



PROCESSO Nº: 33910.041938/2022-90
NOTA TÉCNICA Nº 355/2022/GEEIQ/DIRAD-DIDES/DIDES

ASSUNTO: PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE OPERADORAS – IDSS 2023 ANO-BASE 2022 – ATUALIZAÇÃO DAS FICHAS TÉCNICAS DOS INDICADORES

I – Objetivo

1. Esta nota tem por objetivo apresentar os indicadores a serem utilizados para o cálculo do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) 2023, **ano-base 2022**, do Programa de Qualificação de Operadoras - PQO.

II – Introdução

2. O Programa de Qualificação das Operadoras - PQO, iniciativa mais antiga desenvolvida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para o estímulo à qualidade setorial, é um instrumento que permite a avaliação anual do desempenho de Operadoras por meio de um conjunto de indicadores com o objetivo de aferir o desempenho global das empresas que atuam no mercado.
3. O PQO, cuja finalidade é ampliar a transparência e reduzir a assimetria de informação, falha de mercado que compromete a capacidade do consumidor de fazer suas escolhas no momento da contratação de um plano de saúde, fornece informações detalhadas e periódicas sobre o desempenho do setor.
4. Os resultados do Programa de Qualificação das Operadoras são traduzidos pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). Este índice é calculado a partir de indicadores estratégicos para avaliação de todas as dimensões de atuação de uma operadora de planos de saúde. Os dados para apuração dos indicadores são extraídos dos sistemas de informações gerenciais da Agência ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde. O IDSS permite a comparação entre operadoras, estimulando a disseminação de informações de forma transparente, a redução da assimetria de informação e a concorrência baseada em desempenho, no setor.
5. O Programa foi reestruturado para o ano-base 2017, quando se iniciou uma nova etapa, com a introdução do uso do Sistema de Informação do Padrão TISS como fonte de dados dos Indicadores, o que permitiu um aprimoramento dos indicadores, melhor discriminando o desempenho das operadoras, em particular em seus aspectos assistenciais.
6. Como diretriz para o ano-base 2022, foi estabelecido que o conjunto de indicadores não sofreria acréscimos, dado o longo período de crise sanitária pelo qual passou o país. Entretanto, após 5 anos de vigência do novo IDSS^[1], foi considerado importante para o programa a realização de uma

reavaliação dos indicadores por todas as áreas técnicas que compõem o comitê executivo do PQO, com o objetivo de revisar as referências bibliográficas, metas, e realizar eventuais ajustes na metodologia de cálculo.

7. Todas as alterações propostas, foram discutidas e consensuadas pelas áreas do comitê executivo do PQO.

III - Proposta de Indicadores para o IDSS 2023 (ano-base 2022)

8. A partir das diretrizes estabelecidas, foi realizada a revisão geral das fichas de todos os indicadores, com as seguintes atualizações, sem alteração de escopo:

- atualização das remissões à normativos (alterados no processo de estoque regulatório);
- atualização de referências bibliográficas;
- revisão de críticas (mecanismos internos para tratamento do conjunto de dados, utilizadas para deixar as informações mais seguras para o uso);
- inclusão de esclarecimentos que estavam descritos apenas no Documento de Perguntas e Respostas Frequentes - FAQ ^[2] do PQO, mas que já eram considerados para o cálculo.
- Ajustes na nomenclatura de alguns indicadores, para conferir maior clareza.

9. O Quadro I, a seguir, apresenta de forma destacada por indicador, as atualizações sem alteração de escopo mencionadas, e as respectivas justificativas.

Quadro I - Alterações gerais nos indicadores do IDSS ano-base 2022

Indicador	Resumo das Alterações	Justificativa
Todos	Atualização das remissões à normativos (estoque regulatório); de referências bibliográficas; revisão de críticas e inclusão de esclarecimentos que estavam apenas no FAQ do indicador, mas já eram considerados para o cálculo.	Necessária atualização anual das fichas
1.2 - Taxa de Consultas de Pré-Natal	Esclarecimento no numerador com explicitação dos CBOs utilizados nas consultas de pré-natal	Para apuração deste indicador é considerado o procedimento TISS “Consulta de pré-natal”. Toda consulta no TISS tem o CBO vinculado. Foi explicitado na ficha os códigos de CBO vinculados à consulta de pré-natal, incluindo as seguintes especialidades: CBO 225250 (Médico ginecologista e obstetra); CBO 225130 (Médico de família e comunidade); CBO 225170 (Médico generalista); CBO 225125 (Médico clínico).

Indicador	Resumo das Alterações	Justificativa
1.11 Participação em Projetos de Indução da Qualidade da ANS	<p>Alteração no nome do indicador: De: Participação em Projetos de Indução da Qualidade da ANS Para: Participação em Programas de Indução de Melhoria da Qualidade</p> <p>Nomenclatura Simplificada: De: Participação do Plano de Saúde em Projetos de Qualidade Para: Participação em Programas de melhoria da Qualidade pelo Plano de Saúde</p>	Aprimoramento da nomenclatura para deixar mais claro o objetivo do indicador, que abarca Projetos piloto de melhoria da qualidade e Programas de Certificação em Boas Práticas de Atenção à Saúde.
2.6 - Frequência de Utilização de Rede de Hospitais com Atributo de Qualidade	<p>Alteração no nome do indicador: De: Frequência de Utilização de Rede de Hospitais com Atributo de Qualidade Para: Frequência de Utilização de Rede de Hospitais com Acreditação</p>	Alteração no nome do indicador para esclarecer que o atributo de qualidade considerado é a Acreditação.
2.7 - Frequência de Utilização de Rede de SADT com Atributo de Qualidade	<p>Alteração no nome do indicador: De: Frequência de Utilização de Rede de SADT com Atributo de Qualidade Para: Frequência de Utilização de Rede de SADT com Acreditação</p>	
4.1 - Índice composto de Qualidade Cadastral (SIB)	<p>Alterada Nomenclatura Simplificada. De: "Qualidade dos Dados de cadastro do Cliente" Para "Qualidade dos Dados de Cadastro do Beneficiário"</p>	A nomenclatura Cliente pode gerar dúvidas em relação a "quem é o cliente". O cliente da operadora pode ser a empresa contratante, por exemplo. O cadastro é de beneficiários e deste modo é tratado em todas as manifestações e comunicações da ANS.

10. Quanto às sugestões de melhoria que poderão causar impacto nos resultados dos indicadores, após diversas reuniões com o Comitê Executivo e com cada área técnica individualmente, a área gestora do Programa recomenda que sejam adotadas as modificações apresentadas no Quadro II, a seguir:

Quadro II - Alterações de escopo nos indicadores do IDSS ano-base 2022

Indicador	Resumo das Alterações	Justificativa
1.3 - Taxa de Internação por Fratura de Fêmur em Idosos	<p>Excluídos os seguintes códigos da ficha do indicador: 30725062 Descolamento epifisário (traumático ou não) – redução incruenta , 30725070 Descolamento epifisário (traumático ou não) – tratamento cirúrgico e</p>	Esses 3 códigos não devem ser considerados para apuração do numerador do indicador, pois correspondem a tratamento realizado em crianças (epífise).

	30725097 Epifisiodesse (por segmento) - tratamento cirúrgico	
1.4 - Razão de Consultas Ambulatoriais de Pediatria por Beneficiário de 0 a 4 Anos	Inclusão da Identificação Unívoca da criança	Dar mais especificidade ao indicador, evitando que as consultas se compensem entre crianças. A identificação unívoca foi introduzida para reduzir o viés. O numerador estava superestimado. A identificação unívoca melhora a especificidade do indicador.
	Alterações da metodologia de cálculo: a meta de consultas para a faixa etária de 1 a 4 anos foi alterada de 2,7 para 2 consultas ao ano para cada criança.	A meta para consultas até 1 ano foi mantida (8 consultas), e entre 1 e 4 anos foi ajustada. Não é possível a ocorrência de 0,7 consultas por criança univocamente identificada. Reavaliando os parâmetros, considerou-se que 2 consultas entre 1 a 4 anos é o parâmetro adequado, de acordo com a DUT do número de consultas médicas para crianças, por faixa etária, do Rol/ANS (Anexo III da RN 465/2021, alterada pela RN 480/2022).
2.1 - Taxa de Sessões de Hemodiálise Crônica por Beneficiário	Inclusão do procedimento 30909155 -Hemodialfiltração online (HDF-OL) (na parcela do TISS)	Este procedimento foi incluído no Rol da ANS em 2021 e refere-se a uma forma de terapia renal substitutiva para pacientes renais crônicos. O objetivo do indicador é avaliar o acesso de pacientes renais crônicos a terapia renal substitutiva. Caso o procedimento não fosse incorporado à ficha, o resultado do indicador sofreria viés porque o beneficiário renal crônico foi adequadamente atendido pela operadora, mas não seria considerado na apuração do indicador.
2.2 - Taxa de Consultas Médicas Ambulatoriais com Generalista por Idosos	Inclusão da identificação unívoca do beneficiário	Evitar que o numerador seja superestimado, fazendo parecer com que a Meta de 2 consultas por idoso no ano foi atingida. Exemplo: um idoso realiza 4 consultas, e outro nenhuma. Sem a identificação unívoca, limitada a 2 consultas por idoso (meta do indicador), o resultado seria $(4+0) \text{ consultas} / 2 \text{ idosos} = 2$. Com a identificação unívoca, o resultado é: $(2 + 0) / 2 = 1$.
3.2 - Taxa de Resolutividade de Notificação de Intermediação Preliminar	Alteração na tabela de pontuação para resultados entre 70% e 90%.	A tabela anterior previa notas com valores fixos para cada faixa de resultado entre 70% e 90% (Notas: 0,2; 0,4; 0,6 ou 0,8). A tabela nova prevê valores contínuos - função linear crescente [resultados entre 70% e 90% ($70\% \leq \text{Resultado} < 90\%$) terão nota entre zero e 1].
3.3 - Índice Geral de Reclamação Anual (IGR Anual)	Alteração da metodologia de cálculo - incluídas as NIPs "em andamento"	A DIFIS alterou a metodologia do indicador IGR em 2022, com a inclusão das demandas NIPs classificadas como "em andamento", na fórmula de cálculo. A nova metodologia permite maior transparência, pois, as operadoras conseguirão calcular, em janeiro seguinte ao ano-base avaliado, o valor do IGR e suas respectivas notas no indicador, independente do tempo de análise das demandas. Demandas em andamento são reclamações que, no fluxo da NIP, estão em processamento; e não receberam um encaminhamento ou finalização.
3.6 - Autorização	Exclusão do indicador, por solicitação da DIOPE.	Com a proposta de alteração da RN 519/22, já apreciada pela DICOL, tem-se um processo de simplificação de adesão à Autorização Prévia Anual - APA, com concessão <i>ex officio</i> pela DIOPE, dispensando a operadora da

prévia anual para movimentação da carteira de títulos e valores mobiliários		<p>necessidade de manifestar seu interesse.</p> <p>Além disso, como simplificação regulatória, será extinta a obrigação de constituição de ativos garantidores (vínculo e lastro) para operadoras exclusivamente odontológicas classificadas como porte de receitas "S4" pela RN 475/2021 (esta RN trata da classificação das OPS para fins de aplicação proporcional da regulação prudencial, e classifica as operadoras de S1 a S4, observando a receita das operadoras).</p> <p>Com essas mudanças, não faz mais sentido pontuar, no IDSS, as operadoras que possuem APA. Desde out/2022, a movimentação da carteira foi liberada, e não se justifica a bonificação de operadoras por este motivo.</p>
4.1 - Índice composto de Qualidade Cadastral (SIB)	<p>Ajuste na pontuação do indicador:</p> <p>De: Resultado < 20% - nota zero; Resultado > 95% - nota 1</p> <p>Para: Resultado < 50% - nota zero; Resultado > 98% - nota 1</p> <p>Alteração na fórmula de cálculo (numerador):</p> <p>De: (Beneficiários ativos com plano, CNS e CPF válidos + Beneficiários dependentes menores ativos Identificados e com plano e CNS válido)</p> <p>Para: (Beneficiários ativos VALIDADOS vinculados à plano da operadora + Beneficiários dependentes menores ativos IDENTIFICADOS vinculados à plano da operadora)</p>	<p>É necessário qualificar os dados do programa, para trazer confiabilidade e fidedignidade ao Programa. O SIB é utilizado como fonte de dados em grande parte dos indicadores. É importante que o preenchimento do SIB seja realizado de forma adequada.</p> <p>Portanto, operadoras com resultados abaixo de 50% receberão nota zero. A maior parte das operadoras já apresenta ótimo desempenho neste indicador. Após análise dos dados de 2021 pela GEPIN, apenas 5 operadoras ingressariam na faixa de Nota Zero com o novo critério, sendo OPS de pequeno porte. Quanto ao aumento do percentual para pontuação máxima, de 95% para 98%, o objetivo é diferenciar as operadoras. Atualmente, a maioria das OPS recebe nota máxima no indicador, cerca de 627, e este total cairia pela metade com a alteração proposta (cerca de 302 OPS, que receberão notas próximas a 1).</p> <p>O CNS já é um campo de preenchimento obrigatório no SIB, para todos os beneficiários, Titulares e dependentes. A alteração na fórmula de cálculo privilegiou a verificação do CPF dos beneficiários, pois a tendência é que o CPF venha a ser considerado como chave para identificação unívoca nos sistemas da ANS.</p> <p>Ademais, houve o ajuste da nomenclatura dos componentes do cálculo para alinhar com a nomenclatura do Relatório de Qualidade Cadastral, disponibilizado pela ANS e utilizado amplamente pelas operadoras.</p>
4.3 - Razão de Completude do Envio dos Dados do Padrão TISS	Atualização das contas do plano de contas e retirada da referência a "Receita de Contraprestação de Co-responsabilidade Cedida" (retiradas as contas de receitas, iniciadas com dígito 3)	A atualização do plano de contas da ANS demanda compatibilização das despesas do DIOPS com os valores informados no TISS, para comparação dos valores do indicador Razão TISS/DIOPS

11. Destaca-se que todos os ajustes realizados nas fichas, os quais estão descritos resumidamente nos Quadros I e II da presente Nota, podem ser observados diretamente nas Fichas Técnicas dos indicadores do IDSS ano-base 2022 com marcações das alterações realizadas, constantes do Anexo I

(documento SEI nº 26041069). O Anexo II (documento SEI nº 26041111) apresenta a minuta com a versão final das Fichas Técnicas para o ano-base 2022 (sem marcações).

IV- Considerações Finais

12. Por meio da presente Nota, a GEEIQ/DIDES, área responsável pela coordenação do Programa de Qualificação de Operadoras, recomenda que sejam incorporados nas fichas técnicas os ajustes já previamente consensuados com o Comitê Executivo do PQO para os indicadores do IDSS ano-base 2022, os quais constam descritos nos Quadros I e II da presente Nota, e submete à aprovação da Diretoria Colegiada da ANS, conforme previsão do parágrafo único do Art. 20 da RN 505/2022:

Art. 20. O detalhamento das dimensões e suas respectivas ponderações e indicadores, e as fichas técnicas dos indicadores, suas fontes de dados, bem como as metodologias a serem empregadas serão definidos pela DIDES, ouvido o comitê executivo.

*Parágrafo Único: Os indicadores, **aprovados pela Diretoria Colegiada da ANS**, a serem utilizados na avaliação de desempenho das operadoras, a partir do ano-base 2015, com as respectivas metodologias estatísticas, fichas e fontes de dados serão disponibilizados no endereço eletrônico da ANS na Internet, conforme previsão em Instrução Normativa da DIDES.”*

13. A fim de conferir transparência e dar ciência aos diversos atores do setor, a versão atualizada das fichas técnicas, quando aprovadas, serão disponibilizadas para consulta no espaço do Programa de Qualificação de Operadoras - PQO no Portal da ANS em: [Acesso à Informação \ Dados do Setor \ Dados e Indicadores do Setor \ Dados do Programa de Qualificação de Operadoras \ Ano 2023 \(Ano-base 2022\)](#) ou acessar pelo LINK: [ANS - Programa de Qualificação de Operadoras - PQO](#).

Atenciosamente,

Anexos:

Anexo I - Fichas Técnicas dos indicadores do IDSS ano-base 2022 com marcações das alterações realizadas (SEI nº26041069)

Anexo II - Fichas Técnicas dos indicadores do IDSS ano-base 2022 sem marcações (SEI nº 26041111)

Anexo III - Lista de Indicadores e Área Técnica Responsável (SEI nº 26036680)

[1] A lista de indicadores do IDSS ano-base 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021 podem ser consultadas no Portal da ANS [Acesso à Informação](#) \ [Dados do Setor](#) \ [Dados e Indicadores do Setor](#) \ Dados do Programa de Qualificação de Operadoras Ano 20xx (Ano-base 20xx).

[2] FAQ do IDSS disponível em: https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans/FAQ_IDSS_ab_2021.pdf



Documento assinado eletronicamente por **Andrea de Souza Cazes, Técnico em Regulação de Saúde Suplementar**, em 14/02/2023, às 13:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **ROSANA VIEIRA DAS NEVES, Coordenador(a) de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras**, em 14/02/2023, às 14:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Paula Silva Cavalcante, Gerente de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial**, em 14/02/2023, às 15:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **25499207** e o código CRC **D2CD1254**.