarecimento de dúvidas. Essa é uma estratégia para reduzir o risco de divulgação de resultados com erros ou distorções.

A tabela 21, a seguir, apresenta a distribuição das 382 demandas recepcionadas por parte das operadoras, no período de 24/08/2021 a 08/09/2021 aberto a questionamentos dos resultados preliminares divulgados.

**Tabela 21 - Solicitações de Operadoras via Sistema OTRS – IDSS-TISS ano-base 2020**

Status dos Questionamentos	Quantidade	Proporção
Deferido	2	0,52%
Indeferido	258	67,54%
Informação Encaminhada	122	31,94%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

Fonte: Sistema OTRS da ANS.

Dentre as 382 demandas descritas na tabela anterior, 337 foram recepcionadas pelo Sistema de OTRS disponibilizado para esta finalidade; 45 questionamentos foram recepcionados por e-mail ou via Sistema Integrado de Fiscalização da ANS – SIF, tendo sido igualmente consideradas para o ajuste dos resultados do Programa. Ademais, foram recepcionados 69 documentos que deram origem a processos SEI, alguns dos quais já haviam sido recepcionados como questionamentos e foram respondidos via sistema OTRS.

Ainda, conforme descrito na tabela 21, das 382 demandas recebidas pela ANS, 122 (31,94%) referem-se a pedidos de esclarecimentos, todos respondidos. Duas demandas (0,52%) foram questionamentos deferidos e 258 (67,54%) foram questionamentos indeferidos.

A tabela 22, abaixo, 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% do total recepcionado.

Agregando os indicadores, objeto de questionamento nas respectivas dimensões a que pertencem, verifica-se que a Dimensão 1 – IDQS, concentra aproximadamente metade das solicitações, seguida da Dimensão 2 – IDGA, com 33%. As dimensões 3 – IDSM e 4- IDGR têm representatividade bem inferior, com respectivamente 7% e 9% do total de solicitações. Outras 2 solicitações (1%) referem-se ao indicador bônus de acreditação da operadora.

**Tabela 22 - Quantidade de Solicitações por Indicador IDSS-TISS ano-base 2020**

<b>Indicador</b>	<b>Total de questionamentos</b>	<b>Proporção</b>
1.1. Proporção de Parto Cesáreo	19	4,97%
1.10 - Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças - Bônus	6	1,57%
1.11. Participação em Projetos de Indução da Qualidade da ANS - Pontuação Base	6	1,57%
1.12 - Participação no Projeto de Modelos de Remuneração Baseados em Valor - Pontuação Base	6	1,57%
1.2 - Taxa de Consultas de Pré-Natal	22	5,76%
1.3 - Taxa de Internação por Fratura de Fêmur em Idosos	12	3,14%
1.4 - Razão de Consultas Ambulatoriais de Pediatria por Beneficiário de 0 a 4 anos	37	9,69%
1.5 - Taxa de Citopatologia Cérvico-Vaginal Oncótica	26	6,81%
1.6 - Taxa de Exames de Hemoglobina Glicada	26	6,81%
1.7 - Proporção de Procedimentos Preventivos em Saúde Bucal - CÁRIE	8	2,09%
1.8 - Proporção de Procedimentos Preventivos em Saúde Bucal - PERIODONTIA	7	1,83%
1.9 - Razão de Consultas Médicas Ambulatoriais com Generalista/Especialista para idosos	16	4,19%
2.1 - Taxa de Sessões de Hemodiálise Crônica por Beneficiário	20	5,24%
2.2 - Taxa de Consultas Médicas Ambulatoriais com Generalista por Idosos	27	7,07%
2.3 - Índice de Dispersão Combinado de Serviços de Urgência e Emergência 24 horas	16	4,19%
2.4 - Taxa de Primeira Consulta ao Dentista por Beneficiário por ano	26	6,81%
2.5 - Índice de Dispersão Combinado da Rede Assistencial Odontológica	8	2,09%
2.6. Frequência de Utilização de Rede de Hospitais com Atributo de Qualidade	13	3,40%
2.7 - Frequência de Utilização de Rede de SADT com Atributo de Qualidade	9	2,36%
2.8 - Índice de Efetiva Comercialização de Planos Individuais	7	1,83%

<b>Indicador</b>	<b>Total de questionamentos</b>	<b>Proporção</b>
3.1 - Índice de Capital Regulatório (ICR)	2	0,52%
3.2. Taxa de Resolutividade de Notificação de Intermediação Preliminar	5	1,31%
3.3. Índice Geral de Reclamações (IGR)	5	1,31%
3.5. Pesquisa de Satisfação do Beneficiário - Pontuação base	10	2,62%
3.7 - Índice de Reajuste Médio Ponderado Aplicado aos Planos Coletivos	5	1,31%
4.2. Taxa de utilização do SUS	2	0,52%
4.3 - Razão de Completude do Envio dos Dados do Padrão TISS (Razão TISS)	17	4,45%
4.4. Proporção de Glosas de Pagamentos a Prestadores de Serviços de Saúde	15	3,93%
4.5. Proporção Diagnósticos Inespecíficos nos Eventos Internação Preenchidos nas Guias TISS – Bônus	2	0,52%
A0. Programa de Operadora Acreditada	2	0,52%
<b>Total Geral</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

Fonte: Sistema OTRS da ANS.



## V - CONCLUSÃO

O relatório permite concluir que a avaliação do desempenho do setor de saúde suplementar brasileiro, através do IDSS, é uma estratégia inequívoca e de grande potencial indutor da melhoria da qualidade da oferta de serviços de assistência à 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.

Neste sentido, a reformulação do Programa IDSS, em 2017, possibilitou um relevante aprimoramento científico e operacional das informações essenciais para a análise do desempenho das operadoras, com a utilização dos dados encaminhados no 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 2020, observou-se em ambos os segmentos uma pequena redução de operadoras classificadas na melhor faixa avaliativa, embora o somatório de operadoras e beneficiários com notas entre 0,6 e 1,0 (faixas 1 e 2) tenha mantido a trajetória de crescimento observada a partir de 2018.

De certo, a pandemia de COVID-19 impactou toda a sociedade, em especial na prestação de serviços de saúde. A Agência avaliou a repercussão da pandemia em 19 indicadores, e os resultados apurados demonstraram que, para a maioria dos indicadores não houve impacto significativo que justificasse a alteração da metodologia utilizada e ficou evidenciada a importância da divulgação dos resultados do programa relativo ao ano-base de 2020.

Apesar da repercussão discreta nos resultados gerais desses indicadores, os resultados do desempenho do setor indicaram que em 2020 não houve redução significativa em relação aos anos anteriores, apesar da pandemia, observando-se, inclusive, melhora no desempenho geral do segmento médico-hospitalar. Comparando-se os resultados do IDSS médio, no ano-base 2020, calculado para as segmentações MH (0,8095) e OD (0,7602), com o ano-base 2019, cujos resultados foram de 0,8036 (MH) e 0,7922 (OD), percebe-se que o desempenho do segmento médico-hospitalar obteve uma discreta melhora e que houve uma leve queda de resultado das operadoras odontológicas.

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 2020, seguidas das Cooperativas Médicas, a modalidade que concentra o maior número de operadoras, sendo a segunda maior em quantidade de beneficiários. As Autogestões, por outro lado, apresentaram o pior desempenho dentre todas as modalidades do segmento médico-hospitalar. No segmento odontológico, o desempenho das Cooperativas Odontológicas foi 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 2020). 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, as operadoras acreditadas obtiveram

melhor desempenho do que as que não passaram por processos de acreditação.

Por fim, ressalta-se a importância da divulgação do desempenho do setor em 2020, refletindo o período avaliado de forma transparente, para que toda a sociedade entenda os possíveis impactos da pandemia nos resultados.

Considera-se que o desempenho das operadoras frente à crise sanitária mundial foi refletido nos resultados do IDSS. Possíveis fatores como organização interna das operadoras e planos de contingência frente à crise, porte etc., podem ter influenciado no desempenho positivo das operadoras, refletidos nos resultados. Em 2020 houve operadoras que subiram de nota e/ou faixa avaliativa, mesmo em um ano de crise. Essas diferenças de desempenho, que são avaliadas por um amplo espectro de medidas, propiciam ao setor uma concorrência baseada em valor.

Os resultados do IDSS, ano-base 2020, 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 e por indicador, e por faixa avaliativa, que pode ser acessado pela [ferramenta de busca](https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans) disponível no portal em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans>.